

En tres meses, mil 970 denuncias

Prepara el Ifetel portal para atender quejas de usuarios

Notimex/México

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 tres 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.

En entrevista, el funcionario del Ifete 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.

Y es que, comentó, con la reforma se le dieron 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.

“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 Ifetel y ese es un cambio radical”, afirmó Félix Martínez.

Precisó que si bien uno de los objetivos de IFI 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.

“El portal anterior tenía muy buenos elementos, pero este cambio no solo obedece a las propias características de la herramienta, sino también porque con la reforma tenemos más facultades”, insistió.

Precisó que 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. **M**

Uno de los objetivos es llegar a una conciliación de forma rápida entre el operador y el consumidor



Trabajo de la mano de los operadores.

WILFREDO LEE/AP

