



H. CONGRESO DEL ESTADO
DE CHIHUAHUA

NÚMERO DE ASUNTO
2061

INICIATIVA CON CARÁCTER DE PUNTO DE ACUERDO

A fin de exhortar a los titulares de la Procuraduría Federal del Consumidor, de la Dirección General de Delegaciones, así como del Instituto Federal de Telecomunicaciones, a efecto de que se revisen las obligaciones de los concesionarios y los términos de la prestación de servicios de carácter privado contratados principalmente por la ciudadanía de Casas Grandes, Gómez Farías y Madera, así como Nuevo Casas Grandes, Ascensión, Janos, Galeana e Ignacio Zaragoza, con TELMEX y TELCEL, para que se solucione el deficiente e incluso inexistente acceso a los servicios de telefonía celular e internet, respetándose las obligaciones adquiridas.

PRESENTADA POR: Diputados integrantes del Grupo Parlamentario del Partido Acción Nacional (PAN).

LEÍDA POR: Diputada Patricia Gloria Jurado Alonso (PAN).

FECHA DE PRESENTACIÓN: 17 de agosto de 2020.

TRÁMITE: Se aprobó de Urgente Resolución.

FECHA: 17 de agosto de 2020.



**H. DIPUTACIÓN PERMANENTE
PRESENTE.-**

**Urgente
Resolución**

La suscrita **Patricia Gloria Jurado Alonso**, en mi carácter de Diputada integrante de la Sexagésima Sexta Legislatura del Honorable Congreso del Estado y del Grupo Parlamentario del Partido Acción Nacional, comparezco ante este Honorable Cuerpo Colegiado con la finalidad de presentar Iniciativa con Carácter de **Punto de Acuerdo de Urgente Resolución**, a efecto de exhortar a la Procuraduría Federal del Consumidor y al Instituto Federal de Telecomunicaciones, a fin que se atienda la problemática relativa a la eficiencia de los servicios de telecomunicaciones en la región noroeste del estado, al tenor de la siguiente:

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Hablar de oportuno acceso a la información y la comunicación es algo vital en cualquier momento y lugar en que se encuentre una persona, pero lo es aún más, considerando la situación por la que estamos pasando como sociedad, en la que dependemos totalmente de contar con medios de comunicación eficaces para el desarrollo de las diversas actividades económicas, sociales y educativas.

No podemos considerar para su atención únicamente zonas prioritarias y otras en las que, si bien se cuenta con el acceso a los servicios, estos sean deficientes o nulos. Recientemente se han dado problemas en la región noroeste que represento integrada por Nuevo Casas Grandes, Ascensión, Janos, Galeana, Ignacio Zaragoza, Casas Grandes, Gómez Farías y Madera, principalmente en los tres últimos, ya que los servicios de telefonía celular y de internet contratados no están prestando los servicios de manera eficiente que permita a la ciudadanía disfrutar de los beneficios de contratar estos servicios, lo que se ve reflejado en



una imposibilidad de llevar a cabo actividades personales, familiares y por supuesto económicas.

Por otra parte, y que sin duda cobra relevancia es el tema de la educación en este tiempo de contingencia sanitaria, ya que nuestra niñez y juventud, se verá obligada a utilizar plataformas y mecanismos que requieren forzosamente de estos servicios de telecomunicaciones como transmisión de voz y acceso a internet, por lo que es patente la demanda de un buen servicio que observe los principios rectores en materia de relaciones de consumo, tal y como "el respeto a los derechos y obligaciones derivados de las relaciones de consumo y las medidas que garanticen su efectividad y cumplimiento"; principio previsto en el artículo 1, fracción IX de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

A manera de ilustración, ha sido publicado en diversos medios de comunicación, las complicaciones que están enfrentando no solo los municipios en mención, sino muchos otros de la entidad. Tan solo en el municipio de Madera, durante el fin de semana del 31 de julio, la comunicación vía celular se encontraba intermitente al grado de estar imposibilitados de realizar una llamada, misma situación con el servicio de internet prestado por parte de Telmex.

No obstante que esta prestación de servicios deriva de relaciones contractuales con entes del derecho privado, es importante que nuestro país cuenta con instituciones encargadas de velar por la observancia de los principios en la materia y el goce de derechos para el consumidor, así como el cumplimiento de obligaciones por parte del proveedor.

En esta ocasión se trata de comunidades que incluso se encuentran de manera general a una distancia separada de donde pudieran tener este acceso a la comunicación e información, por eso es que se debe tratar de manera urgente el



tema, para evitar a toda costa, que las afectaciones por la ineficiencia de los servicios, sea mayor.

En los municipios de Madera, Casas Grandes y Gómez Farías, principalmente, se han recibido múltiples quejas por el deficiente servicio que están adquiriendo por parte de las empresas Telcel y Telmex, aún y cuando el pago por el servicio se esté cubriendo.

Este incumplimiento del servicio contratado, ha llegado al extremo de ser nula la posibilidad de utilizarlos, incumpliendo así también con lo que dispone el artículo séptimo de la ley ya citada, que a la letra menciona: "Todo proveedor está obligado a informar y respetar los precios, tarifas, garantías, cantidades, calidades, medidas, intereses, cargos, términos, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones conforme a las cuales se hubiera ofrecido, obligado o convenido con el consumidor la entrega del bien o prestación del servicio, y bajo ninguna circunstancia serán negados estos bienes o servicios a persona alguna".

