

## Comunicado de Prensa No. 099/2020

Ciudad de México, a 3 de diciembre de 2020.

### **CUMPLEN 70.3% DE OPERADORES MÓVILES Y 69.7% DE FIJOS CON CRITERIOS DE ACCESIBILIDAD EN SUS PÁGINAS DE INTERNET**

- *El IFT presenta el Tercer Informe en materia de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para Personas con Discapacidad y Adultos Mayores 2020.*
- *Con la finalidad de comprobar que las personas con discapacidad pueden acceder y consultar la información contenida en el portal de internet de los concesionarios y autorizados, en agosto pasado se realizó la evaluación de accesibilidad de dichos portales.*
- *El 34% de los concesionarios y autorizados publican su contrato de adhesión en formato completamente accesible; y el 11% permite ser leídos por herramientas de asistencia; sin embargo, no cumplen con todos los elementos de accesibilidad contemplados en el artículo 7 de los Lineamientos. Un 33% publica su contrato de adhesión, pero éste no cuenta con las funcionalidades de accesibilidad requeridas y; el 22% no lo publica.*

En el marco del Día Internacional de las Personas con Discapacidad, que se celebra este 3 de diciembre, el Instituto Federal de Telecomunicaciones publica el Tercer Informe en materia de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para Personas con Discapacidad y Adultos Mayores 2020, el cual muestra el estatus de la implementación de las medidas previstas en los Lineamientos de Accesibilidad por parte de concesionarios y autorizados, presentando una comparación de los resultados reportados en los dos informes anteriores, así como un breve compendio de las acciones y proyectos que ha ejecutado el Instituto a favor de las personas con discapacidad durante el año en curso.

Por ello, de igual manera que en los dos Informes que anteceden al presente, el IFT evaluó los portales de internet de concesionarios y autorizados que prestan servicios de telefonía e internet móvil; telefonía fija; internet fijo; televisión restringida y telefonía pública, considerando las actividades más realizadas por los usuarios, como la navegación de la página principal; la consulta de planes y tarifas; la consulta de catálogo de equipos terminales; la compra o contratación de servicios; el contacto (teléfonos, e-mail y/o chat); la información sobre portabilidad (para el caso de telefonía fija y móvil); la consulta de contrato; la consulta de la Carta de los Derechos Mínimos de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones y la consulta del aviso de privacidad.

## Comunicado de Prensa No. 099/2020

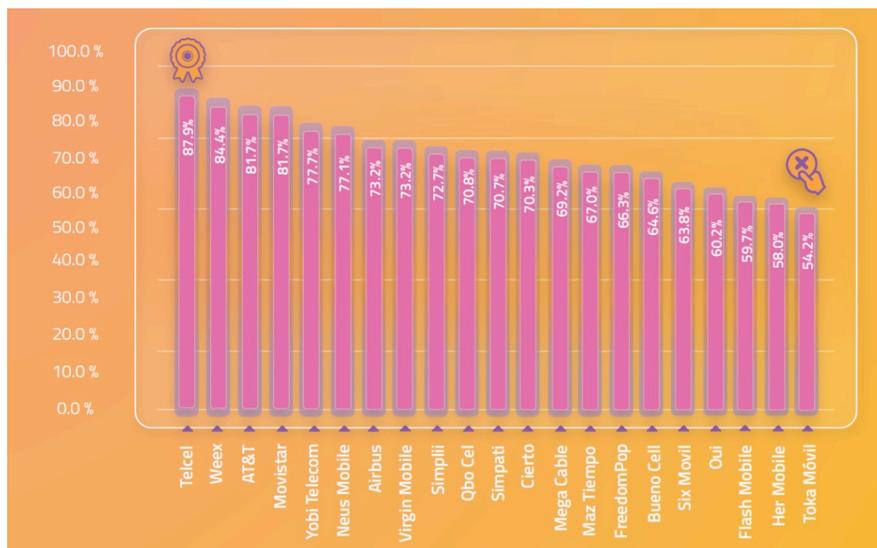
Con la finalidad de comprobar que las personas con discapacidad pueden acceder y consultar la información contenida en el portal de internet de los concesionarios y autorizados, en agosto pasado se realizó la evaluación de accesibilidad de dichos portales conforme a las Pautas de Accesibilidad de Contenido de Internet en su versión 2.1 (WCAG 2.1).

En este sentido, el Informe detalla que el servicio que se distingue por tener un mayor porcentaje de cumplimiento es el de telefonía pública con 71.3%, seguida de la telefonía móvil con 70.3% y en último lugar los fijos con un 69.7 por ciento.

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 FttH con 88.12%; en segundo lugar, Telcel con 87.94%; y, en tercer lugar, quedó Izzi con un 86.03 por ciento.

