

Comunicado de Prensa No. 106/2022

Ciudad de México, a 2 de diciembre de 2022.

EL IFT PRESENTA EL QUINTO INFORME EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD A SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y ADULTOS MAYORES

- *Por primera vez, se presentan las buenas prácticas que algunas de las plataformas digitales más populares y algunos gobiernos de México han puesto en marcha en favor de las personas con discapacidad.*
- *Los informes que en materia de accesibilidad realiza el IFT, son elaborados y emitidos de conformidad con las mejores prácticas internacionales con base en las recomendaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones.*

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) presenta el Quinto Informe en materia de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para Personas con Discapacidad y Adultos Mayores, en el que, por primera vez, se presentan las buenas prácticas de algunas de las empresas que administran las plataformas digitales más populares y que algunos gobiernos de México, han puesto en marcha en favor de las personas con discapacidad.

En el Informe se muestran los resultados de encuestas realizadas exclusivamente a personas con discapacidad con el fin de identificar su comportamiento al contratar los servicios de telecomunicaciones y sus necesidades como usuarios.

Se reveló que 65.4% de las personas con discapacidad, usuarias de internet fijo, contratan ellas mismas su servicio. La mayoría de las personas con discapacidad encuestadas se acercan a sus proveedores de servicios de telecomunicaciones vía telefónica y prefieren realizar su pago directamente en los centros de atención a clientes.

Para la realización de trámites como aclaraciones, cambio de domicilio, cancelaciones, contratación, renovaciones y cambio de titularidad a distancia, los concesionarios y autorizados ponen a disposición de las

Comunicado de Prensa No. 106/2022

personas usuarias con discapacidad diversos mecanismos, tales como contacto vía telefónica, por whatsapp, chats de atención a clientes, redes sociales, aplicaciones móviles, portales web y la posibilidad de hacerlos a través de una tercera persona autorizada o la visita de un ejecutivo.

El servicio que tiene mayor porcentaje de cumplimiento en materia de accesibilidad es el de telefonía móvil con 71.88%, seguido del de servicios fijos con 66.56%, siendo las empresas Weex e Izzi las empresas que destacaron con el mayor porcentaje, al ubicarse en 89.28% y 89.25%, respectivamente. Sin embargo, se sigue observando una baja en el nivel de cumplimiento a las Pautas de Accesibilidad Web con respecto a los años anteriores.

Por primera vez en este informe se mencionan las áreas de oportunidad que tienen las empresas que prestan los servicios de telecomunicaciones para mejorar en la accesibilidad, así como los criterios de conformidad para dar cumplimiento a la Pautas de accesibilidad web.

Los informes en materia de accesibilidad son elaborados y emitidos de conformidad con las mejores prácticas internacionales y con base en las recomendaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), e incluso del Consejo Consultivo del IFT, así como lo establecido en los Lineamientos Generales de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para los Usuarios con Discapacidad, relacionados con la necesidad de medir y evaluar de manera constante los avances en materia de accesibilidad a servicios de este sector para personas con discapacidad.

El reporte se puede consultar en la siguiente liga: <https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/quinto-informe-en-materia-de-accesibilidad>

Comunicado de Prensa No.106/2022

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, Col. Nochebuena,
Benito Juárez. C.P. 03720
Tels. 55 50 15 40 00 ext. 2280 y 4548

INGRESA A NUESTRO PORTAL: WWW.IFT.ORG.MX