Por otra parte, el Instituto Federal de Telecomunicaciones es de igual forma instancia competente para vigilar el cumplimiento de las obligaciones de los concesionarios de redes públicas de telecomunicaciones, tal y como lo establece el artículo 118, fracción VII, que indica:

Artículo 118. *Los concesionarios que operen redes públicas de telecomunicaciones deberán:*

...

VII. Prestar sobre bases tarifarias y de calidad los servicios de telecomunicaciones contratados por los usuarios y demás condiciones establecidas en términos de esta Ley y la Ley Federal de Protección al Consumidor;



La Procuraduría Federal de Protección al Consumidor tiene como principios básicos en las relaciones de consumo la efectiva prevención y reparación de daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos, el otorgamiento de información y de facilidades a los consumidores para la defensa de sus derechos, la protección contra la publicidad engañosa y abusiva, métodos comerciales coercitivos y desleales, así como contra prácticas y cláusulas abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos y servicios, la real y efectiva protección al consumidor en las transacciones efectuadas a través del uso de medios convencionales, electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología y la adecuada utilización de los datos aportados y el respeto a los derechos y obligaciones derivados de las relaciones de consumo y las medidas que garanticen su efectividad y cumplimiento, por lo cual considero pertinente y apropiado que se lleve a cabo a la brevedad posible una mesa de trabajo con los actores principales, como representantes de la Procuraduría, de las Empresas Prestadoras del servicio y Presidentes Municipales; estos últimos con motivo del acercamiento que han tenido con la ciudadanía y sus reiterativas quejas, con la finalidad de analizar un camino a la solución para la problemática que están viviendo los habitantes y contratantes de los servicios, para que ante los hechos más que notorios y sin que se requiera análisis exhaustivo o adicional alguno es que se solicita que el presente planteamiento sea atendido de manera inmediata.

Por lo anteriormente expuesto, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 68 fracción I de la Constitución Política del Estado, 167 fracción I, 169, 174 fracción I de la Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado, así como los numerales 2 fracción IX, 75, 76 y 77 fracción I, del Reglamento Interior y de Prácticas Parlamentarias del Poder Legislativo, pongo a consideración de este Honorable Cuerpo Colegiado, el siguiente proyecto de Urgente Resolución con carácter de:



ACUERDO

PRIMERO.-La Sexagésima Sexta Legislatura del Honorable Congreso del Estado de Chihuahua, exhorta respuestamente a los titulares de la **Procuraduría Federal del Consumidor**, de la **Dirección General de Delegaciones**, así como del **Instituto Federal de Telecomunicaciones**, a efecto que en ejercicio de sus facultades, se revisen las obligaciones de los concesionarios y los términos de la prestación de servicios de carácter privado contratados principalmente por la ciudadanía de Casas Grandes, Gómez Farías y Madera, así como Nuevo Casas Grandes, Ascensión, Janos, Galeana e Ignacio Zaragoza, con TELMEX y TELCEL, a fin de que se solucione el deficiente e incluso inexistente acceso a los servicios de telefonía celular e internet, respetándose las obligaciones adquiridas.

SEGUNDO.- Se informe a esta soberanía por parte de las autoridades exhortadas, de los acuerdos, soluciones y puntos a tratar con las compañías de carácter privado mencionadas que están incumpliendo con las obligaciones contractuales para con los consumidores; estableciendo acuerdos tendentes a garantizar la óptima prestación del servicio contratado.

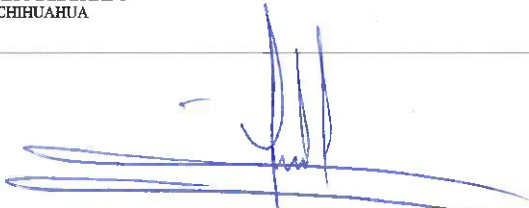
TRANSITORIO

ECONÓMICO. Aprobado que sea, túrnese a la Secretaría para que elabore la Minuta de Acuerdo correspondiente.

D A D O en el Salón de Sesiones del Poder Legislativo, en la Ciudad de Chihuahua, Chihuahua, a los diecisiete días del mes de agosto de dos mil veinte.

ATENTAMENTE


Diputada Patricia Gloria Jurado Alonso



Dip. **Jesús Villarreal Macías**



Dip. **Fernando Álvarez Monje**



Dip. **Blanca Amelia Gámez Gutiérrez**



Dip. **Georgina Alejandra Bujanda Ríos**



Dip. **Jorge Carlos Soto Prieto**

Dip. **Miguel Francisco LaTorre Sáenz**



Dip. **Carmen Rocío González Alonso**



Dip. **Jesús Alberto Valenciano García**



Dip. **Jesús Manuel Vázquez Medina**

Dip. **Marisela Terrazas Muñoz**

Firmas correspondientes a la iniciativa con carácter de Punto de Acuerdo de Urgente Resolución, a efecto de exhortar a la Procuraduría Federal del Consumidor y al Instituto Federal de Telecomunicaciones, a fin que se atienda la problemática relativa a la eficiencia de los servicios de telecomunicaciones en la región noroeste del estado.