

Quien suscribe, Dip. **JORGINA GAXIOLA LEZAMA**, a nombre de los Diputados Federales del Grupo Parlamentario del Partido Verde Ecologista de México, de la LXIII Legislatura del Honorable Congreso de la Unión, con fundamento en lo dispuesto en el artículo 78 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 58 y 60 del Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, someto a la consideración de esta Asamblea la presente Proposición con Punto de Acuerdo, al tenor de la siguiente:

### **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

Para impulsar el desarrollo de la red en telecomunicaciones en México, fomentar la competencia y la mejora en la calidad de los productos ofrecidos a los consumidores, el poder Ejecutivo y Legislativo impulsaron la Reforma en Telecomunicaciones, con la finalidad de *crear una nueva arquitectura jurídica, institucional, regulatoria y de competencia en el sector de las telecomunicaciones y de la radiodifusión*, con una serie de fundamentos cuya base fue pensada bajo los principios de *efectividad, certidumbre jurídica, promoción de la competencia, regulación eficiente, inclusión social digital, independencia, transparencia y rendición de cuentas*(Instituto Federal de Telecomunicaciones, 2015).

La reforma en comento se presentó en un contexto nacional caracterizado por la exigencia de empresarios y usuarios por actualizar la normatividad en materia de telecomunicaciones, a fin de combatir los monopolios y permitir la libre competencia entre empresas, buscando la mejora en los diversos servicios del ramo en beneficio de la sociedad y del país.

Como medio para cumplir con los objetivos de la reforma, se creó el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), al cual se le confieren las siguientes atribuciones por medio de su estatuto orgánico (IFT, 2014):

*El Instituto tiene a su cargo la regulación, promoción y supervisión del uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, los recursos orbitales, los servicios satelitales, las redes de telecomunicaciones, incluyendo las redes públicas de telecomunicaciones, y la prestación de los servicios públicos de interés general de radiodifusión y de telecomunicaciones, así como del acceso a la infraestructura activa y pasiva y otros insumos esenciales, garantizando lo establecido en los artículos 6o. y 7o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.*

*Asimismo, el Instituto Federal de Telecomunicaciones es la autoridad en materia de competencia económica de los sectores de radiodifusión y telecomunicaciones, por lo que en éstos ejercerá en forma exclusiva las facultades que el artículo 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley Federal de Competencia Económica y demás disposiciones legales aplicables establecen para la Comisión Federal de Competencia Económica [...].*

En el mismo artículo, se define al IFT como la autoridad encargada de definir los lineamientos técnicos relativos a la infraestructura, así como también los equipos que se conectan a las redes de telecomunicaciones y la evaluación de la conformidad de la infraestructura y equipos, todo ello apoyada por la Unidad de Política Regulatoria, la cual se encarga de *elaborar, en coordinación con las Unidades o Coordinaciones Generales competentes, y proponer al Pleno las disposiciones administrativas de carácter general, planes técnicos fundamentales, lineamientos, reglas, ordenamientos técnicos y normas en materia de telecomunicaciones y radiodifusión en el ámbito de su competencia* (artículo 22, fracción I(Instituto Federal de Telecomunicaciones, 2015)).

Como se mencionó, uno de los objetivos más importantes de esta reforma fue la protección de los derechos de los usuarios; para ello, se considera la actuación conjunta entre el IFT y la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), de acuerdo con el estatuto orgánico del IFT:

*Artículo 44. Corresponde a la Dirección General de Sanciones el ejercicio de las siguientes atribuciones: [...]*

*VIII. Hacer del conocimiento de la Procuraduría Federal del Consumidor cuando los concesionarios o autorizados incurran en violaciones sistemáticas o recurrentes a los derechos de los usuarios o consumidores previstos en la Ley de Telecomunicaciones y en la Ley Federal de Protección al Consumidor, a fin de que en el ámbito de sus atribuciones realice las acciones necesarias para su protección y restitución, sin perjuicio de las sanciones que corresponda imponer al Instituto por el incumplimiento de sus obligaciones; [...]*

Es así que se establece una serie de lineamientos encaminados a dar solución a problemas derivados de la oferta de servicios en telecomunicación y que si bien fueron considerados dentro del espíritu de la reforma en comento, se han dado casos que afectan a los usuarios.

