

■ Ventanilla única para quejas por servicios de telecomunicaciones

La Profeco y el Ifetel firman convenio

■ SUSANA GONZÁLEZ G.

La Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) y del Instituto Federal de Telecomunicaciones (Ifetel) suscribieron un convenio de colaboración que permitirá a ambas dependencias contar con una ventanilla única para atender las quejas de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones en tres meses, así como emprender eventualmente *operativos* conjuntos contra empresas del sector y presentar denuncias colectivas contra las mismas.

Lorena Martínez y Gabriel Contreras, titulares de Profeco y del Ifetel, respectivamente, recordaron que las empresas de telecomunicaciones, principalmente las que ofrecen los servicios de telefonía celular e Internet, constituyen el sector más demandado ante la Profeco. Concentran, precisó la procuradora, 26 por ciento de las denuncias presentadas por los consumidores, incluso tres de las cuatro empresas más demandadas ante la institución son de telefonía.

Resulta “inaceptable” que las compañías de telecomunicaciones

“aleguen” en su defensa que si registran tan alto número de quejas es porque cuentan con millones de clientes, dijo. “Eso no lo considero válido porque cualquier proveedor chico o grande está obligado a ofrecer servicios de calidad”, dijo la procuradora y aseveró que tales servicios ya forman parte de la canasta básica de los mexicanos quienes gastan 74 mil 300 millones de pesos en conjunto, pues tan sólo en telefonía celular hay un millón de suscripciones en el país. Ofreció apoyo de Profeco sobre la legislación secundaria en telecomunicaciones.

