

CREARÁ HERRAMIENTA DE ATENCIÓN A QUEJAS

# IFT regulará servicios de valor agregado

El regulador evitará abusos de comercializadores, asegura

Claudia Juárez Escalona  
EL ECONOMISTA

EL INSTITUTO Federal de Telecomunicaciones (IFT) establecerá reglas para los comercializadores que ofrecen servicios de valor agregado, a través de las redes de las empresas de telefonía celular, como por ejemplo, juegos y promociones.

Alfonso Hernández Maya, coordinador general de Política del Usuario del IFT, informó que el objetivo de establecer dichas reglas es que el usuario tenga claro quiénes son los responsables de estos servicios, de modo que una vez que la autoridad establezca canales de atención de inconformidades, tengan atención expedita.

El funcionario explicó que en ocasiones “de manera dolosa y hasta de mala fe se atrapa al usuario para que automáticamente empiece a tener algún tipo de consumo, sobre todo en planes de pospago”.

Algunos de estos servicios de valor agregado que no están relacionados directamente con los operadores de telefonía móvil, por ejemplo, son los sorteos que hacen en televisión, donde piden al usuario enviar un código a cierto número, o donde el usuario debe enviar un mensaje de texto a cambio de recibir imágenes.

Hernández Maya aseguró que en breve el instituto dará a conocer la herramienta con la que de manera conjunta el regulador de las telecomunicaciones y la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) darán atención a cuestiones como los cobros indebidos, por ejemplo.

“Conscientes de esto, algunos operadores piden contratos muy específicos a los comercializadores previo a que les autoricen

el uso de sus redes. Nosotros estamos empujando a identificar el uso de buenas prácticas para emitir una regulación”, detalló.

Explicó que los comercializadores de servicios de valor agregado están obligados a tener una constancia de registro, y en caso de no contar con ella, el IFT podrá establecer sanciones.

“La herramienta conjunta entre el instituto y la Profeco saldrá en breve. Lo que se busca es que el usuario pueda dejar clara su queja y que se le dé atención a cada una, no se espera que esta herramienta sea estadística nada más sino que tenga un verdadero seguimiento”, explicó.

En tanto, en noviembre o diciembre próximo, el IFT sumará al actual comparador de tarifas de telefonía móvil, los servicios de Internet, telefonía fija y televisión de paga en las modalidades de contratación individual, doble y triple play.

[cjescalona@eleconomista.com.mx](mailto:cjescalona@eleconomista.com.mx)

**Se pretende que el usuario de telefonía celular identifique al responsable del servicio: Alfonso Hernández.**

