

Los 8 beneficios en telecomunicaciones en 2015

● A pesar de avance, Profeco aún no pone en marcha su subprocuraduría

EDGAR SIGLER

—edgar.sigler@eluniversal.com.mx

La eliminación del cobro de la larga distancia a partir de este año se suma a otra serie de beneficios que entraron en vigor a partir de la nueva legislación en materia de telecomunicaciones, y aún quedan pendientes, como la portabilidad en menos de 24 horas, que entrarán en vigor este año.

Pero estos avances pueden verse opacados, debido a que la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) todavía no anuncia la puesta en marcha del subprocuraduría especializada para proteger los derechos de los más de 100 millones de clientes de los servicios en este sector.

A partir de ayer se eliminó el cobro de larga distancia nacional para los usuarios tanto de **telefonía móvi** como fija, aunque los clientes de estos servicios aún deberán marcar los prefijos de larga distancia como lo vienen haciendo hasta ahora.

La eliminación de este cobro significa que todas las llamadas pasarán a cobrarse como locales, excepto las co-

municaciones internacionales.

Junto a este beneficio, a partir de mediados de febrero comenzarán a tomar efecto los lineamientos para que los operadores aseguren que los clientes puedan conservar su número telefónico cuando cambien de proveedor en menos de 24 horas, mejor conocido como portabilidad.

Estas ventajas se unirán a otras que entraron en vigor con la nueva Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, como la obligación para que las compañías de **telefonía móvi** desbloqueen los equipos que terminen contrato o se compren de contado; a transparentar el cobro mensual que se hace por los equipos que se adquieran a través de contratos de renta; o a consultar el saldo de los usuarios de prepago sin costo.

¿Quién podrá defenderlos? Sin embargo aún no existe una entidad especializada para que los usuarios de este sector puedan acudir con sus quejas cuando los operadores incumplan con los derechos que les otorga la nueva legislación, por lo que esto debe convertirse en una prioridad para las autoridades al inicio del siguiente año, dijo el director de la consultora especializada Mediatelecom, Jorge Negrete.

“En el caso de la Profeco tenemos una deuda pendiente. No he visto a las

nuevas autoridades en trabajar en una visión de protección y asistencia a los usuarios”, destacó el especialista.

La ley prevé que esta Procuraduría cree una instancia a su interior, no menor a una subprocuraduría, para llevar a cabo la defensa de los clientes de los servicios como la **telefonía móvi**, fija, Internet o televisión de paga; y aunque la dependencia firmó desde mediados de 2014 un acuerdo con el IFT para coordinarse en esta materia, y asegurando que ya cuenta con los recursos para la creación de esta instancia, no ha dado más pistas de su puesta en marcha.

“No es menor el conjunto de facultades que le otorga la ley a la Profeco. Ya debieron presentar un plan de trabajo, de objetivos estratégicos, y las alianzas con concesionarios y el regulador”, subrayó Negrete.

Antes de las reformas, las funciones de protección al usuario quedaban también en el ámbito de la Profeco, aunque no tenía la obligación de tener un área especializada, ni la de coordinarse con el regulador.

La extinta Cofetel mantenía un portal donde además de recibir quejas, que pasaba a la Profeco, desplegaba estadísticas de quejas de usuarios contra las compañías, algo que interrumpió el **IFT**, al considerar que la información no reflejaba la realidad del mercado. ●

¿Cómo debemos marcar?

REDACCIÓN

—cartera@eluniversal.com.mx

●●● A partir del 2015 aunque marques prefijos para larga distancia nacional serán facturadas como llamadas locales.

Producto de la reforma a la legislación en telecomunicaciones, aprobada a mediados de este año, a partir del 1 de enero de 2015, los usuarios de comunicaciones fijas y móviles en México dejarán de pagar por el servicio de larga distancia nacional.

Los usuarios seguirán marcando como 045 o 044 para celular y 01 y 02 para las líneas fijas.

Pero a partir de este año, aunque marques prefijos para larga distancia nacional las llamadas serán facturadas como locales.

También tendrás derecho a estos beneficios:

—Consulta gratis de tu saldo (Artículo 191 inciso I)

—Desbloqueo gratuito de tu equipo (Artículo 191 inciso XI)

—A que tu saldo no expire antes de un año (Artículo 191 inciso XVI)

—A que se respeten los precios, condiciones, calidad y demás condiciones del contrato (Artículo 195)

—A recibir el servicio según las condiciones implícitas en la publicidad (Artículo 196)

—A tener al alcance un sistema de control parental para bloquear contenidos (Artículo 197)

—A la portabilidad en menos de 24 horas (Trigésimo Octavo Transitorio)

Fuente: Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión. ●



Marca igual, paga menos

Antes

Marcación

Llamadas locales
4015 4000

Tarifa

1.19

Larga Distancia Nacional
01 (55) 4015 4000

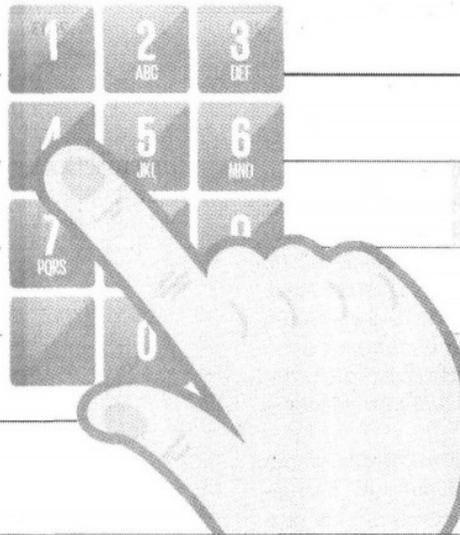
2.19

Llamadas locales a celular
044 1122334455

3.98

Larga Distancia Nacional a celular
044 1122334455

4.98



Fuente: IFT

Ahora

Marcación

Tarifa

Llamadas locales
4015 4000

1.19

Larga Distancia Nacional
01 (55) 4015 4000

1.19

Llamadas locales a celular
044 1122334455

3.98

Larga Distancia Nacional a celular
044 1122334455

3.98