

Ciudad de México, a 06 de julio de 2023.

ASUNTO: LA PLATAFORMA SOY USUARIO CUMPLE 8 AÑOS DE SERVIR Y EMPODERAR A LAS PERSONAS USUARIAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.

1. El jueves 6 de julio de 2023, el IFT emitió el comunicado de prensa: [i]

(<https://www.ift.org.mx/comunicacion-y-medios/comunicados-ift/es/la-plataforma-soy-usuario-cumple-8-anos-de-servir-y-empoderar-las-personas-usuarias-de-servicios-de>)

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

- **Soy Usuario** es una herramienta que trabaja conjuntamente con el **Instituto Federal de Telecomunicaciones** y la **Procuraduría Federal del Consumidor**, la cual permite interponer inconformidades en contra de los proveedores de servicios de telecomunicaciones cuando una persona usuaria considera que se han vulnerado sus derechos, permitiendo una respuesta ágil a sus problemáticas, en las que, además, cada interesado puede consultar el estatus de las mismas y darles un seguimiento puntual. Con ello posibilita un acercamiento entre usuario y proveedor gracias a la disposición que han mostrado las empresas que se han sumado a este mecanismo.
- **Soy Usuario** ha permitido identificar a las empresas que muestran mayores incidencias de fallas, a partir de los reportes de las personas usuarias, 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.
- Durante los ocho años de operación, se han recibido un total de **154,960 inconformidades** y la usabilidad del sistema, aumentó un 250%, respecto de su año de lanzamiento en 2015.
- En cuanto a porcentajes, se encontró que el 43.9% de las personas usuarias indicaron tener problemas con el internet, seguido de la telefonía móvil, con el 35.4% de los reportes. Los estados de la República Mexicana de los que provino el mayor número de inconformidades son la **Ciudad de México con 21.5%**; **el Estado de México con 17.4%**; **Jalisco con 7.6%** **Guanajuato con 6.9%**; y **Querétaro con 4.6%**



SALAZAR & SOLÍS
ABOGADOS

- En aquellos casos en los que no se logra la preconciliación, la PROFECO cuenta con mecanismos de atención para dichas inconformidades, como son: **CONCILIANET** y conciliación presencial en las Oficinas de Defensa del Consumidor en la República Mexicana, así también, mediante asesorías por el teléfono del consumidor 55 5568 8722 o al 800 468 8722 y a través del correo electrónico quejastelecomunicaciones@profeco.gob.mx
- **Soy Usuario** obtuvo el reconocimiento de *Buenas Prácticas 2016* por parte de la organización internacional **REGULATEL** y también fue galardonada con el reconocimiento **WSIS Champion** otorgado por la **Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT)**, en el marco de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información 2017.

A t e n t a m e n t e

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

[1] 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.