



SALAZAR & SOLÍS ABOGADOS, S.C.
Augusto Rodin 185 Int. 202, Ciudad de los
Deportes, C.P 03710, Benito Juárez,
CDMX.
Tel. 5511689893

Ciudad de México, a 23 de junio de 2023.

ASUNTO: Síntesis del **COMUNICADO:** EL IFT PRESENTA EL PRIMER INFORME ESTADÍSTICO DE LA PLATAFORMA SOY USUARIO.

1. El jueves 22 de junio de 2023, el IFT emitió el comunicado 64/2023. [i]

(<https://www.ift.org.mx/comunicacion-y-medios/comunicados-ift/es/el-ift-presenta-el-primer-informe-estadistico-de-la-plataforma-soy-usuario-comunicado-642023-22-de-0>)

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

- El **Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT)** presentó el primer Informe Estadístico Trimestral 2023 de la plataforma Soy Usuario, en cual se muestran los hallazgos más sobresalientes, para que las personas usuarias puedan contar con elementos de análisis que les permita tomar decisiones mejor informadas al acceder, contratar y utilizar sus servicios, así como ejercer sus derechos digitales.
- Las personas usuarias que reciban servicios de telecomunicaciones con alguna deficiencia, fallas totales o que no se respeten las condiciones contratadas, entre otros, cuentan con la herramienta "**Soy Usuario**", un medio de pre-conciliación donde las inconformidades que se ingresan son enviadas directamente a los proveedores de servicios para ser atendidas.
- Los tres estados que reportaron mayor número de inconformidades, medido en inconformidades por cada 100 mil habitantes, fueron: **Querétaro, Ciudad de México y Morelos**.
- El servicio más reportado fue el internet, seguido de telefonía móvil.
- Las problemáticas mayormente registradas fueron fallas en el servicio, así como cargos, saldos y bonificaciones.
- La plataforma **Soy Usuario** fue creada entre el IFT y la **Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO)** en 2015, se ha consolidado como un apoyo ágil y eficiente para que las personas ejerzan sus derechos como usuarias de los diferentes servicios de telecomunicaciones.
- A través de esta plataforma, el IFT hace llegar a la empresa en cuestión la inconformidad de la cual se tuvo conocimiento, 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.
- Respecto al uso de la plataforma, 93.7% de las personas usuarias que respondieron la encuesta de calidad indicaron que sí la recomendarían.

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.