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 06 de julio de 2021

ASUNTO: Síntesis de **COMUNICADO**: Más de 100 mil usuarios de servicios de telecomunicaciones han usado la plataforma Soy Usuario, en 6 años.

1. El martes 06 de julio de 2021, el IFT emitió un comunicado de prensa. [i]

   (http://www.ift.org.mx/comunicacion-y-medios/comunicados-ift/es/mas-de-100-mil-usuarios-de-servicios-de-telecomunicaciones-han-usado-la-plataforma-soy-usuario-en-6)

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

A seis años de que el **IFT** y **PROFECO** habilitaron la herramienta electrónica compartida Soy Usuario, se han logrado importantes avances en la protección de los derechos de los usuarios-consumidores de servicios públicos de telecomunicaciones.

Esta **herramienta de pre-conciliación**, que ayuda a los usuarios a interponer inconformidades en contra de los proveedores de servicios de telecomunicaciones cuando este considera que se han vulnerado sus derechos, permite dar una respuesta ágil a sus problemáticas, facilita que cada interesado puede consultar el estatus de su queja y darle un seguimiento puntual.

Durante estos seis años se han recibido un total de **101 mil 684 inconformidades** Incrementándose su uso de forma exponencial.

Se ha permitido identificar a las **empresas** que muestran mayores incidencias de fallas, a partir de los reportes de los usuarios, así como empoderar a los consumidores mediante la difusión de información relevante sobre los servicios de telecomunicaciones, el ejercicio de sus derechos y en la mayoría de los casos agilizar la atención, razones por las cuales ha aumentado la utilización de la misma.

Del total de **inconformidades** presentadas en estos seis años de operación, **86.5% han sido atendidas y 0.6% se encuentra en proceso de resolución**. Además, **7% se cancelaron por duplicidad o a petición de los interesados y 5.9% fueron desechadas** por falta de seguimiento por parte de los usuarios.

SALAZAR & SOLÍS
ABOGADOS

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

Los estados de la República Mexicana de los que proviene el mayor número de inconformidades son la Ciudad de México con 23.7%; el Estado de México con 17.4%; Guanajuato con 7.9%; Jalisco con 6.1% y Puebla con 4.3%.

De 2016 a mayo de 2021 la **PROFECO** ha otorgado 88 mil 321 asesorías a los usuarios sobre sus derechos en la materia dentro de la propia plataforma.

Soy Usuario está disponible en www.soyusuario.ift.org.mx o en la aplicación Mi IFT, disponible en:

iOS https://apps.apple.com/us/app/mi-ift/id1545979797

Android https://play.google.com/store/apps/details?id=com.ift.comparador y

Ante cualquier duda sobre el uso del sistema, llama al 800 2000 120, escribe a atencion@ift.org.mx, chatea en https://chat.ift.org.mx/ift/PRT/chatCliente.jsp o manda WhatsApp a través de https://chat.ift.org.mx/ift/PRT/WhatsApp.jsp

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