



SALAZAR & SOLÍS  
ABOGADOS

SALAZAR & SOLÍS ABOGADOS, S.C.  
Augusto Rodin 185 Int. 202, Ciudad de los  
Deportes, C.P. 03710, Benito Juárez,  
CDMX.  
Tel. 55-90-19-42-84

Ciudad de México, a 03 de enero de 2024.

**ASUNTO:** Síntesis del **COMUNICADO 122/2023:** El IFT presenta el Tercer Informe Estadístico Trimestral 2023 de Soy Usuario. [i]

(<https://www.ift.org.mx/comunicacion-y-medios/comunicados-ift/es/el-ift-presenta-el-tercer-informe-estadistico-trimestral-2023-de-soy-usuariocomunicado-122-28-de>)

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

- El sistema Soy Usuario, creado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), en coordinación con la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), en el año 2015, se ha consolidado como una herramienta que sirve de apoyo a las personas cuando reciben servicios de telecomunicaciones con alguna deficiencia, fallas totales o en los casos en que no les respetan las condiciones contratadas.
- 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 considere que su caso ha quedado resuelto.
- Por la utilidad de esta plataforma y con el fin de ofrecer información a las personas usuarias, respecto de la atención que otorgan las empresas a través del sistema Soy Usuario, este 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 reportado, se registraron 6 mil 011 inconformidades, de las cuales, se atendió el 80.4%, el 9.1% se encuentra en proceso de atención y, el restante 10.5% corresponde a casos duplicados o desechados por falta de seguimiento.
- Siete proveedores concentran el 91.1% de los casos recibidos.
- Para conocer más a detalle de la atención brinda, por empresa, se invita a consultar el Tercer Informe Estadístico Trimestral 2023 del Sistema Soy Usuario, en la siguiente liga: <https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/tercer-informe-estadistico-trimestral-soy-usuario-2023>.
- Las personas usuarias que deseen hacer uso de la plataforma pueden ingresar a través de <https://www.soyusuario.ift.org.mx/> o en la App Mi IFT.

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.