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 08 de diciembre de 2021

ASUNTO: Síntesis del **COMUNICADO**: EN EL TERCER TRIMESTRE 2021, LA PLATAFORMA SOY USUARIO RESOLVIÓ 8 MIL 876 INCONFORMIDADES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

1. El martes 07 de diciembre de 2021, el IFT emitió el comunicado 109/2021. [i]

(http://www.ift.org.mx/sites/default/files/comunicacion-y-medios/comunicados-ift/comunicado109ift1_0.pdf)

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

El **Instituto Federal de Telecomunicaciones** (IFT) **presenta su tercer informe trimestral de la plataforma Soy Usuario**, una herramienta de fácil uso, a través de internet, que permite un acercamiento entre los prestadores de servicios de telecomunicaciones y los usuarios, con la finalidad de resolver inconformidades mediante un proceso de preconciliación.

Durante el periodo reportado se registraron 8 mil 876 inconformidades, de las cuales se resolvieron 6 mil 928; mil 47 se encuentran en proceso; 698 se cancelaron por duplicidad o por los propios usuarios y 203 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 **Guanajuato**.

Para los 5 operadores con mayor número de inconformidades, se presenta la relación de inconformidades por cada 100 mil líneas o suscriptores. Los proveedores del servicio móvil respondieron en un tiempo promedio de 10 días hábiles, mientras que, para servicios fijos, en 8.2 días hábiles.

Sobre el grado general de satisfacción, en cuanto a la atención de sus problemáticas, **mil 345 usuarios con inconformidades terminadas otorgaron una calificación**.

SALAZAR & SOLÍS
ABOGADOS

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

En este informe se identificó que **quienes más usan la plataforma Soy Usuario son hombres y mujeres de entre 36 y 59 años que laboran en el ámbito empresarial y tienen estudios de licenciatura.**

El tercer 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-julio-septiembre.

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.