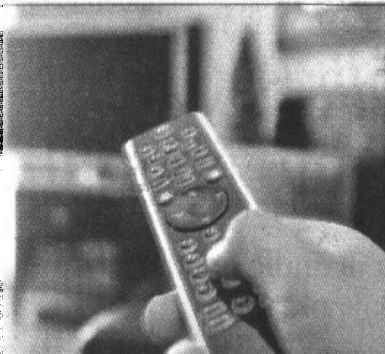


RENOVARÁ

Ifetel portal
para atención
de usuarios



Ifetel prepara portal para atender quejas de usuarios

■ Faltan leyes secundarias para definir tema de multas

Luego de los cambios generados por la reforma, el **Instituto Federal de Telecomunicaciones (Ifetel)** prepara las nuevas herramientas que tendrá su portal "IFI por mí", el cual contará con la participación de las empresas de telefonía para conciliar las quejas de forma más rápida.

El director de Vinculación Institucional del **Ifetel**, Félix Martínez, aclaró que en esta transición de "Mi Cofetel" a la nueva página no se han dejado de atender los problemas de los usuarios, de hecho en los primeros tres meses de creación del organismo regulador se recibieron 3 mil 970 casos. El nuevo portal busca atender de forma más eficiente las quejas de los

usuarios de los servicios de telecomunicaciones, al trabajar de la mano con los operadores para llegar a conciliaciones de forma más expedita, ya que éstos tendrán un plazo de alrededor de 48 horas para dar una respuesta y un folio para dar seguimiento.

El funcionario de **Ifetel** señaló que esta transición avanza a buen ritmo, de hecho cuentan con un piloto donde las empresas pueden conocer las quejas de forma inmediata.

Sin embargo, aún hay que esperar a que se aprueben las leyes secundarias de la Reforma de Telecomunicaciones para completar ciertos aspectos de la herramienta, como en materia de sanciones.



Fecha 13.01.2014	Sección Finanzas	Página 1-2
---------------------	---------------------	---------------

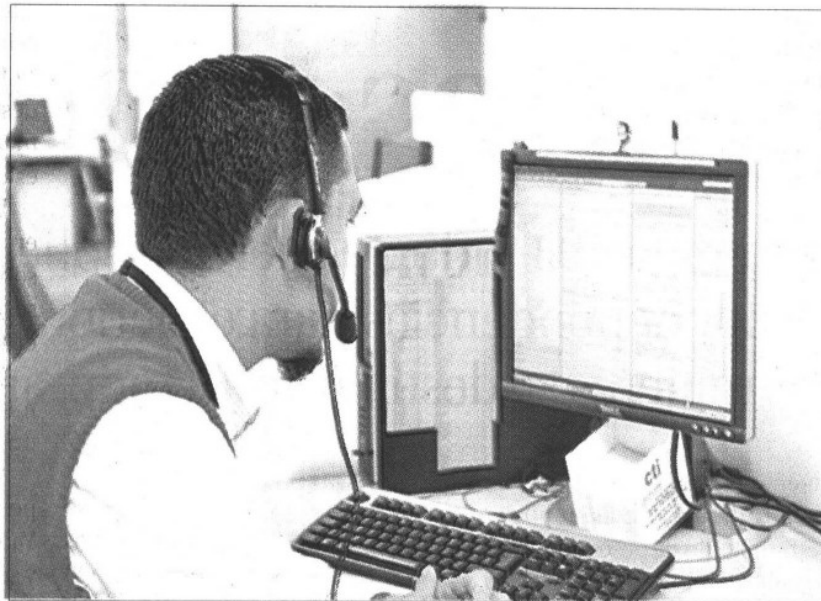
Y es que, comentó, con la reforma se le dio al **Instituto Federal de Telecomunicaciones** facultades para multar a las empresas del sector, lo cual es un gran avance, ya que fortalece al organismo y elimina la doble ventanilla que existía con la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT).

“En las leyes secundarias se deben definir muchos aspectos, como el de las sanciones, cómo deben hacerse y el monto; lo importante es que ya forma parte de la facultad del **Ifete**, y ese es un cambio radical”, afirmó Félix Martínez.

Precisó que si bien uno de los ob-

jetivos de “**IFT** por mí” es llegar a una conciliación entre el operador y el usuario de forma rápida, en caso de que la empresa incumpla con su compromiso en el tiempo debido u otras faltas, el organismo tiene la facultad de emitir una multa de forma directa.

Asimismo, expuso que las leyes secundarias definirán los alcances de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, lo que no es fácil, ya que se trata de una industria que crece muy rápido por la mayor venta de equipos, además de ser la que más quejas recibe. (Notimex)



» SI BIEN seguirán dando a conocer el número de fallas de las compañías, también se harán públicas las estadísticas sobre qué operador atiende más rápido en la materia.