



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 24 de marzo de 2023.

ASUNTO: Síntesis del **COMUNICADO:** EL IFT PRESENTA EL CUARTO INFORME TRIMESTRAL 2022 DE SOY USUARIO.

1. El jueves 23 de marzo de 2023, el IFT emitió el comunicado 032/2023. [i]

(<https://www.ift.org.mx/comunicacion-y-medios/comunicados-ift/es/el-ift-presenta-el-cuarto-informe-trimestral-2022-de-soy-usuario-comunicado-322023-23-de-marzo>)

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

El órgano regulador presenta cada trimestre un informe en el que da cuenta de las inconformidades presentadas, por servicio, empresa y entidad federativa.

En el periodo de **octubre a diciembre de 2022**, se registraron 5 mil 982 inconformidades, de las cuales, el 79.0% (4,726) fueron atendidas; el 7.7% (463) se encuentra en proceso de resolución; el 8.7% (520) fueron canceladas por duplicidad o por los propios interesados y; el 4.6% (273) se desecharon por falta de seguimiento de las personas interesadas.

- El servicio más reportado fue el internet con 2,973 inconformidades, seguido de telefonía móvil (1972), telefonía fija (672) y televisión de paga (365).
- Las empresas con mayor número de inconformidades, Izzi y Totalplay respondieron en el menor tiempo promedio.
- PROFECO dio asesoría a 4,993 personas usuarias y recibió 745 casos en el no llegaron a un acuerdo con la empresa.
- 93.3% de las personas usuarias que respondieron la encuesta de calidad indicaron que sí la recomendarían.

Soy Usuario es plataforma creada por el **Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT)** y la **Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO)** en 2015, actualmente funge como un apoyo ágil y eficiente para que las personas ejerzan sus derechos como usuarias de los diferentes servicios de telecomunicaciones. A través de este mecanismo, el IFT hace llegar a la empresa en cuestión la inconformidad recibida en la plataforma, con el fin de que ofrezca una solución a las y los usuarios. En caso de que la persona afectada no esté satisfecha, se puede solicitar la intervención de la PROFECO para que inicie otro proceso conciliatorio hasta que la persona usuaria quede satisfecha.

A t e n t a m e n t e

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

[i] El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) es el órgano autónomo encargado de regular, promover y supervisar el desarrollo eficiente en los sectores de radiodifusión y telecomunicaciones en México, además de ejercer de forma exclusiva las facultades en materia de competencia económica en dichos sectores, de conformidad con el Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 6, 7, 27, 28, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio de 2013.