

Fecha 07.12.2015	Sección Negocios	Página 3
----------------------------	----------------------------	--------------------

Prepara Profeco ventanilla de telecom

ALEJANDRO GONZÁLEZ

La Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) analiza abrir ventanillas especiales en todas sus delegaciones al interior del País, para atender exclusivamente quejas de usuarios de servicios de telecomunicaciones, ya que representan 30 por ciento del total de las quejas levantadas.

Carlos Ponce, subprocurador de Telecomunicaciones de la dependencia, reveló que han tenido acercamiento con empresas del ramo, como las de **telefonía móvil**, para establecer en todo el País una ventanilla especial con extensiones telefónicas, a fin de que las compañías atiendan las quejas de los usuarios.

“Lo que estamos promoviendo es que exista en las empresas una área de atención al consumidor conectado a Profeco. Que sean más atentos con

ellos y que esos 138 millones de suscriptores que estamos en **telefonía fija**, **móvil**, televisión e internet, tengamos una ventanilla en las empresas.

De acuerdo con el subprocurador, alrededor de 23 mil quejas, de las 77 mil de todo tipo, que han recibido en los dos últimos años, fueron referentes a servicios de **telefonía móvil**, internet, **telefonía fija** y televisión.

Además, aseguró que casi el 100 por ciento de dichas quejas de telecomunicaciones fueron resueltas a favor de los usuarios a través de la vía de la conciliación con las compañías prestadoras de los servicios.

“Lo importante, más que imponer las multas o las sanciones a las empresas, es la bonificación a los consumidores, no ganamos nada con poner multas a las empresas”, comentó el funcionario.