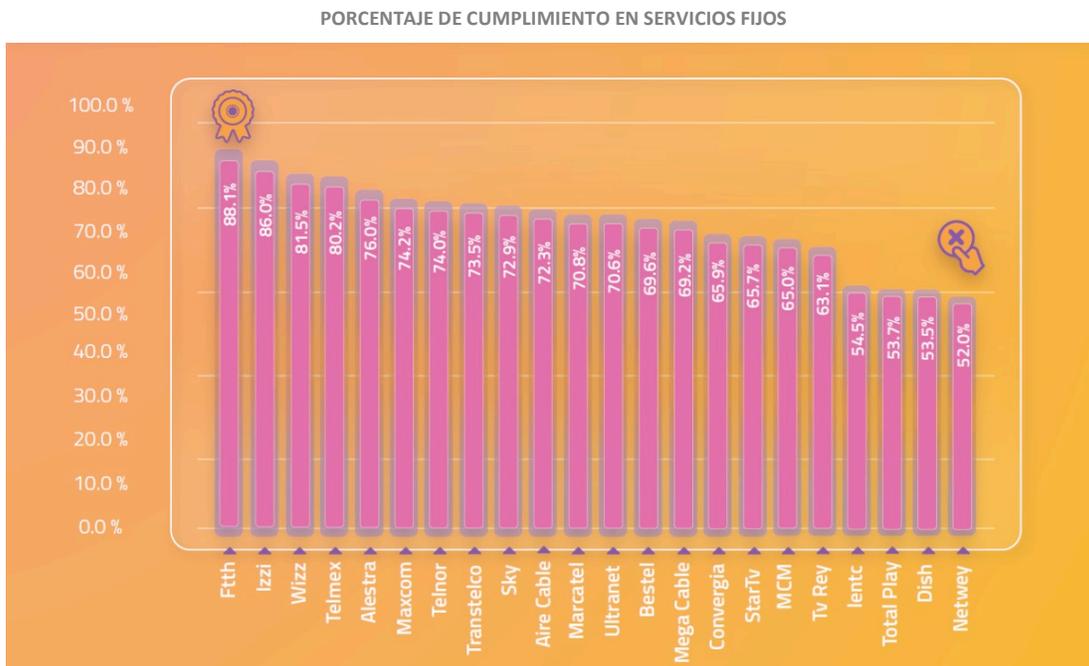
En este mismo rubro, para el servicio de telefonía móvil, Telcel es la empresa que obtuvo mayor porcentaje de cumplimiento con 87.9%, mientras que Toka Móvil es la que menor porcentaje obtuvo, con 54.2 por ciento.

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO EN SERVICIOS MÓVILES



**Comunicado de Prensa**  
**No. 099/2020**

Por otro lado, en servicios fijos, Ftth es la empresa que obtuvo mayor porcentaje de cumplimiento en accesibilidad web con un 88.1% y Netwey la que menor porcentaje obtuvo con sólo 52 por ciento.



El 34% de los concesionarios y autorizados publican su contrato de adhesión en formato completamente accesible; y el 11% permite ser leídos por herramientas de asistencia; sin embargo, no cumplen con todos los elementos de accesibilidad contemplados en el artículo 7 de los Lineamientos. Un 33% publica su contrato de adhesión, pero éste no cuenta con las funcionalidades de accesibilidad requeridas y; el 22% no lo publica.

En el Informe se detalla que 47% de los concesionarios y autorizados publican en sus portales de internet sus tarifas con las características necesarias que permiten que las personas con discapacidad visual puedan

## Comunicado de Prensa No. 099/2020

consultarlas; mientras que 40% publican sus tarifas, pero sin las funcionalidades de accesibilidad requeridas; y 13%, aunque está obligado a hacerlo, no las publican.

Otro de los hallazgos más relevantes del Tercer Informe es que de los 2 mil 466 centros de atención al público que reportan los concesionarios y autorizados analizados, mil 990 son completamente accesibles, es decir, cuentan con los elementos de accesibilidad necesarios para que sus usuarios con discapacidad reciban atención; mientras que el restante no cuentan con dichas características.

De las 11 empresas que reportan contar con centros de atención con características accesibles, 91% señala que utiliza dispositivos electrónicos con lector de pantalla para visualizar los contratos, el 73% tiene el contrato de adhesión en formato de audio, 18% en video con audio, 18% en video con audio y subtítulos y el 18% en video en lengua de señas.