En este esquema de protección de los derechos de los usuarios, encontramos que tanto la PROFECO como el IFT cuentan con mecanismos para recibir y encausar las quejas de los consumidores, entre ellos se cuentan aquellos diseñados para llegar a un punto de conciliación (que puede ser de manera presencial o por medio de Concilianet y Conciliaexpres de la PROFECO) o para el seguimiento de los casos de inconformidad con el servicio (para el caso del IFT se puede emitir la queja vía telefónica, haciendo uso de la herramienta *Soy Usuario* de su página web, por correo electrónico o directamente en el módulo de atención).

A pesar de existir indicaciones claras para el cumplimiento de las disposiciones establecidas para proveer servicios relacionados con las telecomunicaciones<sup>1</sup>, se siguen dando casos de fallas en el servicio. En este sentido, en mayo de 2016 el procurador Ernesto Nemer declaró que entre enero y abril del año en curso la PROFECO recibió 11 mil quejas en contra de empresas de telecomunicaciones, ubicando a éstas como las prestadoras de servicio con la mayor cantidad de quejas.

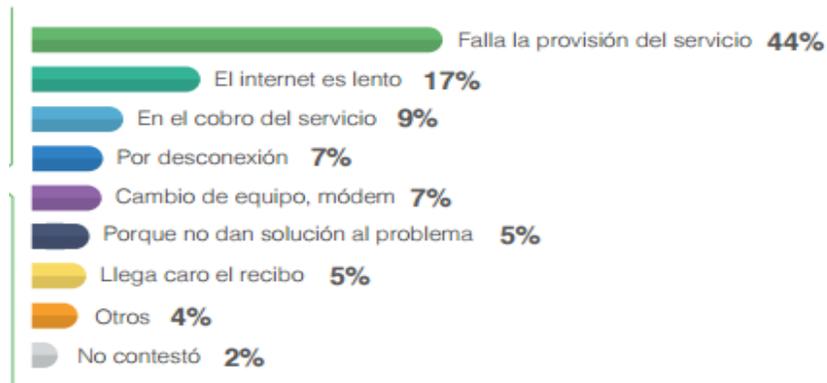
En el Informe Trimestral presentado por el IFT en 2016 se exponen los siguientes casos:

- Servicio de Internet: *El 17% de los usuarios refirió presentar una queja ante su proveedor, de los cuales, el 44% señaló que ésta fue por fallas en la provisión del servicio.*

---

<sup>1</sup>El IFT tiene la obligación de establecer las condiciones técnicas mínimas para la interconexión entre concesionarios que operen redes públicas de telecomunicaciones en el último trimestre del año, mismas que se publicarán en el Diario Oficial de la Federación en el último trimestre del año (art. 137 de la LFTyR).

Figura 4.1.7.2 ¿Acerca de qué asunto fue su queja?



\*Gráfica obtenida del documento referido.

- *Telefonía fija: el 29% de los usuarios refirió presentar una queja ante su proveedor, de los cuales, el 14% señaló que ésta fue porque se quedó sin servicio.*

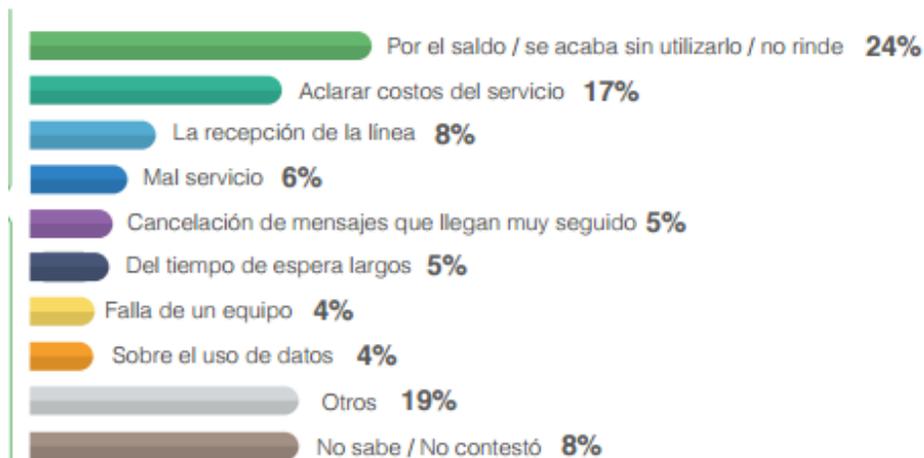
Figura 4.2.11.2 ¿Acerca de qué asunto fue su queja?



\*Gráfica obtenida del documento referido.

