

## Comunicado de Prensa No. 30/2016

Ciudad de México a 16 de marzo de 2016

### EL IFT REALIZÓ EL FORO DE ALFABETIZACIÓN DIGITAL Y EMPODERAMIENTO DE LOS USUARIOS

- El foro celebrado en el marco del Día Mundial de los Derechos del Consumidor, permitió compartir experiencias nacionales e internacionales respecto a las medidas de protección de los derechos de los usuarios

El martes pasado tuvo lugar el Foro “Alfabetización Digital y Empoderamiento de los Usuarios”, organizado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), en el marco del Día Mundial de los Derechos del Consumidor.

Participaron en este evento representantes de distintos organismos reguladores, académicos, funcionarios del IFT e interesados en el tema.

Durante la inauguración, el presidente del IFT, Gabriel Contreras Saldívar, destacó que el Instituto trabaja para ampliar la información al alcance de los usuarios para que ellos puedan tomar mejores decisiones respecto a la oferta que existe en el mercado. La demanda de servicios de telecomunicaciones sigue creciendo, pero aún es importante el porcentaje de personas que desconoce cuánto paga cada mes por los servicios que recibe o las características que tiene el plan que contrató, entre otros, de acuerdo con información del IFT y del INEGI, respectivamente.

“Nos hemos esforzado en reducir las asimetrías de la información para los usuarios, para que sean ellos quienes tomen las mejores decisiones. ¿Cómo? Empoderándolos, informándoles para que sepan cuáles son las ventajas que les ofrecen cada uno de los servicios que se encuentran en el mercado y que sean ellos quienes tomen la mejor decisión.

## Comunicado de Prensa No. 30/2016

“El objetivo del Foro es analizar y conocer las inquietudes de los usuarios respecto del uso y utilización de los servicios de telecomunicaciones y compartir las experiencias nacionales e internacionales respecto a medidas de protección de derechos de los usuarios y, sobre todo, proveerlos de información útil para que se empoderen y tomen las mejores decisiones. Hoy se celebra en todo el mundo el Día del Derecho del Consumidor. Se busca promover los derechos de los consumidores para exigir que éstos sean respetados y protegidos. Sea ésta la oportunidad para discutir y enriquecer estos temas en el sector telecomunicaciones”, expresó Contreras Saldívar.

Algunas de las conclusiones del Foro son las siguientes:

- La información es un elemento fundamental para lograr el verdadero empoderamiento de los usuarios.
- La calidad debe definirse desde dos puntos de vista: el técnico (rendimiento de las redes) y el del usuario (ponderando su percepción del servicio).
- El usuario debe situarse en el centro; no debe sólo medirse la red, debe medirse lo que él recibe y percibe.
- Es necesario considerar los requerimientos cada vez más exigentes de los usuarios y las necesidades de cada uno de ellos (personas con discapacidad, de la tercera edad, indígenas, etc.) en la generación de política pública en materia de telecomunicaciones.
- Los usuarios requieren no sólo información, sino la información adecuada para tomar mejores decisiones.

Durante el foro se comentaron las diferentes encuestas que realiza el IFT para conocer mejor la experiencia y las tendencias de consumo de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, así como las herramientas que ha puesto a disposición de ellos para contribuir a que se empoderen y elijan las mejores opciones del

## Comunicado de Prensa No. 30/2016

mercado de acuerdo con sus necesidades. Las conclusiones podrán consultarse en el portal de Internet del IFT en los siguientes días, en el apartado Usuarios y Audiencias.

\*\*\*\*\*

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) es el órgano autónomo encargado de regular, promover y supervisar el desarrollo eficiente en los sectores de radiodifusión y telecomunicaciones en México, además de ejercer de forma exclusiva las facultades en materia de competencia económica en dichos sectores, de conformidad con el Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 6, 7, 27, 28, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio de 2013.

Coordinación General de Comunicación Social  
Insurgentes Sur 1143 1er. Piso, Col. Nochebuena,  
Benito Juárez. C.P. 03720  
Tels. 50 15 40 21 y 50 15 42 00  
[www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx)