



Masterhacks - Ya que se ha hablado mucho sobre la aprobación de la ley de telecomunicaciones, se ha dado la oportunidad de analizarla y ver los factores que benefician al pueblo y los que perjudican al mismo. En esta lista, se muestran los 12 puntos más importantes que pretenden beneficiar a los usuarios y hacer que estos se generen un ahorro multimillonario al año.

1.- Se elimina el roaming. A partir del primero de enero del 2015, los cargos de roaming para telefonía celular y fija se eliminan por parte de todas las empresas de telefonía, con lo que se prevé un ahorro de hasta 32 millones de pesos anuales.

2.- Consulta de saldo gratuita. El artículo 191 de la ley especifica que los usuarios podrán consultar el saldo de su cuenta prepago totalmente gratis y si la condición de adquirir más.

3.- El saldo no se pierde, se acumula. En la fracción XVI del artículo 191 se establece que al concluir el tiempo que marca la recarga de saldo, el tiempo aire que haya quedado se congela y se acumula con la próxima recarga.

4.- Bonificación por fallas en el servicio. Las empresas de telefonía deberán otorgar una bonificación a sus usuarios cuando su servicio presente fallas o quieran hacer cobros indebidos.

5.- Portabilidad gratuita. Las empresas no cobrarán por hacer un cambio de compañía conservando el mismo número, de igual forma, el cambio de compañía no debe sobrepasar las 24 horas.

6.- Desbloqueo de dispositivos gratis. Las empresas de telefonía deberán desbloquear sus aparatos para que puedan utilizar tarjetas SIM de cualquier compañía. El desbloqueo se deberá realizar en máximo 24 horas después de haber comprado el equipo. Para los usuarios con plan, el desbloqueo será al término de su contrato.



7.- No habrán cambios sin previo aviso. Los contratos de las empresas telefónicas no deberán utilizar la leyenda «sin previo aviso» en las condiciones de sus servicios.

8.- Servicio incluyente. Las empresas que ofrecen servicio de televisión abierta quedan obligadas a incluir, en un periodo máximo de tres años, lenguaje de señas y subtítulos en programas de 18:00 a 00:00 horas en apoyo a débiles auditivos, así como audios en dialectos indígenas para las distintas comunidades del país. (Artículo 258).

9. Ombudsman de audiencia. Cada concesionario de TV debe contar con un defensor de la audiencia quien recibirá y dará seguimiento a las quejas de los usuarios.

10. Interconexión sin costo. La tarifa que se cobran los operadores para conectar llamadas de sus usuarios será de cero pesos cuando el servicio lo da el agente económico preponderante, Telcel. Ello repercutirá en una baja en las tarifas de usuarios.

11.- Accesibilidad para usuarios. Las empresas de telecomunicaciones tendrán que modificar sus páginas de Internet y adaptar sus números de atención a clientes para que personas con discapacidades no se vean limitadas a recibir atención a cliente.

12. Equipos especiales. Las empresas deben contar con equipos y terminales con funciones, programas o aplicaciones que permitan accesibilidad a los servicios a personas con discapacidad visual, auditiva o motriz que lo soliciten.