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 07 de septiembre de 2021

ASUNTO: Síntesis del **COMUNICADO**: DISMINUYEN 27.8% LAS INCONFORMIDADES PRESENTADAS POR USUARIOS DE TELECOMUNICACIONES.

1. El lunes 06 de septiembre de 2021, el **IFT** emitió el comunicado 74/2021. [i]

   (http://www.ift.org.mx/sites/default/files/comunicacion-y-medios/comunicados-ift/comunicado74ift_0.pdf)

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

- Del 1 de abril al 30 de junio de 2021, se recibieron 5 mil 202 inconformidades, de las cuales 78% fueron resueltas; 11.8% se encuentran en proceso de resolución y el resto fueron desechadas o canceladas por duplicidad o por los propios usuarios.

- El 70.9% de los usuarios que evaluaron la atención, indicaron estar satisfechos.

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) presenta el segundo informe trimestral de la plataforma Soy Usuario, que en el periodo reportado registró una disminución del 27.8% respecto del trimestre anterior **con 5 mil 202 inconformidades**, de las cuales, se resolvieron **4 mil 094 folios**, 613 se encuentran en proceso, 418 canceladas por duplicidad o por los propios usuarios y 77 fueron desechadas por falta de seguimiento de los interesados.

Los estados de la República de los que proviene el mayor número de inconformidades son: **Ciudad de México, Estado de México, Jalisco, Querétaro y Nuevo León.**

En el periodo reportado, **419 casos fueron remitidos a Profeco** por los usuarios, al no estar conformes con la respuesta del proveedor.

Los **proveedores del servicio móvil** respondieron en un tiempo promedio de 14.5 días hábiles, mientras que, para **servicios fijos**, en 8.1 días hábiles.

El informe muestra la atención por empresa, el tiempo promedio de respuesta, la relación entre el número inconformidades y líneas o suscriptores, el ranking de atención y diversa información que sirve a los usuarios para conocer la manera como los operadores dan atención a las inconformidades recibidas en www.soyusuario.ift.org.mx

SALAZAR & SOLÍS
ABOGADOS

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

Es importante recordar que, **Soy Usuario**, es una herramienta de fácil uso a través de internet, que permite un acercamiento entre los prestadores de servicios de telecomunicaciones y sus clientes, con la finalidad de resolver inconformidades mediante un proceso de pre conciliación.

El segundo informe trimestre del Sistema Soy Usuario 2021 podrá ser consultado en la página: http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/informe-estadistico-soy-usuario-2021-abril-junio

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.