

Las telecomunicaciones se pueden definir como forma de comunicación a partir de emisión de señales para transmitir un mensaje o comunicar alguna información. Son servicios de interés público que han revolucionado la forma de comunicarse y estar interconectados, esta palabra proviene del término de origen francés “Telecommunication” que se refiere a compartir y “Tele” que se refiere a distancia.

De acuerdo con el artículo 3º de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, se entiende por “telecomunicación”: toda emisión, transmisión o recepción de signos, señales, datos, escritos, imágenes, voz, sonidos o información de cualquier naturaleza que se efectúa a través de hilos, radioelectricidad, medios ópticos, físicos u otros sistemas electromagnéticos, sin incluir la radiodifusión.

El IFT o instituto federal de telecomunicaciones es un organismo autónomo que regula, promueve y supervisa el correcto aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, redes y prestación de los servicios públicos de radiodifusión y telecomunicación. Siempre apegado a la constitución.

Al igual que es el encargado del acceso equitativo responsable a cualquier insumo necesario para las tecnologías de la comunicación e información. Todo usuario tiene sus derechos respecto a los servicios de telecomunicaciones, los cuales serían:

- El derecho a la libertad de elegir; El derecho a la portabilidad;
- El derecho a condiciones de contratación claras, justas y equitativas;
- El derecho a la privacidad y protección de datos personales;
- El derecho al acceso gratuito a números de emergencia;
- El derecho a la suspensión del servicio por reporte de robo y extravío, y
- El derecho a conocer los cargos por los servicios brindados.

En caso de no cumplir estos derechos los usuarios pueden presentar quejas y reclamaciones a través de los sistemas de atención que tengan disponibles los prestadores de servicios de telecomunicaciones, en caso de hacer caso omiso también se puede levantar una queja ante la Profeco.