

**“2021, Año del Bicentenario de la Consumación de la
Independencia de México”
“2021, Año de las Culturas del Norte”**

**COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS
LXVI LEGISLATURA**

DCDH/08/2021

H. CONGRESO DEL ESTADO

P R E S E N T E.-

La Comisión de Derechos Humanos, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 57 y 58 de la Constitución Política del Estado de Chihuahua; los artículos 87, 88 y 111 de la Ley Orgánica, así como los artículos 80 y 81 del Reglamento Interior y de Prácticas Parlamentarias, ambos del Poder Legislativo del Estado de Chihuahua, somete a la consideración del Pleno el presente Dictamen elaborado con base a los siguientes:

ANTECEDENTES

I.- Con fecha 13 de enero del año 2020, el Diputado Omar Bazán Flores, integrante del Grupo Parlamentario del Partido Revolucionario Institucional, presentó Iniciativa con carácter de acuerdo, a efecto 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.

"2021, Año del Bicentenario de la Consumación de la
Independencia de México"
"2021, Año de las Culturas del Norte"

**COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS
LXVI LEGISLATURA**

DCDH/08/2021

II.- La Presidencia del H. Congreso del Estado, en uso de las facultades que le confiere el artículo 75, fracción XIII, de la Ley Orgánica del Poder Legislativo, el día 20 de enero del año 2020, tuvo a bien turnar a quienes integramos la Comisión de Derechos Humanos, la Iniciativa antes referida, a efecto de proceder a su estudio, análisis y elaboración del dictamen correspondiente.

III.- La Iniciativa citada se sustenta esencialmente en los siguientes argumentos, los cuales son copia textual de su parte expositiva:

"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.

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.

"2021, Año del Bicentenario de la Consumación de la
Independencia de México"
"2021, Año de las Culturas del Norte"

**COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS
LXVI LEGISLATURA**

DCDH/08/2021

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

"2021, Año del Bicentenario de la Consumación de la
Independencia de México"
"2021, Año de las Culturas del Norte"

**COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS
LXVI LEGISLATURA**

DCDH/08/2021

mundo 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".

"2021, Año del Bicentenario de la Consumación de la
Independencia de México"
"2021, Año de las Culturas del Norte"

**COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS
LXVI LEGISLATURA**

DCDH/08/2021

"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 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 Mízael 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.

"2021, Año del Bicentenario de la Consumación de la
Independencia de México"
"2021, Año de las Culturas del Norte"

**COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS
LXVI LEGISLATURA**

DCDH/08/2021

"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 municipios con una deficiente o nula conectividad como es el caso de los municipios de Huejotitán, El Tule y Rosario, en 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

A1595/LEAT/GAOR/JRMC/ADF

"2021, Año del Bicentenario de la Consumación de la
Independencia de México"
"2021, Año de las Culturas del Norte"

**COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS
LXVI LEGISLATURA**

DCDH/08/2021

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 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*

"2021, Año del Bicentenario de la Consumación de la
Independencia de México"
"2021, Año de las Culturas del Norte"

**COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS
LXVI LEGISLATURA**

DCDH/08/2021

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."

Así entonces, al entrar al estudio y análisis de la Iniciativa en comento, quienes integramos la Comisión citada en el proemio del presente Dictamen, formulamos las siguientes:

CONSIDERACIONES

I.- Al analizar las facultades competenciales de este Alto Cuerpo Colegiado, quienes integramos esta Comisión de Dictamen Legislativo, no encontramos impedimento alguno para conocer del presente asunto.

"2021, Año del Bicentenario de la Consumación de la
Independencia de México"
"2021, Año de las Culturas del Norte"

**COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS
LXVI LEGISLATURA**

DCDH/08/2021

II.- La Iniciativa en comento tiene como objeto 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.

III.- El día 12 de enero del año 2020, el Presidente Municipal de Balleza, Arturo Medina Aguirre, por medio de nota informativa, hace solicitud a la empresa telefónica "TELCEL", para que se restablezca el servicio de manera urgente, ya que comenta que son varios días los que tanto Guachochi, como la Sierra de Balleza no tienen acceso a la telefonía móvil, detallando *"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."*, llegando hasta 15 días sin línea por parte de la empresa.

