

Subirán quejas de telecom 30% (Reforma 19/10/15)

Subirán quejas de telecom 30% (Reforma 19/10/15) Por Verónica Gascón Cd. de México México (19 octubre 2015).- La ampliación de cobertura en las redes de telecomunicaciones y la llegada de nuevos jugadores a esta industria propiciarán que las quejas en contra de empresas del sector se eleven 30 por ciento, anticipó Carlos Ponce, subprocurador en la materia de la Profeco. "La reforma de telecomunicaciones tuvo el objetivo de abrir la infraestructura. Al abrir la red compartida mayorista y un nuevo satélite con más servicios, va a crecer el número de usuarios. Si hay más opciones de comunicación, va a haber más trabajo y la expectativa es que pudieran crecer 30 por ciento las quejas al ampliarse la oferta", señaló en entrevista. El subprocurador consideró que el sector está en transformación con hechos como el apagón digital, la compra y fusión de empresas y la llegada de nuevos jugadores, por lo que es menester que exista una instancia especializada en defender a los usuarios de estos servicios. "Con la atracción de más inversiones habrá más jugadores en la prestación de servicios y nuevos problemas con los consumidores". Ponce reveló que desde el 8 de septiembre, fecha en la que empezó a operar la Subprocuraduría, se han recibido ya 620 quejas contra empresas de telecomunicaciones, principalmente proveedoras de telefonía celular. Entre las faltas que manifestaron los consumidores están el cobro de servicios no solicitados, la negativa a corregir errores en la facturación y el servicio deficiente por falta de señal. El funcionario advirtió que la Ley Federal de Telecomunicaciones obliga a los proveedores a bonificar a los usuarios ante fallas en el servicio. "La Suprema Corte determinó que la llamada bonificación automática es un derecho que se debe respetar y nos deben dar por lo menos 20 por ciento de lo que perdido", describió. Aunado a esto, otro de los cambios introducidos por la ley es la expedición de una carta de derechos de los usuarios, la cual tiene que ser entregada por los proveedores de servicio a sus clientes. El subprocurador comentó que tendrán la facultad de promover la nulidad de cláusulas abusivas en los contratos de los proveedores de servicio. "Queremos invitar a las empresas para explicarles que no venimos a sancionarlas sino a defender al consumidor, que éste ya sabe sus derechos y deben estar plasmado en los contratos", dijo. La Subprocuraduría de Telecomunicaciones concentrarán varias funciones en una sola ventanilla para tramitar quejas y reclamaciones; brindará asesoría, conciliación y arbitraje; tendrá su propia área de verificación y vigilancia, análisis publicitario e incluso realizará estudios de los hábitos del consumidor. Copyright © Grupo Reforma Servicio Informativo