

Comunicado de Prensa No.107/2021

Ciudad de México, a 3 de diciembre de 2021.

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

- *Por primera vez, se muestran los resultados de las visitas de inspección a Centros de Atención a Clientes de las empresas Izzí, Movistar, Telmex, Telcel y AT&T, realizadas y dictaminadas técnicamente por la Dirección General de Verificación.*
- *Las tres empresas que obtuvieron el mejor resultado en la evaluación realizada a la accesibilidad de sus portales de internet son: en primer lugar, la empresa AT&T con 90.66%; en segundo lugar, se mantuvo Telcel con 87.65%; y, en tercer lugar, Weex con 83.60%.*
- *Los informes que realiza el IFT y, en este caso, en materia de accesibilidad, 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 Cuarto Informe en materia de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para Personas con Discapacidad y Adultos Mayores, en el que, por primera vez, se muestran los resultados de las visitas de inspección a Centros de Atención a Clientes de las empresas Izzí, Movistar, Telmex, Telcel y AT&T, realizadas y dictaminadas técnicamente por la Dirección General de Verificación.

Lo anterior, para comprobar que contaran con los modelos de contratos de adhesión, registrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) y el IFT, así como las tarifas de los servicios que ofrecen, registradas ante este Instituto, con los elementos de accesibilidad establecidos y disponibles para los usuarios con algún tipo de discapacidad.

Además, se da a conocer que, de los 2 mil 527 centros de atención al público que reportan los concesionarios y autorizados analizados, únicamente 169 se encuentran imposibilitados para la implementación de los elementos de accesibilidad necesarios para que sus usuarios con discapacidad reciban atención.

Comunicado de Prensa

No.107/2021

Los concesionarios y autorizados ponen a disposición de los usuarios con discapacidad diversos mecanismos para realizar trámites como contratación, cambio de domicilio, cambio de titularidad, cambio de modalidad, cancelaciones y aclaraciones a distancia, tales como vía telefónica, a través de una tercera persona autorizada, por medio de sus portales web, la visita de un ejecutivo, a través de sus aplicaciones móviles, por un chat de atención a clientes, redes sociales o correo electrónico.

Las tres empresas que obtuvieron el mejor resultado en la evaluación realizada a la accesibilidad de sus portales de internet son: en primer lugar, AT&T con 90.66%; en segundo lugar, se mantuvo Telcel con 87.65%; y, en tercer lugar, Weex con 83.60 por ciento.

El servicio que tiene mayor porcentaje de cumplimiento es el de telefonía pública con 70.9%. BBG Comunicación se ubicó en primer lugar con 76.9%; mientras que, Marcaless reporta el menor avance con 61.2%, en dicho servicio. Le sigue el cumplimiento en la telefonía móvil con 70.3%, donde AT&T es la empresa que obtuvo mayor porcentaje de desempeño con 90.7% y Mxlink/Mxwide con el menor porcentaje, de sólo 47.9 por ciento.

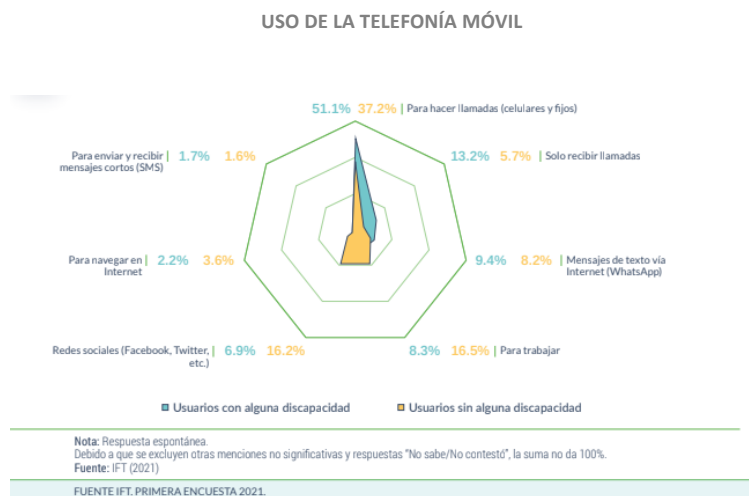
En último lugar, en lo que se refiere al cumplimiento, se colocaron los servicios fijos con 68.2%, en los que Wizz es la empresa que obtuvo 82.2% en accesibilidad web y StarGo la que menor porcentaje obtuvo con sólo 39.6%, porcentajes en los que se observa una baja en el nivel de cumplimiento a las Pautas de Accesibilidad Web con respecto a los años anteriores.

Comunicado de Prensa No.107/2021

En cuanto a la accesibilidad de los contratos de adhesión, el 41% de los concesionarios y autorizados publican su contrato en formato completamente accesible y se destaca que las empresas AT&T y Movistar, además de tener disponible su contrato en formato accesible, lo publican acompañado de un video en el que, de manera audible, con *closed caption* y mediante la utilización de lengua de señas, detallan el contenido de su contrato de adhesión.

Asimismo, por primera vez el Instituto se dio a la tarea de indagar, a través de una encuesta digital a usuarios con discapacidad, la razón por la cual no han solicitado sus estados de cuenta accesibles, identificando que los usuarios con discapacidad revisan su estado de cuenta desde la aplicación del proveedor, lo reciben en formato accesible y en algunos casos han solicitado ayuda para leerlo.

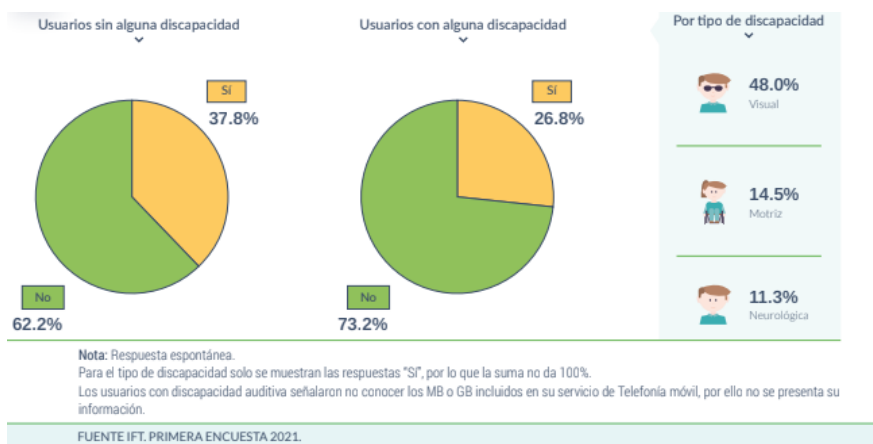
Por otro lado, el documento retoma datos de la 1ª Encuesta 2021, la cual señala que, los usuarios de telefonía móvil con alguna discapacidad mostraron un mayor uso de su teléfono móvil para hacer llamadas, así como para solo recibir llamadas, estos porcentajes fueron mayores en comparación con los usuarios que no tienen algún tipo de discapacidad:



Comunicado de Prensa No.107/2021

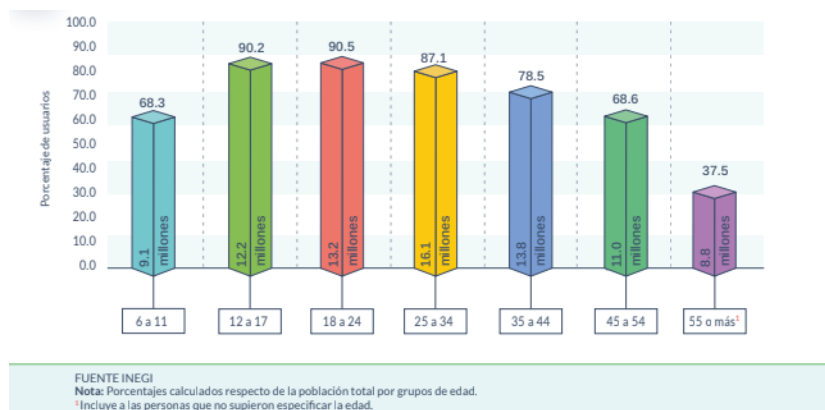
El 26.8% de los usuarios que tienen alguna discapacidad señalaron que conocen los MB o GB incluidos en su servicio. Esta mención fue mayor entre los usuarios con discapacidad visual y motriz:

CONOCIMIENTO DE LOS DATOS INCLUIDOS EN EL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL



Asimismo, datos de la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH 2020), señalan que el grupo de edad que menos usa internet es el de 55 años y más, registrando únicamente el 37.5 por ciento.

DISTRIBUCIÓN DE LOS USUARIOS DE INTERNET POR GRUPOS DE EDAD, 2020.



Comunicado de Prensa No.107/2021

Es importante señalar que los informes que realiza el IFT y, en este caso, 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, relacionadas 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: <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/usuarios-y-audiencias/cuartoinformeenmateriadeaccesibilidadadvacc.pdf>

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