IV.- En reunión de fecha 29 de enero del 2021, se realizó una exposición de la situación, mencionando que el servicio sigue intermitente, durando días completos sin señal, sin importar cuál sea la situación climatológica, inconvenientes que manifiestan los locatarios.

V.- Es así que, en la situación que nos encontramos, en la cual las tecnologías de la información y comunicación, se han vuelto una herramienta fundamental para estar

"2021, Año del Bicentenario de la Consumación de la
Independencia de México"
"2021, Año de las Culturas del Norte"

**COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS
LXVI LEGISLATURA**

DCDH/08/2021

en contacto con nuestras familias, trabajos y la sociedad debido a la pandemia, consideramos de gran importancia realizar este atento llamado para que se busque mejorar el funcionamiento y calidad del servicio prestado por la o las empresas de telefonía celular en la referida zona serrana ubicada en los Municipios de Guachochi y Balleza, en los términos que le correspondan a la Procuraduría Federal del Consumidor, en coordinación en su caso, con las instancias que resulten competentes en materia de telecomunicaciones, de manera general, y de manera particular, para que proteja los derechos del público consumidor, y haga que se cumpla a las y a los usuarios, lo estipulado en los contratos realizados con la compañía Radiomóvil DIPSA S.A. de C.V., "TELCEL", garantizando la calidad en el servicio.

VI.- Por todo lo anterior, quienes integramos la Comisión de Derechos Humanos, nos permitimos someter a la consideración de este Alto Cuerpo Colegiado el siguiente proyecto de:

A C U E R D O

ÚNICO.- La Sexagésima Sexta Legislatura del Honorable Congreso del Estado exhorta a la Procuraduría Federal del Consumidor, para que en uso de sus facultades y atribuciones, verifique el desempeño de la o las empresas de telefonía

A1595/LEAT/GAOR/JRMC/ADF

"2021, Año del Bicentenario de la Consumación de la
Independencia de México"
"2021, Año de las Culturas del Norte"

**COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS
LXVI LEGISLATURA**

DCDH/08/2021

celular que operan en la zona serrana ubicada en los Municipios de Guachochi y Balleza, en los términos que le correspondan de acuerdo a la ley y demás disposiciones aplicables, en coordinación en su caso, con las instancias que resulten competentes en materia de telecomunicaciones, de manera general; y de manera particular, para que proteja los derechos del público consumidor, y haga que se cumpla a las y a los usuarios, lo estipulado en los contratos realizados con la compañía Radiomóvil DIPSA S.A. de C.V., "TELCEL", garantizando la calidad en el servicio.

ECONÓMICO.- Aprobado que sea, tórnese a la Secretaría para los efectos legales correspondientes.

D A D O en Sala de Plenos del Poder Legislativo, en la Ciudad de Chihuahua, Chih., al día cuatro de marzo del año dos mil veintiuno.

Así lo aprobó la Comisión de Derechos Humanos, en reunión de fecha veinticuatro de febrero del año dos mil veintiuno.

"2021, Año del Bicentenario de la Consumación de la
Independencia de México"
"2021, Año de las Culturas del Norte"

**COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS
LXVI LEGISLATURA**

DCDH/08/2021

POR LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS

	INTEGRANTES	A FAVOR	EN CONTRA	ABSTENCIÓN
	DIP. GUSTAVO DE LA ROSA HICKERSON PRESIDENTE			
	DIP. BLANCA GÁMEZ GUTIÉRREZ SECRETARIA			
	DIP. LETICIA OCHOA MARTÍNEZ VOCAL			
	DIP. GEORGINA ALEJANDRA BUJANDA RÍOS VOCAL			
	DIP. FERNANDO ÁLVAREZ MONJE VOCAL			

Nota: La presente hoja de firmas corresponde al Dictamen de la Comisión de Derechos Humanos, que recae de la iniciativa No. 1595, por medio del cual se resuelve 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 DIPS A.S.A. de C.V., TELCEL.