MODALIDADES, EQUIPOS O MECANISMOS PARA LA CONSULTA DE CONTRATOS DE ADHESIÓN EN CENTROS DE ATENCIÓN



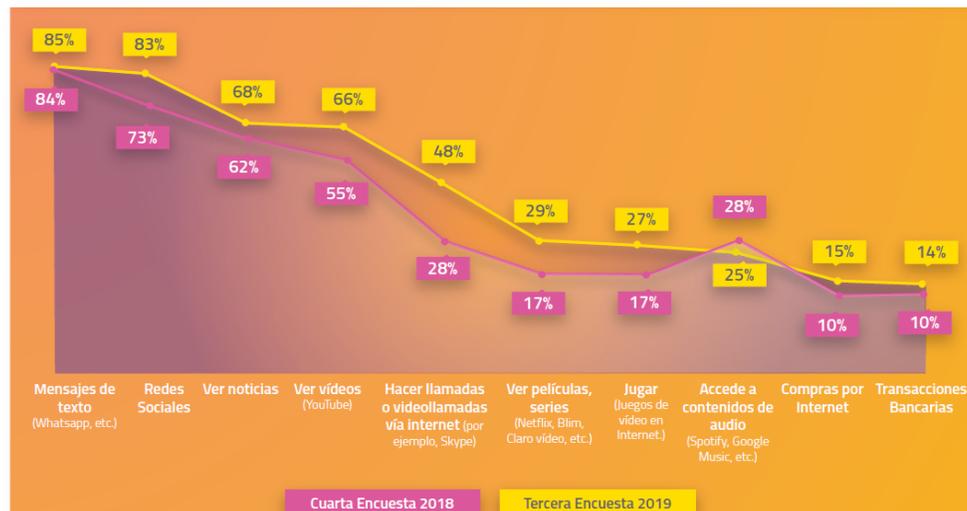
Los concesionarios y autorizados ponen a disposición de los usuarios con discapacidad diversos mecanismos para realizar trámites como contratación, cambio de domicilio, cambio de titularidad, cambio

## Comunicado de Prensa No. 099/2020

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.

El Informe también señala que los usuarios con alguna discapacidad incrementaron su uso de internet fijo y/o móvil para acceder a redes sociales, consultar noticias, hacer llamadas o video llamadas, hacer compras por internet y transacciones bancarias desde su teléfono móvil, con respecto a las cifras dadas a conocer el año pasado, correspondientes a 2018.

PRINCIPALES ACTIVIDADES QUE REALIZAN LOS USUARIOS CON ALGUNA DISCAPACIDAD,  
EN INTERNET FIJO Y/O MÓVIL DESDE SU TELÉFONO MÓVIL 2018-2019



En cuanto al uso de internet fijo los usuarios con alguna discapacidad incrementaron su uso para ver videos cortos (YouTube), entretenimiento, ver noticias, uso de e-mail o correo electrónico, acceder a contenidos de audio, compras por Internet y transacciones bancarias.

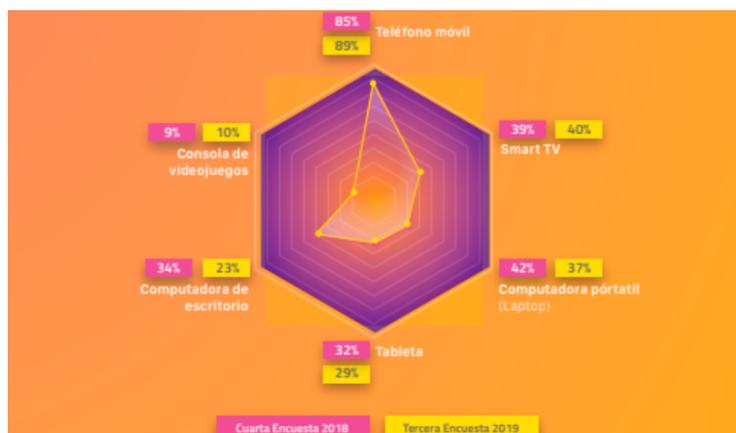
**Comunicado de Prensa**  
**No. 099/2020**

PRINCIPALES ACTIVIDADES QUE REALIZAN LOS USUARIOS CON ALGUNA DISCAPACIDAD EN INTERNET FIJO 2018-2019



Por otro lado, para este mismo periodo, se observó que la conexión de los usuarios con alguna discapacidad a Internet fijo mediante el teléfono móvil, Smart TV y consola de videojuegos incrementó, mientras que, la conexión al servicio mediante la computadora portátil, de escritorio y la tableta disminuyó:

PRINCIPALES DISPOSITIVOS PARA CONECTARSE A INTERNET FIJO EN EL HOGAR 2018-2019



Es importante recordar que el informe tiene como objetivo dar a conocer las principales actividades, avances y resultados obtenidos a tres años de la exigibilidad de las medidas establecidas en los Lineamientos de Accesibilidad y las acciones realizadas por el Instituto en este sentido.

## Comunicado de Prensa No. 099/2020

El Informe, emitido de manera anual, es elaborado de conformidad con las mejores prácticas internacionales y con base en las recomendaciones que la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) ha emitido, 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; y contempla los resultados obtenidos durante el año previo a su publicación.

Se encuentra disponible para su consulta en:

<http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/informes-en-materia-de-accesibilidad>

\*\*\*\*\*

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)

