

DIP. MARÍA GUADALUPE MORALES RUBIO



"2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria"

Ciudad de México a 10 de diciembre de 2020.

**DIP. MARGARITA SALDAÑA HERNÁNDEZ
PRESIDENTA DE LA MESA DIRECTIVA
DEL CONGRESO DE LA CIUDAD DE MÉXICO,
I LEGISLATURA
P R E S E N T E**

La suscrita Diputada **María Guadalupe Morales Rubio**, integrante del Grupo Parlamentario de MORENA de la I Legislatura del Congreso de la Ciudad de México, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 122 Apartado A fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 29 Apartados A numeral 1 y D inciso k) de la Constitución Política de la Ciudad de México; 13 fracción IX y 21 de la Ley Orgánica del Congreso de la Ciudad de México; 99 fracción II, 101 y 123 del Reglamento del Congreso de la Ciudad de México; someto a su consideración la siguiente: **PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO DE URGENTE Y OBVIA RESOLUCIÓN POR EL QUE SE EXHORTA AL TITULAR DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR Y AL TITULAR DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES, A QUE EN EL ÁMBITO DE SUS ATRIBUCIONES REALICEN LAS ACCIONES NECESARIAS PARA CORROBORAR QUE LAS COMPAÑÍAS TELEFÓNICAS PROPORCIONAN LOS SERVICIOS QUE BRINDAN CONFORME A SUS PLANES Y PAQUETES**, al tenor de los siguientes:

DIP. MARÍA GUADALUPE MORALES RUBIO



"2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria"

ANTECEDENTES

El uso de celular en México ha crecido enormemente con el paso de los años. Según datos del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), mientras que en 1990 apenas había 63 mil 900 suscripciones de telefonía móvil y en el año 2000 poco más de 14 millones, en el último trimestre de 2013 se alcanzó la cifra de 105 millones de suscripciones. Esto significa que al término de ese año que existían 88.3 suscripciones por cada 100 habitantes¹.

Este acelerado crecimiento en el número de suscripciones de telefonía móvil se ha dado principalmente a través del esquema de prepago. De acuerdo a datos preliminares de IFT, de los 105 millones de suscripciones de 2013, 16.2 millones (el 15.5% del mercado) recibían el servicio a través del esquema de pospago, mientras que por prepago lo hicieron 88.7 millones de suscripciones; es decir, el 84.5% del total del mercado de telefonía móvil².

Por ello debe entenderse por prepago cuando el usuario paga por los servicios de telecomunicaciones antes de utilizarlos, no obstante, además de elegir la modalidad en que habrá de hacer uso del servicio,

¹ Boletín electrónico Brújula de compra de PROFECO, "Telefonía móvil: operadores virtuales, reforma y tus derechos como consumidor", disponible en el link <https://www.gob.mx/profeco/documentos/telefonía-móvil-operadores-virtuales-reforma-y-tus-derechos-como-consumidor?state=published>

² Ídem.

DIP. MARÍA GUADALUPE MORALES RUBIO



"2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria"

debe elegirse a un proveedor y el plan que más les convenga de acuerdo a sus necesidades.

En ese sentido y debido al gran número de opciones que ofrecen los operadores así como la dificultad para comparar y elegir entre ellos, el Instituto Federal de Comunicaciones creó la herramienta "Comparador de planes de Telefonía móvil", esta herramienta te permite conocer la oferta de planes y paquetes que ofrecen los operadores tradicionales según su modalidad de pago, costo mensual, proveedor o tipo de tarifa; conocer las principales características de cada uno de estos, y, una vez que identificaste las opciones que mejor se adaptan a tus necesidades, realizar una comparación detallada entre ellas. Asimismo, se puede consultar las opciones de servicios adicionales a contratar una vez que se cuenta con el servicio de alguno de estos proveedores³.

Ahora bien, de conformidad con lo establecido en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión publicada en fecha 14 de julio de 2014 se faculta al Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) determinar si una compañía es preponderante; es decir, si cuenta directa o indirectamente con una participación nacional mayor al 50% del número de usuarios, suscriptores, audiencia, tráfico de redes o capacidad usada de la misma, así como imponer las medidas necesarias para evitar que se afecte la competencia y libre concurrencia.

De la nueva ley en cita se resaltan los siguientes aspectos importantes:

³ Para mayor información Cfr. Boletín electrónico Brujula de compra de PROFECO, "Telefonía móvil: operadores virtuales, reforma y tus derechos como consumidor"

DIP. MARÍA GUADALUPE MORALES RUBIO



"2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria"

- No más cargos de larga distancia nacional
- El saldo que no se haya consumido podrá ser abonado en las recargas que se realicen siempre y cuando se hagan en los plazos establecidos.
- Consultar gratuitamente el saldo sin necesidad de adquirir saldo adicional.

Por su parte la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) tiene dentro de sus atribuciones la de hacer valer los derechos con los que cuenta el consumidor de estos servicios y que se encuentran regulados en diversos ordenamientos legales tales como la Ley Federal de Protección al Consumidor y la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, así como en disposiciones y Normas Oficiales Mexicanas.

Mientras que una de las normas oficiales relevantes en la materia es precisamente la 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, publicada en agosto de 2012 la cual establece la obligación de los operadores de telefonía móvil a informar de los servicios que ofrecen de conformidad con lo acordado en el respectivo contrato de adhesión.

Entre la información que deberá proporcionar se encuentra la siguiente:

DIP. MARÍA GUADALUPE MORALES RUBIO



"2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria"

Que el proveedor publique en su sitio oficial de internet los horarios de atención, precios, paquetes, formas de pago y modelo de contrato de adhesión el cual debe estar registrado ante profeco.

Entregar de forma gratuita la factura, recibo o comprobante con los datos específicos de lo que se le está proveyendo al consumidor.

Informar y explicar el contenido y alcances del contrato de adhesión antes de que se contraten los servicios.

Cabe resaltar que Profeco será la responsable de que se dé cumplimiento a la norma oficial referida.

Ante tal panorama, es importante observar las acciones que deberán implementarse en caso de que los proveedores no den cumplimiento a los ordenamientos legales de la materia, siempre en beneficio de los consumidores, ello se resalta porque como Diputada de este Congreso, tengo la obligación de mantener un vínculo permanente con mis representadas o representados y atender los intereses de las y los ciudadanos, así como promover y gestionar la solución de los problemas y necesidades colectivas ante las autoridades competentes, por lo que me han hecho del conocimiento que diversos proveedores en telecomunicaciones no se encuentran proporcionando los servicios que ofrecen ante un plan de prepago, principalmente con la cantidad de datos de internet ofertados, considerando que se pagó con anticipación dicho servicio, considerando necesaria la intervención de la Profeco como al IFT para que dentro del ámbito de sus competencias verifiquen

DIP. MARÍA GUADALUPE MORALES RUBIO



"2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria"

que los proveedores registrados proporcionen correctamente los servicios que ofrecen a sus consumidores.

En mérito de lo anterior, son de atenderse los siguientes:

CONSIDERANDOS

PRIMERO. Que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece en su artículo 6 que el Estado garantizará el derecho de acceso a las tecnologías de la información y comunicación, así como a los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, incluido el de banda ancha e internet.

SEGUNDO. Que la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión tiene por objeto regular el uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, las redes públicas de telecomunicaciones, el acceso a la infraestructura activa y pasiva, los recursos orbitales, la comunicación vía satélite, la prestación de los servicios públicos de interés general de telecomunicaciones y radiodifusión, y la convergencia entre éstos, los derechos de los usuarios y las audiencias, y el proceso de competencia y libre concurrencia en estos sectores.

TERCERO. Que la Ley citada establece en su artículo 7 que el Instituto Federal de Telecomunicaciones tiene a su cargo la regulación, promoción y supervisión del uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, los recursos orbitales, los servicios satelitales,

DIP. MARÍA GUADALUPE MORALES RUBIO



I LEGISLATURA

"2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria"

las redes públicas de telecomunicaciones y la prestación de los servicios de radiodifusión y de telecomunicaciones, así como del acceso a la infraestructura activa y pasiva y otros insumos esenciales, sin perjuicio de las atribuciones que corresponden a otras autoridades en los términos de la legislación correspondiente.

CUARTO. Que de conformidad con lo establecido en el artículo 91 de la ley en cita, los usuarios gozarán de los derechos previstos en ella y en la Ley Federal de Protección al Consumidor, entre los cuales destacan el contratar y conocer las condiciones comerciales establecidas en los modelos de contrato de adhesión, registrados ante la PROFECO, a través de medios electrónicos, incluyendo la página electrónica del concesionario o autorizado, sin perjuicio de recibirlas por otros medios.

Por lo tanto, la PROFECO verificará que en los contratos de adhesión se establezcan penas razonables en caso de cancelación anticipada del contrato por parte del consumidor, y de suspensión temporal del servicio por falta de pago. En estos supuestos, se verificará que los pagos de saldos insolutos o no devengados de equipos, así como de los cobros de reconexión por suspensión sean razonables y proporcionales al incumplimiento de la obligación respectiva. En ambos casos cuidará las particularidades de los diferentes paquetes y planes comerciales, de forma que no generen costos adicionales al proveedor.

Asimismo, verificará que los usuarios y consumidores puedan celebrar y cancelar los contratos de adhesión, mediante mecanismos expeditos,

DIP. MARÍA GUADALUPE MORALES RUBIO



"2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria"

incluidos los medios electrónicos. A través de dichos medios electrónicos se podrá cancelar el contrato a su término.

De igual manera se resalta que los contratos de servicios móviles debe ser transparente, en el pago mensual, la parte que corresponda al costo de los servicios y la que corresponda al costo del equipo o instalaciones y el plazo de este pago, resaltando que corresponde a la PROFECO promover, proteger, asesorar, defender, conciliar, y representar a los usuarios y consumidores, frente a los concesionarios o autorizados de servicios de telecomunicaciones o ante comités consultivos de normalización así como registrar y publicar los modelos de contratos de adhesión de conformidad con esta Ley y la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Por su parte **corresponde al IFT regular, monitorear y vigilar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones con los indicadores, parámetros y procedimientos que al efecto establezca, debiendo informar a la PROFECO de los resultados obtenidos para el ejercicio de sus atribuciones.**

El Instituto y la PROFECO intercambiarán información relacionada con las quejas de los usuarios, el comportamiento comercial de los concesionarios o autorizados, la verificación del cumplimiento de sus obligaciones, así como las sanciones que impongan a fin de que determinen proceder en el ámbito de su

DIP. MARÍA GUADALUPE MORALES RUBIO



I LEGISLATURA

"2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria"

competencia. Las sanciones impuestas por la PROFECO se inscribirán en el Registro Público de Concesiones.

El IFT y la PROFECO se darán vista mutuamente, cuando los concesionarios o autorizados incurran en violaciones sistemáticas o recurrentes a los derechos de los usuarios o consumidores previstos en esta Ley y en la Ley Federal de Protección al Consumidor, a fin de que en el ámbito de sus atribuciones realicen las acciones necesarias para su protección y restitución o, en su caso, para que el IFT imponga las sanciones por incumplimiento de obligaciones a los concesionarios.

QUINTO. Que la Ley Federal de Protección al Consumidor establece en sus artículos 20 y 24 que la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) es un organismo descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio. Tiene funciones de autoridad administrativa y está encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores. Su funcionamiento se regirá por lo dispuesto en esta ley, los reglamentos de ésta y su estatuto.

Por lo tanto, tiene entre otras atribuciones las siguientes:

DIP. MARÍA GUADALUPE MORALES RUBIO



"2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria"

- Promover y proteger los derechos del consumidor, así como aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores;
- Procurar y representar los intereses de los consumidores, mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan;
- Representar individualmente o en grupo a los consumidores ante autoridades jurisdiccionales y administrativas, y ante los proveedores;
- Promover la coordinación entre las autoridades federales, estatales y municipales que corresponda, a fin de asegurar la protección efectiva al consumidor en contra de la información o publicidad engañosa o abusiva.

SEXTO. Que 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, publicada en agosto de 2012 la cual establece la obligación de los operadores de telefonía móvil a informar de los servicios que ofrecen de conformidad con lo acordado en el respectivo contrato de adhesión.

Por lo tanto, le corresponde a la Profeco corroborar el debido cumplimiento de dicha norma.

DIP. MARÍA GUADALUPE MORALES RUBIO



"2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria"

SÉPTIMO. Que es una obligación de las Diputadas y Diputados de este Congreso I Legislatura, mantener un vínculo permanente con sus representadas o representados y atender los intereses de las y los ciudadanos, promover y gestionar la solución de los problemas y necesidades colectivas ante las autoridades competentes.

Por lo tanto, al recibir diversas quejas por parte de la ciudadanía respecto de no recibir los servicios de telefonía que están pagando respecto de la cantidad de datos de internet ofertados, resulta necesario la intervención de la Profeco como al IFT para que dentro del ámbito de sus competencias verifiquen que los proveedores registrados proporcionen correctamente los servicios que ofrecen a sus consumidores.

Por lo anteriormente expuesto y fundado, me permito someter a consideración de éste H. Congreso de la Ciudad de México, como un asunto de urgente y obvia resolución la siguiente propuesta con:

PUNTO DE ACUERDO

ÚNICO: SE EXHORTA AL TITULAR DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR Y AL TITULAR DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES, A QUE EN EL ÁMBITO DE SUS ATRIBUCIONES REALICEN LAS ACCIONES NECESARIAS PARA CORROBORAR QUE LAS COMPAÑÍAS TELEFÓNICAS PROPORCIONAN LOS SERVICIOS QUE BRINDAN CONFORME A SUS PLANEAS Y PAQUETES.

DIP. MARÍA GUADALUPE MORALES RUBIO



"2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria"

ATENTAMENTE

DocuSigned by:

María Guadalupe Morales Rubio

0872743A2476448...

DIP. MARÍA GUADALUPE MORALES RUBIO