- *Telefonía móvil: De los usuarios de Telefonía móvil sólo el 9% mencionó que presentó una queja ante su proveedor.*

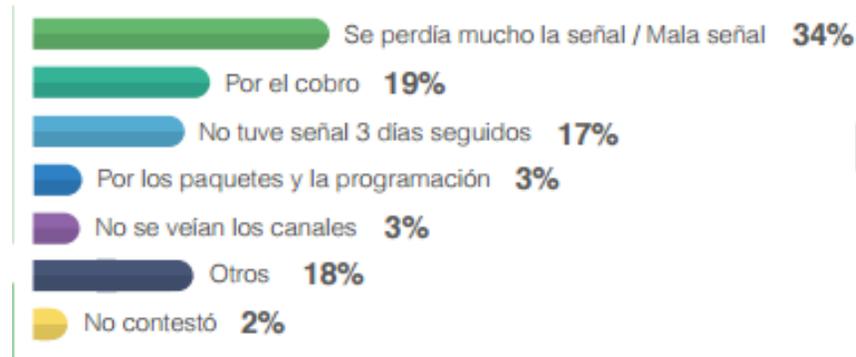
Figura 4.3.19.2 ¿Acerca de qué asunto fue su queja?



**\*Gráfica obtenida del documento referido.**

- *Televisión de paga: El 14% de los usuarios refirió presentar una queja ante su proveedor, de los cuales el 34% señaló que ésta fue porque se perdía mucho la señal.*

**Figura 4.4.11.2 ¿Acerca de qué asunto fue su queja?**



**\*Gráfica obtenida del documento referido.**

El porcentaje de usuarios encuestados que presentaron una queja del servicio llega como máximo a 29%. Sin embargo, el propio IFT reconoce que existe un número importante de usuarios que no emiten quejas a pesar de tener problemas con el servicio, por lo cual es necesario que se refuercen las medidas para atender las deficiencias de los proveedores de los servicios de telecomunicaciones, en provecho de los derechos del usuario.

En virtud de lo aquí expuesto, se expone a consideración de esta Honorable Asamblea la siguiente proposición con:

**PUNTO DE ACUERDO**

**PRIMERO.-** La Comisión Permanente del Honorable Congreso de la Unión exhorta respetuosamente al Instituto Federal de Telecomunicaciones para que, en el ámbito de su competencia, refuerce las acciones de vigilancia y colaboración con las empresas concesionarias y permisionarias de servicios de telecomunicaciones en todas sus vertientes, para que cumplan puntualmente con las características mínimas de calidad en el servicio que se deben observar conforme a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, así como cualquier otra legislación vigente en la materia, a fin de proteger los derechos de los usuarios.

**SEGUNDO.-** La Comisión Permanente del Honorable Congreso de la Unión exhorta respetuosamente al Instituto Federal de Telecomunicaciones y a la Procuraduría Federal del Consumidor para que realicen una campaña de difusión sobre los derechos de los usuarios, en la cual se expliquen los mecanismos de recepción de quejas y seguimiento de las mismas por parte de ambos organismos.

**TERCERO.-** La Comisión Permanente del Honorable Congreso de la Unión exhorta respetuosamente al Instituto Federal de Telecomunicaciones para que actualice la información correspondiente al segundo trimestre del año en cuanto a la encuesta de usuarios de servicios de telecomunicaciones.

Dado en el Senado de la República, sede de la Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión, a los 24 días del mes de agosto de 2016.

## SUSCRIBE

### DIP. JORGINA GAXIOLA LEZAMA

#### Referencias

García, M. P. (12 de Mayo de 2016). Profeco recibió 11 mil quejas contra telecomunicaciones, hasta abril. *La Jornada*, págs. <http://www.jornada.unam.mx/ultimas/2016/05/12/profeco-recibio-11-mil-quejas-contratelecomunicaciones-hasta-abril>.

IFT. (2014). *Estatuto Orgánico*. Recuperado el 15 de Agosto de 2016, de [http://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/facultades/estatutoorganico040914\\_2.pdf](http://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/facultades/estatutoorganico040914_2.pdf)

IFT. (Enero de 2016). *Usuarios y Audiencias - Informe trimestral*. Obtenido de Primera Encuesta 2016: <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/encuestas2016-1-vacc.pdf>

Instituto Federal de Telecomunicaciones. (2015). *Usuarios y audiencias*. Obtenido de ¿Qué es la Reforma de Telecomunicaciones?: <http://www.ift.org.mx/que-es-el-ift/que-es-la-reforma-de-telecomunicaciones>