

Por telecom, hasta 30% de quejas en Profeco

■ Encabezan las principales empresas de telefonía móvil, seguida por la televisión restringida, telefonía fija e internet

POR SALVADOR GUERRERO

El subprocurador en materia de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), Carlos Ponce Beltrán, dijo que en dos años se presentaron 77 mil quejas en todo el país, lo que habla de un alto número de asuntos del sector que representan entre el 26 y 30 por ciento de todos los asuntos que gestiona la Profeco a nivel nacional.

Las quejas están encabezadas por las tres principales empresas de telefonía móvil, seguida por la televisión restringida, telefonía fija e internet, y señaló que ha aumentado la confianza de los consumidores para pre-

sentar sus quejas y en la mayoría de los casos se han resuelto de forma conciliatoria que se refleja en una nueva cultura del consumidor.

“De las quejas que han pasado a litigio, en todos los casos estamos trabajando siempre por la bonificación al consumidor por parte de las empresas.

“Nos estamos enfocando en promocionar la queja para que el consumidor sepa y se queje, porque según cifras del IFT los mexicanos nos quejamos poco ante el mal servicio, por lo que estamos trabajando para que las empresas dispongan de un área de atención al consumidor, donde atiendan sus quejas porque todos somos consumidores”, dijo.

“Es necesario que los opera-



Fecha 04.12.2015	Sección Finanzas	Página 4
----------------------------	----------------------------	--------------------

dores y prestadores de servicios cuenten con área para la atención de los 138 millones de suscriptores de **telefonía** fija y **móvil**, televisión e internet”, y señaló que están realizando convenios con las empresas a fin de que en las subdelegaciones de Profeco de todo el país se disponga de un área de atención específica para el sector así como por parte de las empresas con números de atención al consumidor.

Entrevistado en el marco del Foro de Telecomunicaciones, retos y competencia, dijo que en dos años 26 por ciento de las quejas

totales que recibe la Profeco son del sector de telecomunicaciones y radiodifusión, representando el sector con mayor número de quejas.

En función de las reclamaciones, añadió que también es un tema de infraestructura, y en medida en que las condiciones avanzan por la competencia que existe en el mercado, el servicio mejorará, lo que se traducirá en un menor número de quejas.

Con la Reforma en Telecomunicaciones todos los contratos se deberán renovar y estamos revisando los contratos viejos con

lupa y que desde la perspectiva de la ley están mal.

También es un tema de infraestructura, y en medida en que las condiciones avancen por la competencia que existe en el mercado, el servicio mejorará: Profeco