SALAZAR & SOLÍS
ABOGADOS

SALAZAR & SOLÍS ABOGADOS, S.C.
Av. Álvaro Obregón 270 interior 150 – A
Col. Hipódromo, C.P. 06100, Cuauhtémoc
Tel: 5511689893

Ciudad de México, a 15 de junio de 2021

ASUNTO: Síntesis del **COMUNICADO**: El IFT publica su Informe Anual de Derechos, Riesgos, Intereses, Preferencias, Tendencias o Patrones de Consumo de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones 2020.

1. El lunes 14 de junio de 2021, el **IFT** emitió el comunicado 54/2021**.** [i]

   (http://www.ift.org.mx/comunicacion-y-medios/comunicados-ift/es/el-ift-publica-su-informe-anual-de-derechos-riesgos-intereses-preferencias-tendencias-o-patrones-de)

De dicho **COMUNICADO** se destaca lo siguiente:

El **IFT** presenta una compilación de las acciones, proyectos, informes y estrategias implementadas en el año 2020, con el propósito de lograr una efectiva protección de los derechos de los usuarios.

El **Quinto Informe Anual de Derechos, Riesgos, Intereses, Preferencias, Tendencias o Patrones de Consumo de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones** da cuenta de los resultados alcanzados por las herramientas en la provisión de información que ofrece el IFT como un mecanismo de empoderamiento para los usuarios.

Entre ellas están:

- **Comparador de servicios de telecomunicaciones**

Herramienta en línea en la que se puede consultar de manera detallada las características de la oferta vigente y disponible para los usuarios de los servicios móviles y de los servicios fijos (internet fijo, telefonía fija y televisión de paga) en sus distintas modalidades de contratación single, doble y triple play.

- **Comparador de Equipos Terminales Móviles**

Herramienta digital que permite al usuario comparar y consultar los distintos equipos terminales ofertados por los Concesionarios en la modalidad prepago y pospago, mostrando información respecto a precios y condiciones de contratación.

En materia de **atención al usuario**, el Informe destaca el trabajo que se realizó a través de los diversos medios de orientación como: la atención vía telefónica, la asesoría de manera presencial, la atención a escritos presentados ante el IFT, el

SALAZAR & SOLÍS ABOGADOS, S.C.
Av. Álvaro Obregón 270 interior 150 – A
Col. Hipódromo, C.P. 06100, Cuauhtémoc
Tel: 5511689893

correo electrónico atención@ift.org.mx, la herramienta **"Soy Usuario"** (www.soyusuario.ift.org.mx) y el servicio de chat en vivo.

El Informe reporta que, en **2020**, el **IFT** dio atención a 90 mil 429 usuarios en la respuesta y seguimiento a dudas e inconformidades sobre el ejercicio de sus derechos en materia de servicios de telecomunicaciones.

Se destaca la implementación de dos nuevas herramientas digitales: el **Comparador de Contratos de Adhesión y Conozco Mi Consumo.**

El informe describe los resultados de diversos estudios relacionados con los servicios de telecomunicaciones entre los que destacan: la publicación del Informe "Privacidad de la Información de los Usuarios en el Uso de Plataformas Digitales".

El Informe presenta los principales hallazgos derivados de la aplicación de encuestas realizadas a usuarios, por el **IFT** durante el **2020**, las cuales se acompañan de estudios cualitativos con el propósito de profundizar en el análisis del comportamiento del usuario y con ello conocer los patrones de consumo, niveles de satisfacción y experiencia de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, comprendidos los usuarios con alguna discapacidad y los usuarios de servicios de telecomunicaciones micro, pequeñas y medianas empresas.

El informe está ya disponible para su consulta en: http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/informe-anual-2020-derechos-riesgos-intereses-preferencias-tendencias-o-patrones-de-consumo-de-los

A t e n t a m e n t e

Rubén Salazar Guerra y Sofía Solís Mora
Salazar & Solís Abogados, S.C.

[i] Con fundamento en los artículos 6, 7, 27, 28, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones