|  |
| --- |
| Uno, de la Tercera Comisión, la que contiene punto de acuerdo: Que exhorta a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, a la Comisión Federal de Telecomunicaciones y a la Procuraduría Federal del Consumidor a reforzar la aplicación de la normatividad regulatoria en materia de prestación de servicios de telefonía celular y de radiocomunicaciones y aplicar las medidas y acciones a fin de mejorar su calidad. |
| ***INTERVINO EL DIP. RICARDO MONREAL ÁVILA, MC. FUE APROBADO, EN VOTACIÓN ECONÓMICA.*** |
| ***Documentos Relacionados:*** |
| **DICTAMEN DE LA TERCERA COMISIÓN POR EL QUE SE EXHORTA A LA SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, A LA COMISIÓN FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y A LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR PARA QUE, EN EL ÁMBITO DE SUS RESPECTIVAS ATRIBUCIONES, REFUERCEN LA APLICACIÓN DE LA NORMATIVIDAD REGULATORIA EN MATERIA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA CELULAR Y DE RADIOCOMUNICACIONES; Y APLIQUEN LAS MEDIDAS Y ACCIONES A FIN DE MEJORAR SU CALIDAD.**  **HONORABLE ASAMBLEA:**  A la Tercera Comisión de la Comisión Permanente correspondiente al Segundo Receso del Primer Año de Ejercicio de la LXII Legislatura, fue turnada la Proposición con Punto de Acuerdo por el que se exhorta a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, a la Comisión Federal de Telecomunicaciones y a la Procuraduría Federal del Consumidor a reforzar la aplicación de la normatividad regulatoria en materia de prestación de servicios de telefonía celular y de radiocomunicaciones e investigar y, en su caso, sancionar a la empresa Nextel, por los deficientes servicios en telefonía celular y de radiocomunicación, por el perjuicio causado a los usuarios.  Esta Comisión, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 78, fracción III de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 116, 127 y demás aplicables de la Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos; y 58, 60, 87, 88, 176 y demás aplicables del Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, se abocó al análisis, discusión y valoración de la proposición de referencia y conforme a las deliberaciones que de la misma realizaron sus integrantes, somete a la consideración de esta Honorable Asamblea, el presente:  **DICTAMEN**  **ANTECEDENTES**  En sesión celebrada el 8 de mayo de 2013, la Diputada Leticia Calderón Ramírez, integrante del grupo parlamentario del PRI, presentó ante la Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión, la Proposición con Punto de Acuerdo en comento.  En la misma fecha, la Presidencia de la Mesa Directiva de la Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión, dispuso que la proposición citada se turnara a la Tercera Comisión de Hacienda y Crédito Público, Agricultura y Fomento, Comunicaciones y Obras Públicas, para su estudio y dictamen correspondiente.  En sesión ordinaria, los integrantes de esta Comisión revisaron el contenido de la citada proposición y expresaron sus observaciones y comentarios a la misma.  **II. CONSIDERACIONES DEL PUNTO DE ACUERDO**  La proponente del Punto de Acuerdo en comento, expresa que el objeto de esta proposición se refiere a la prestación de servicios de telefonía celular y de radiocomunicaciones por parte de empresas concesionarias.  Indicó que en diciembre del año pasado, legisladores del H. Congreso de la Unión dieron muestras de sensibilidad a una sentida demanda de la ciudadanía, al dimensionar y resolver el problema que representaba el redondeo en el cobro de llamadas en telefonía móvil; aprobando por amplia votación el establecer el cobro únicamente del tiempo efectivo de uso del servicio de este tipo de telefonía, tomando como base el segundo, apoyando la economía de los usuarios de este servicio corrigiendo, el abuso por parte de los concesionarios por cobro indebido. Sin embargo, persisten, deficiencias en la prestación de este servicio.  Se le llama la atención en particular al respecto de este tipo de servicios que ofrece la Compañía concesionaria y proveedora de servicios de telefonía celular y de radio comunicación, Nextel, catalogado como un servicio deficiente y con pocos beneficios para los usuarios. Empresa que, entre otras, se destaca por recibir el mayor número de quejas por los servicios proporcionados, como lo consiga la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) en sus distintos informes anuales.  Asimismo, el usuario enfrenta una serie de deficiencias y abusos, tal y como la interrupción de la comunicación, el cobro indebido de la misma, afectando el saldo del usuario sea de prepago a post pago.  Aunado a lo anterior, el usuario se ve sujeto a la exigencia y, en muchos casos, al acoso en el cobro puntualmente, aun los usuarios afectados por el mal servicio que ofrecen los proveedores de este servicio o, al momento de realizar sus recargas de tiempo aire, en el caso de los usuarios de prepago para tener la continuidad del servicio, sea esté deficiente o no.  Por lo que propone lo siguiente:  **PRIMERO.** La Cámara de Diputados hace un atento y respetuoso exhorto a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, a la Comisión Federal de Telecomunicaciones (COFETEL) y a la Procuraduría Federal del Consumidor, para en el ámbito de sus respectivas atribuciones refuercen la aplicación de la normatividad regulatoria en materia de prestación de servicios de telefonía celular y de radiocomunicaciones, investiguen y, en su caso, sancionen a la empresa Nextel por los deficientes servicios en telefonía celular y de radiocomunicación, por el perjuicio causado a los usuarios.  **SEGUNDO.** La Cámara de Diputados exhorta de manera atenta y respetuosamente a la COFETEL a que, en ejercicio de las atribuciones que le confiere el Artículo 9-A, fracción XV, de la Ley Federal de Telecomunicaciones, proponga al titular de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, la imposición de sanciones por infracciones a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables a la empresa concesionaria Nextel, considerando las deficiencias en el servicio que refieren los usuarios.  **TERCERO.** La Cámara de Diputados exhorta respetuosamente a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes a que, en ejercicio de las atribuciones que le confiere el artículo 7, fracciones II y V de la referida ley, promueva y vigile la eficiente interconexión de los equipos y redes de telecomunicación que explota la empresa Nextel; así como a revisar los procedimientos para la homologación de equipos.  **CUARTO.** La Cámara de Diputados exhorta respetuosamente a la Procuraduría Federal del Consumidor a que, como sujeto facultado en virtud del artículo 585 del Código Federal de Procedimientos Civiles, y con fundamento en el artículo 26 de la Ley Federal de Protección al Consumidor; considere la posibilidad de ejercitar la acción colectiva en defensa del grupo de consumidores frente a los actos, hechos u omisiones que vulneren sus derechos e intereses, a cargo de la empresa concesionaria oferente del servicio de telefonía móvil Nextel.  **QUINTO**. La Cámara de Diputados hace un atento y respetuoso exhorto a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, para mantener una estrecha vigilancia y valorar, en su caso y ante la persistencia de la problemática; la aplicación de lo dispuesto en el artículo 73 de la Ley Federal de Telecomunicaciones para revocar o retirar los permisos respectivos a Nextel de México, S.A. de C.V.  **III. ANÁLISIS, DISCUSIÓN, VALORACIÓN Y CONSIDERACIONES DE LA PROPOSICION**  De conformidad con lo dispuesto por el artículo 78, fracción III de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como en los artículos 116 y 127 de la Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, y 58, 60, 87, 88, 176 y demás aplicables del Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, esta Tercera Comisión resulta competente para dictaminar la Proposición con punto de acuerdo descrita en el apartado de antecedentes del presente dictamen.  Los integrantes de la Tercera Comisión comparten en general los planteamientos de la proponente, y coinciden en la necesidad de atender la problemática planteada, es por ello que este Congreso de la Unión aprobó recientemente la Reforma Constitucional, en materia de Telecomunicaciones y Competencia Económica, que busca precisamente consolidar la cobertura universal de televisión, telefonía y banda ancha, así como reducir el precio a esos servicios y elevar su calidad a través de la competencia.  Respecto a las deficiencias expuestas de la empresa Nextel, lo cierto es que los únicos datos concretos que se proporcionan son los relacionados con las quejas ante la Profeco, pero omite el grado de resolución o conciliación de las mismas.  De acuerdo con los datos del Buro Comercial de la Profeco[[1]](http://www.senado.gob.mx/index.php?ver=sp&mn=2&sm=2&id=41241" \l "_ftn1" \o "), la empresa de Comunicaciones, Nextel, S.A. de C.V.   * Tiene registrado su contrato de adhesión, con número de 6277-2012, por lo cual, en opinión de la propia Profeco, no contiene prestaciones desproporcionadas a cargo de los consumidores, obligaciones inequitativas o abusivas, o cualquier otra cláusula o texto que viole las disposiciones de la Ley. * Según datos del mes de abril del año 2013, se habían presentado a nivel nacional 1,578 quejas en su contra, con un nivel de conciliación del 94%, es decir, que el proveedor y el consumidor llegaron a un acuerdo. * De igual manera, señala que en el mismo periodo se habían iniciado y notificado 32 procedimientos por infracciones a la Ley en contra de la empresa, así como también señala que se habían impuesto 48 multas con un monto superior a los 750 mil pesos.   En consecuencia, la Profeco en lo que va del año 2013, ha venido atendiendo y conciliando las quejas presentadas en contra de Nextel, por lo que se estima conveniente exhortar a esa Procuraduría mantenga sus niveles de atención y conciliación en el sector de la telefonía móvil.  En el caso específico de la empresa Nextel, el año pasado el Primer Tribunal Unitario en Materias Civil y Administrativa del Distrito Federal, ordenó a dicha empresa a pagar un equivalente al 20% del monto total de los daños y perjuicios a todos los consumidores que comprobaron haber sido afectados por fallas técnicas durante 2012, esta fue la primera resolución de este tipo, dictada dentro de una acción colectiva que promovió la propia Profeco.  En este contexto, el magistrado José Guadalupe Sánchez, determinó en su sentencia lo siguiente:  *"Nextel realizó conductas con las que ocasionó daños y perjuicios a diversos consumidores, pues no brindó los servicios de telecomunicación en la temporalidad y condiciones convenidas y en su caso omitió devolver, descontar o compensar a sus usuarios en el momento correspondiente a las fallas constantes que estos soportan".*  En cuanto a que el servicio de Nextel es “catalogado” como “deficiente y con pocos beneficios para los usuarios”. Esta Dictaminadora no puede omitir que Nextel es una empresa que explota una concesión otorgada por el Estado Mexicano, a través de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) federal, y que cumplió, en su momento, con una serie de requerimientos de calidad, servicio, infraestructura, inversión, entre otros requisitos que fueron solventados.  Actualmente, esa empresa junto con las demás del sector de la telefonía móvil, se encuentran sometidas a mediciones de calidad, de acuerdo con el *Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil,*y su Metodología de Mediciones[[2]](http://www.senado.gob.mx/index.php?ver=sp&mn=2&sm=2&id=41241" \l "_ftn2" \o "), a cargo de la Comisión Federal de Telecomunicaciones (Cofetel). Precisamente este “Plan tiene como objetivo establecer las bases para que el servicio local móvil se preste en mejores condiciones de calidad en el territorio nacional, en beneficio de los usuarios”.  Derivado de lo anterior, en marzo de 2013, la Cofetel presentó el estudio sobre mediciones de la calidad del servicio telefonía para valorar: proporción de intentos de llamadas fallidos, proporción de llamadas interrumpidas, tiempo de establecimiento de la llamada y calidad de audio. En mensajes de texto se verifica, según lo previsto en el “Plan de Calidad”, la proporción de “short messenge service” (servicio de mensajes cortos) fallidos, el tiempo de entrega del mensaje y la integridad de éste.  Por lo anterior, la Cofetel ha venido evaluando no sólo los servicios de la empresa Nextel, sino de todas las que participan en el sector. En tal virtud, se recomienda exhortar a la Cofetel a mantener las mediciones en la calidad de los servicios del sector de la telefonía móvil.  Por otro lado, el 24 de agosto de 2012, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012,*“Prácticas Comerciales-Elementos Normativos para la Comercialización y/o Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones, cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones”**[[3]](http://www.senado.gob.mx/index.php?ver=sp&mn=2&sm=2&id=41241" \l "_ftn3" \o ").*  Dicha Norma establece los elementos normativos y de información comercial que los proveedores deben cumplir en la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen la red pública de telecomunicaciones, así como los requisitos mínimos que deben contener los contratos de adhesión que los proveedores utilicen con los consumidores en sus relaciones comerciales para la prestación de los servicios de telecomunicaciones, a fin de que los consumidores cuenten de manera previa a la contratación con la información suficiente para tomar la decisión que más convenga a sus intereses.  Con esta Norma, el Estado Mexicano estableció las medidas necesarias para garantizar que los servicios de telecomunicaciones que se comercialicen, contengan los requisitos de información comercial para una efectiva protección de los consumidores.  En suma, este Congreso no es ajeno a esta problemática en el sector de las telecomunicaciones, por lo que se hace necesario que las dependencias y entidades competentes del Ejecutivo Federal ejecuten, de manera plena, sus facultades y emprendan las acciones y medidas para mejorar la calidad y el servicio en beneficio de la población y, en su caso, apliquen las sanciones correspondientes conforme a derecho.  Por lo anteriormente expuesto, esta dictaminadora fija su propósito de aprobar, con cambios, el referente Punto de Acuerdo y sólo en el caso del Primer Punto Resolutivo, toda vez que del resto de los puntos, es evidente que se prejuzga a través de juicios de valor el servicio de la empresa aludida, quedando por demás fuera del orden competencial de este órgano legislativo.  En consecuencia, esta Tercera Comisión que suscribe, somete a la consideración de esta soberanía el siguiente:  **PUNTO DE ACUERDO**  **ÚNICO.** La Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión exhorta respetuosamente a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, a la Comisión Federal de Telecomunicaciones y a la Procuraduría Federal del Consumidor para que, en el ámbito de sus respectivas atribuciones, refuercen la aplicación de la normatividad regulatoria en materia de prestación de servicios de telefonía celular y de radiocomunicaciones; y apliquen las medidas y acciones a fin de mejorar su calidad.  Asimismo, que se informe a esta Soberanía de las medidas y acciones que se lleven a cabo para mejorar las condiciones de los servicios de telefonía celular y de radiocomunicación prestados por la empresa Nextel.  Dado en la Sala de la Comisión Permanente del Congreso de la Unión, en México, Distrito Federal, a los veintiún días del mes de mayo del año dos mil trece.   |  | | --- | | **TERCERA COMISIÓN**  **HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, AGRICULTURA Y FOMENTO, COMUNICACIONES Y OBRAS PÚBLICAS** |   [[1]](http://www.senado.gob.mx/index.php?ver=sp&mn=2&sm=2&id=41241" \l "_ftnref1" \o ") <http://burocomercial.profeco.gob.mx/BC/faces/inf_quejas.jsp> Consultada el 15 de mayo de 2013.  [[2]](http://www.senado.gob.mx/index.php?ver=sp&mn=2&sm=2&id=41241" \l "_ftnref2" \o ") <http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=691622&fecha=05/08/2003>  [[3]](http://www.senado.gob.mx/index.php?ver=sp&mn=2&sm=2&id=41241" \l "_ftnref3" \o ") <http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5265386&fecha=24/08/2012> |