



## Boletín de prensa

No. T024

12 de noviembre de 2014

### **IZZI (Cablevisión) denuncia hechos en perjuicio de usuarios que buscan un mejor servicio.**

El día de hoy, el Vicepresidente de Televisa Telecom, Adolfo Lagos, acudió a las instalaciones del Instituto Federal de Telecomunicaciones a presentar una denuncia de hechos derivada de fallas que en días pasados registró el número de atención telefónica 51699699, que Cablevisión tiene contratado.

Lagos explicó que “el pasado 7 de noviembre, un alto porcentaje de las llamadas hechas a este número fue re dirigido al número de un cliente residencial de Cablevisión por problemas técnicos, según ha explicado la propia empresa Telmex”.

En cuanto la falla fue detectada, expuso el directivo, se reportó a Telmex. Sin embargo, transcurrió un lapso de aproximadamente 4 horas antes de que fuera corregida.

Estos hechos causaron importantes molestias al cliente a quien le fueron redirigidas las llamadas, así como al resto de los clientes de Cablevisión, quienes se encontraban en espera, pero abandonaron sus llamadas en espera al no poder ser debidamente atendidos por el Call Center de servicio, mismo que fue saturado como consecuencia de la falla descrita.

Esta situación, subrayó Lagos, “es a todas luces ajena a nuestra promesa de servicio de alta calidad”. Por ello, ha sido notificada al IFT, esperando que el órgano regulador actúe en el marco de sus atribuciones.

Por su parte, Jean Paul Broc, Vicepresidente de Operaciones, precisó que la falla se observó desde las 9:00 horas, con una un baja de tráfico de alrededor del 50% en el Call Center.

---

#### **Contacto:**

Alejandro Olmos / (52 55) 4438 1205 / aolmosc@televisa.com.mx

Regina Moctezuma / (52 55) 5224 5456 / rmoctezumag@televisa.com.mx

comunicaciontelevisa@televisa.com.mx

[www.televisa.com](http://www.televisa.com)

[www.televisa.com/sala-de-prensa](http://www.televisa.com/sala-de-prensa)

@Televisa\_Prensa



Ante ello, dijo se hicieron pruebas a efecto de identificar el origen de la anomalía y se envió el reporte correspondiente al servicio de monitoreo de Telmex, pues la interrupción del servicio normal del Call Center afectaba seriamente las operaciones de contratación y atención solicitadas por los clientes.

Por su parte, Alejandro Bustos, vicepresidente jurídico de Televisa, expresó lo siguiente:

“La denuncia de hechos presentada ante el IFT el día de hoy, tiene como objeto que esta autoridad reguladora investigue los hechos y determine si estos constituyen violaciones a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y la Ley Federal de Competencia Económica y si las mismas son imputables a la empresa Teléfonos de México”.

“Sería muy preocupante para la competencia y para los consumidores, que tan seria afectación al servicio de nuestros usuarios, derivara de un acto deliberado”.

“Preocupa profundamente a esta empresa que con esta acción se intente presentar como una “falla”, lo que en realidad podría ser un acto de sabotaje comercial a las ofertas de nuevos productos a mejores precios que Televisa Telecom está lanzando al mercado en beneficio de los consumidores”.

“Llama la atención que un número contratado desde hace 10 años y que no había sufrido afectaciones de esta magnitud, tuviera una falla de estas dimensiones justo en la semana del lanzamiento de un nuevo producto que compite frontalmente con servicios de telefonía ilimitada, internet, con alta calidad y precios accesibles”.

“Como es bien sabido, todos los concesionarios de telecomunicaciones estamos obligados por la Ley a informar y solicitar autorización sobre adecuaciones o modificaciones en los equipos o redes. Todos debemos cumplir la obligación de que los servicios de telecomunicaciones, se presten de forma continua y eficiente”.

“Confiamos en que el órgano regulador no podrá tolerar que prácticas como las que hoy denunciemos sean utilizadas en perjuicio de los usuarios”.

---

#### **Contacto:**

**Alejandro Olmos** / (52 55) 4438 1205 / aolmosc@televisa.com.mx

**Regina Moctezuma** / (52 55) 5224 5456 / rmoctezumag@televisa.com.mx

**comunicaciontelevisa@televisa.com.mx**

[www.televisa.com](http://www.televisa.com)  
[www.televisa.com/sala-de-prensa](http://www.televisa.com/sala-de-prensa)  
[@Televisa\\_Prensa](https://twitter.com/Televisa_Prensa)