

## Comunicado de Prensa No. 033/2020

Ciudad de México, a 6 de abril de 2020.

### **EL IFT Y CONCESIONARIOS DE TELECOMUNICACIONES MÓVILES ANUNCIAN MEDIDAS PARA APOYAR A USUARIOS ANTE LA CONTINGENCIA POR CORONAVIRUS**

- *Como resultado de los trabajos liderados y coordinados por el IFT con la industria, los concesionarios de servicios de telecomunicaciones móviles apoyarán a sus usuarios durante la emergencia sanitaria.*
- *En caso de requerirlo, los usuarios de servicios móviles de prepago contarán con la posibilidad de habilitar, por una sola ocasión, un plan de emergencia sin costo que contendrá, al menos, 100 minutos de voz y 150 mensajes cortos (SMS) y podrán continuar recibiendo gratuitamente llamadas y mensajes SMS para evitar que se queden incomunicados durante la contingencia.*
- *Como apoyo a sus clientes de postpago, algunos proveedores del servicio móvil permitirán a sus clientes migrar, temporalmente y sin penalizaciones, a planes con precios preferentes durante la contingencia.*
- *Para vigilar la continuidad de los servicios y monitorear el desempeño de las redes durante la contingencia, el IFT y los operadores han reforzado el reporte e intercambio de información sobre el tráfico y uso de las redes.*
- *El IFT cuenta con un micrositio en el que, además de encontrarse recomendaciones para el uso responsable de las redes de telecomunicaciones, se incluirá toda la información sobre estos y otros apoyos que los concesionarios brindarán a sus usuarios durante la contingencia.*

Ante la situación sanitaria a causa de la pandemia por Coronavirus (COVID-19), y como resultado de la convocatoria emitida por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), los operadores de servicios móviles AT&T, Movistar y Telcel, ofrecerán a sus usuarios distintos apoyos, entre los que destaca la implementación de un “plan de emergencia” para sus clientes activos de prepago, el cual permitirá disponer, por una sola ocasión y de manera gratuita, de un paquete de llamadas de voz y mensajes de texto cortos (SMS, por sus siglas en inglés) para mantenerse comunicados durante la emergencia.

Esta y otras medidas creadas para apoyar a los usuarios durante la contingencia sanitaria derivan de mecanismos de regulación colaborativa, liderados por el IFT y en coordinación con la industria, para garantizar en todo momento y especialmente durante la situación actual por la pandemia, la continuidad de los servicios de telecomunicaciones, así como para asegurar que los usuarios se mantengan comunicados ante una

## Comunicado de Prensa No. 033/2020

emergencia. Los trabajos entre el Instituto y los operadores continúan con el fin de implementar más acciones para apoyar a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

Aunque hay algunas variantes en el apoyo que brindará cada operador, entre las principales características y beneficios de los “planes de emergencia” se encuentran:

- Al menos 100 minutos de voz para llamadas nacionales y 150 SMS, una vigencia de al menos 15 días y activación del plan emergente de forma remota, por ejemplo, por SMS o vía telefónica.
- Los usuarios podrán seguir realizando, sin costo, llamadas a servicios de emergencia como el 911 y a la línea habilitada por el Gobierno Federal para la atención de Contingencia Sanitaria.
- Navegación sin costo dentro del portal de internet de la autoridad sanitaria <https://coronavirus.gob.mx/>, siempre y cuando se acceda al contenido desde ese portal.
- Los usuarios podrán acceder sin costo a la aplicación móvil COVID-19MX de la Secretaría de Salud y, dependiendo de lo implementado por cada operador, a páginas educativas y culturales.
- Es importante mencionar que las particularidades de cada plan podrán ser consultadas en las páginas de los operadores o vía telefónica en sus líneas de atención a clientes.

México cuenta con 121 millones de líneas telefónicas móviles registradas hasta el cierre del tercer trimestre de 2019, de las cuales, 83% están en esquemas de prepago, por lo que esta medida se convierte en un apoyo importante de la industria para garantizar que los usuarios se mantengan comunicados en una situación de contingencia como la actual, enfocándose en que sean sólo las personas que realmente tengan necesidad de acceder a este beneficio, quienes lo soliciten a sus proveedores del servicio.

## Comunicado de Prensa No. 033/2020

### **OTRAS MEDIDAS EN BENEFICIO DE LOS USUARIOS**

Durante la contingencia sanitaria por la pandemia del COVID-19, las empresas proveedoras del servicio móvil, AT&T, Movistar y Telcel, han potenciado sus canales de atención vía remota (telefónica o por internet) para recargas de saldo, pago de facturas y compra de equipos, a fin de evitar que sus usuarios tengan que desplazarse.

Adicionalmente, durante este periodo, algunos operadores del servicio móvil estarán ofreciendo esquemas o medidas de apoyo para sus usuarios, como flexibilización de límites de datos y/o de políticas de uso justo sin cargo extra, con los cuales se otorgan GB (datos) o saldo adicional a lo ofertado en el paquete, así como la extensión de las vigencias de algunos planes de prepago.

Del mismo modo, como apoyo a sus clientes de pospago, algunos proveedores del servicio móvil permitirán a sus clientes migrar, temporalmente y sin penalizaciones, a planes con precios preferentes durante la contingencia.

Además, los operadores reforzarán la emisión de información para los usuarios a fin de que obtengan una mejor experiencia y hagan un uso responsable de los servicios, entre las cuales destacan las recomendaciones de protección digital y ciberseguridad para prevenir delitos cibernéticos, como el hackeo de sitios, robo de datos personales, envío de virus en contenidos y aplicaciones en celulares o envío de cadenas con información de origen dudoso. Asimismo, continuarán ofreciendo a todos sus usuarios, el acceso sin costo a determinadas páginas educativas, culturales y de salud, aun si no tienen saldo disponible o un paquete de datos activo.

De igual forma, debido a que es fundamental mantener la continuidad de los servicios y evitar la congestión de las infraestructuras de telecomunicaciones, los operadores y el IFT han reforzado el reporte e intercambio de información sobre el tráfico y uso de las redes.



## Comunicado de Prensa No. 033/2020

Es importante mencionar que el IFT cuenta con el micrositio “Frente al Coronavirus, las Telecom están de tu lado” <http://www.ift.org.mx/comunicacion-y-medios/frente-al-coronavirus-las-telecom-estan-de-tu-lado>, en el cual estarán disponibles, para mayor detalle, las medidas de apoyo que cada operador ha implementado en favor de sus usuarios ante la contingencia.

En el micrositio también se pueden consultar recomendaciones para el uso responsable de las redes de telecomunicaciones y herramientas para planificar su consumo ante el cambio en las actividades de los usuarios, como el Simulador de Consumo de Datos <http://simulador.ift.org.mx/simulador.php>, así como la información oficial publicada por la Secretaría de Salud, entre otros.

El Instituto y los concesionarios continúan trabajando de manera coordinada para implementar acciones adicionales en apoyo a los usuarios de servicios de telefonía e internet fijos y móviles, considerando que estos servicios resultan imprescindibles para informar, comunicar y mantener actividades sustantivas de los ciudadanos durante el periodo de contingencia provocada por la pandemia.

\*\*\*\*\*

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. 55 50 15 40 00 ext. 4735, 2729 y 2038

INGRESA A NUESTRO PORTAL: [WWW.IFT.ORG.MX](http://WWW.IFT.ORG.MX)

