

**104/2016**

Ciudad de México, a 20 de septiembre de 2016

## **PROFECO E IFT UNEN ESFUERZOS PARA FORTALECER LA DEFENSA DE LOS USUARIOS DE TELECOMUNICACIONES**

- **Mediante un convenio de colaboración realizarán un programa de revisión conjunta a contratos de adhesión de los proveedores de servicios para detectar cláusulas que puedan vulnerar los derechos de los usuarios**
- **Entre enero y agosto de este año la Profeco recibió 23,598 quejas en el sector telecomunicaciones, logrando un porcentaje de conciliación a favor del consumidor del 90 por ciento**

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) suscribieron hoy un convenio de colaboración para fortalecer los mecanismos de verificación e intercambio de información en beneficio de los usuarios de telecomunicaciones.

Como parte del convenio, firmado por Gabriel Contreras, Comisionado Presidente del IFT y Ernesto Nemer, Procurador del Consumidor, se implementarán acciones inmediatas entre las que destacan la realización de un programa de revisión conjunta a contratos de adhesión de los proveedores de servicios para detectar cláusulas que puedan vulnerar los derechos de los usuarios.

Ambas instituciones pondrán en marcha un programa para brindar capacitación recíproca sobre los temas de competencia, procedimientos y conceptos aplicables a los proveedores de servicios.

Cabe señalar que desde el 6 de julio de 2015, ambas instituciones pusieron en marcha la herramienta “Soy Usuario”, con el objetivo de facilitar el proceso para presentar inconformidades respecto a servicios de telecomunicaciones. Desde el inicio de su operación a la fecha, se han recibido 11,372 inconformidades.

**104/2016**

La defensa de los usuarios de telecomunicaciones es una prioridad para la Profeco, por el crecimiento que ha presentado este tipo de servicios. Por ello, desde hace un año, cuenta con una Subprocuraduría especializada para la atención de este sector. Entre enero y agosto de este año, la Profeco recibió 23,598 quejas en esta materia, en las que la Subprocuraduría de Telecomunicaciones logró un porcentaje de conciliación a favor del consumidor del 90 por ciento.

Por su parte, el IFT cuenta con un Comparador de Tarifas, que permite a los usuarios consultar de manera detallada características de la oferta vigente tales como la renta mensual, minutos de voz, mensajes cortos (SMS) y megabytes (Mb) así como costos, características y opciones adicionales para las diferentes modalidades de contratación de telefonía móvil, elementos que ayudan al usuario a tomar una mejor decisión para contratar algún servicio.