



H. CONGRESO DEL ESTADO
DE CHIHUAHUA

NÚMERO DE ASUNTO
1595

INICIATIVA CON CARÁCTER DE PUNTO DE ACUERDO

A fin de exhortar a la Procuraduría Federal del Consumidor, para que en uso de sus facultades y atribuciones, proteja los derechos de los consumidores y haga que se cumpla a los usuarios lo estipulado en los contratos realizados con la compañía Radiomóvil DIPSA S.A. de C.V., TELCEL, y hacer valer la garantía de calidad.

PRESENTADA POR: Diputado Omar Bazán Flores (PRI).

FECHA DE PRESENTACIÓN: 13 de enero de 2020, en Oficialía de Partes del H. Congreso del Estado.

TRÁMITE: Se turna a la Comisión de Derechos Humanos.

FECHA DE TURNO: 20 de enero de 2020.



H. CONGRESO DEL ESTADO
DE CHIHUAHUA



24529

Dip. Omar Bazán Flores

PRESIDENCIA DEL
H. CONGRESO DEL ESTADO



**HONORABLE CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA
PRESENTE.-**

El suscrito **Omar Bazán Flores**, Diputado de la LXVI Legislatura del Honorable Congreso del Estado, integrante al grupo parlamentario del Partido Revolucionario Institucional, en uso de las facultades que me confiere el numeral 68 fracción I de la Constitución del Estado Libre y Soberano de Chihuahua, así como los ordinales 169, 170, 171, 175 y demás relativos de la Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado de Chihuahua, acudo ante esta Honorable Representación, a presentar **Iniciativa con carácter de Punto de Acuerdo, a efecto de hacer un llamado y exhorto a la Procuraduría Federal del Consumidor, para que en uso de sus facultades y atribuciones proteja los derechos de los consumidores y haga cumplir lo estipulado en los contratos con los usuarios de la compañía Radiomóvil DIPSA S.A de C.V., TELCEL, lo anterior para que cumpla con la garantía de Calidad en preservar los niveles mínimos de ésta, lo anterior de acuerdo a la siguiente:**

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO, por su acrónimo) es un organismo público descentralizado y sectorizado de la Secretaría de Economía del Gobierno Federal Mexicano. Fue creada para promover y proteger los derechos del consumidor, fomentar el consumo inteligente y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.



Dip. Omar Bazán Flores

La PROFECO tiene como Misión, empoderar al consumidor mediante la protección efectiva del ejercicio de sus derechos y la confianza ciudadana, promoviendo un consumo razonado, informado, sostenible, seguro y saludable, a fin de corregir injusticias del mercado, fortalecer el mercado interno y el bienestar de la población.

Su visión es ser una Institución cercana a la gente, efectiva en la protección y defensa de las personas consumidoras, reconocida por su estricto apego a la ley, con capacidad de fomentar la igualdad, la no discriminación, la participación ciudadana, y la educación para un consumo responsable.

Y como objetivos: el proteger y defender los derechos de las y los consumidores, generar una cultura de consumo responsable, proporcionar información oportuna y objetiva para la toma de decisiones de consumo, Implementar métodos de atención pronta y accesible a la diversidad de consumidoras y consumidores mediante el uso de tecnologías de la información.

*Por otro lado y de conformidad con la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, en su el Artículo 2 que especifica que "las telecomunicaciones y la radiodifusión son servicios públicos de interés general; **El Estado**, al ejercer la rectoría en la materia, protegerá la seguridad y la soberanía de la Nación y **garantizará la eficiente prestación de los servicios públicos de interés general de telecomunicaciones y radiodifusión**, y para tales efectos establecerá condiciones de competencia efectiva en la prestación de dichos servicios."*

Las telecomunicaciones nos han facilitado enormemente la vida cotidiana, permitiéndonos entrar en contacto con personas de nuestra comunidad y del mundo



Dip. Omar Bazán Flores

entero, de manera fácil y rápida. El auge de estas tecnologías, especialmente del Internet, constituye una revolución del conocimiento.

La posibilidad que nos ofrecen las telecomunicaciones para intercambiar información es aprovechada por las distintas empresas para ampliar sus mercados más allá del país en el que se encuentran. La globalización a gran escala que vemos hoy en día no sería posible de no ser por la universalidad de los factores de producción y de los mercados que nos permiten estas tecnologías.

Pero además, las comunicaciones instantáneas son vitales para la optimización de la organización empresarial, como de las relaciones sociales. En el mundo seguimos teniendo graves problemas de conectividad de gran cantidad de personas sin acceso a la red de comunicación debido al bajo nivel de calidad que se otorga, esta brecha sigue presente en nuestro entorno rural como lo son Guachochi y la Sierra de Belleza que llevan días sin acceso a la telefonía móvil.

Externó la Presidencia Municipal de Guachochi por medio de el periódico el Diario de Chihuahua "que desde hace cuatro días se han dado problemas en el servicio de telefonía celular, ya que no hay suficiente cobertura para la región, lo que está afectando aspectos laborales y educativos".

"Los habitantes de Guachochi y toda la zona serrana están esperando que se solucione desde hace muchos meses atrás, se ha convertido en un problema que necesita una solución urgente ya que dependencias, instituciones, comerciantes, estudiantes y la población en general utilizan el servicio en su día a día. La señal



Dip. Omar Bazán Flores

móvil es insuficiente, no se puede utilizar adecuadamente y el servicio de internet", informó la Alcaldía.

Hizo un llamado a las autoridades que regulan las telecomunicaciones a que esta situación sea atendida, para darle solución a las necesidades de los habitantes.

En el caso de Balleza de igual forma publica el periódico digital Notigram por Mizael Miranda el día 12 de enero del presente año, que "se inconforma la población ballezana a causa del mal funcionamiento en la red telefónica, ya que las deficiencias en el servicio se han venido presentando desde el pasado año, dejándolos sin comunicación.

Razón por la que el presidente Municipal Arturo Medina Aguirre, por medio de esta nota informativa hace una vez más la solicitud a la empresa telefónica Telcel de restablecer el servicio de manera urgente.

Ya que en algunas de sus comunidades no existe señal de internet por lo que al requerir un apoyo inmediato primordialmente en el ámbito de salud la falta de comunicación impedirá brindar el servicio de manera inmediata.

"Este es un llamado urgente, pues la telefonía es un medio de comunicación que nos permite estar al pendiente de nuestra gente" dijo Medina.

Quien detalló ya son 5 los días en los que han permanecido sin señal, por lo que en respeto a los usuarios de la red telefónica, solicitan se restablezca este servicio.

En nuestro Estado existen más de 30 municipio con una deficiente o nula conectividad como es el caso de los municipios de Huejotitán, El Tule y Rosario, en



Dip. Omar Bazán Flores

donde por más de tres semanas estuvieron incomunicados; se desconoce la causa de esa situación. Sin embargo, dicho escenario también origina molestia en los habitantes, ya que no se podían comunicar con familiares o amigos por llamada o algún otro medio, algo similar está pasando en los municipios de **Balleza y Guachochi**, por nombrar algunos, en donde se han visto afectados por esta deficiencia en la red de comunicación, en donde constantemente se cae la señal ocasionando que los habitantes duren horas y hasta días sin el servicio como lo están reportando a los medios de comunicación, sin embargo, a lo largo y ancho del Estado se recaba la inconformidad de la falta de comunicación o de la deficiencia en éste sentido.

Es por ello que se hace imperante hacer un llamado a la Procuraduría Federal del Consumidor para que verifique a compañías telefónicas en el Estado ya que de conformidad con el artículo 145 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, en que se dispone que "los concesionarios y autorizados que presten el servicio de acceso a Internet deberán sujetarse a los lineamientos de carácter general que al efecto expida el Instituto conforme a lo siguiente: ...

VI. Calidad. Deberán preservar los niveles mínimos de calidad que al efecto se establezcan en los lineamientos respectivos, y

VII. Desarrollo sostenido de la infraestructura. En los lineamientos respectivos el Instituto deberá fomentar el crecimiento sostenido de la infraestructura de telecomunicaciones..." del mismo modo en el artículo 146. del mismo ordenamiento estipula que "los concesionarios y los autorizados deberán prestar el servicio de acceso a Internet respetando la capacidad, velocidad y calidad contratada



Dip. Omar Bazán Flores

por el usuario, con independencia del contenido, origen, destino, terminal o aplicación, así como de los servicios que se provean a través de Internet, en cumplimiento de lo señalado en el artículo anterior.

*Ahora bien, dentro de la Ley Federal de Protección al Consumidor y su Reglamento, en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, así como en la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, se encuentran estipulados los derechos del consumidor en materia de telecomunicaciones, tales como:..”• Condiciones de contratación claras, justas y equitativas,... • **Calidad en el servicio que el proveedor se haya obligado a cumplir y garantía del equipo**”, entre otros que protege la PROFECO y el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT).*

Ahora bien la Subprocuraduría de Verificación de la PROFECO se encarga de cuidar el cumplimiento de la ley en las relaciones entre proveedores y consumidores y para lograr su objetivo cuida que se cumplan las disposiciones legales que son competencia de Profeco, por medio de visitas y operativos de verificación y vigilancia de establecimientos comerciales; asimismo con el laboratorio evalúa la calidad de distintos productos. De encontrar irregularidades puede imponer sanciones como multas, clausuras e incluso la destrucción de productos y emite alertas para prevenir al consumidor sobre productos o comercios que puedan ser un riesgo.



Dip. Omar Bazán Flores

Así pues atendiendo a la normatividad aplicable y a la responsabilidad que se tiene con los ciudadanos es que con fundamento en los artículos 57 y 58 de la Constitución Política del Estado, me permito someter a la consideración de esta Asamblea el presente proyecto bajo el siguiente:

ACUERDO

PRIMERO. - *La Sexagésima Sexta Legislatura del Honorable Congreso del Estado de Chihuahua, exhorta a Procuraduría Federal del Consumidor, para que en uso de sus facultades y atribuciones proteja los derechos de los consumidores y haga cumplir lo estipulado en los contratos con los usuarios de la compañía Radiomóvil DIPSA S.A de C.V., TELCEL, lo anterior para que cumpla con la garantía de Calidad en preservar los niveles mínimos de ésta.*

ECONÓMICO.- *Una vez aprobado que sea, tórnese a la Secretaría para que se elabore la minuta de ley en los términos correspondientes, así como remita copia del mismo a las autoridades competentes, para los efectos que haya lugar.*

Dado en el Palacio Legislativo del Estado de Chihuahua, a los 13 días del mes de enero del año dos mil veinte.

ATENTAMENTE

DIPUTADO OMAR BAZÁN FLORES
Vicepresidente del H. Congreso del Estado.