

DS
VBG**DIP. VALENTINA BATRES GUADARRAMA**

I LEGISLATURA

Congreso de la Ciudad de México

DIP. ISABELA ROSALES HERRERAPRESIDENTA DE LA MESA DIRECTIVA DE LA COMISIÓN PERMANENTE DEL
CONGRESO DE LA CIUDAD DE MÉXICO, I LEGISLATURA
PRESENTE

DocuSigned by:

Presidencia Mesa Directiva

7EF38E29A0BC465...

La que suscribe, **VALENTINA BATRES GUADARRAMA**, Diputada integrante del Grupo Parlamentario de **Morena** en la I Legislatura del Congreso de la Ciudad de México, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 122, Apartado A, fracción II, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 29, Apartado D, inciso k), de la Constitución Política de la Ciudad de México; artículos 4, fracción XLV, 5 Bis, 13, fracción IX, 21, párrafo segundo, de la Ley Orgánica; y artículos 2, fracción XLV; 5, fracciones I y X; 56; 57 Bis; 57 Ter; 99, fracción II; 100 y 101, del Reglamento; ambos ordenamientos del Congreso de la Ciudad de México, por medio del presente, someto a la consideración de la Comisión Permanente de esta Soberanía, la siguiente:

PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO DE URGENTE Y OBVIA RESOLUCIÓN POR EL QUE SE EXHORTA RESPETUOSAMENTE A LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR Y AL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES, A QUE, EN EL ÁMBITO DE SUS RESPECTIVAS ATRIBUCIONES, IMPLEMENTEN UNA CAMPAÑA DE DIFUSIÓN DE LA PLATAFORMA DE CONSULTA DIGITAL DENOMINADA: “COMPARADOR DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES”

Lo anterior, al tenor de las siguientes:

CONSIDERACIONES

PRIMERA. El Informe de la Procuraduría Federal del Consumidor respecto de las Inconformidades más recurrentes en telecomunicaciones en el primer cuatrimestre de 2020, arrojó que estas disminuyeron un 51 % respecto al mismo periodo de 2019.

De acuerdo con este Informe, es probable que debido a la emergencia sanitaria en el país haya disminuido la afluencia de personas consumidoras en las Oficinas de Defensa del Consumidor; aunque, por otra parte, se observó un aumento en las inconformidades informadas vía electrónica. ⁽¹⁾



DIP. VALENTINA BATRES GUADARRAMA

I LEGISLATURA

Congreso de la Ciudad de México

SEGUNDA. La Procuraduría, en dicho Informe, también observó que más del 50 % del total de las inconformidades que recibe, corresponden al sector de telecomunicaciones. De las cuales, los principales motivos de queja son la negativa de los proveedores a entregar bienes y servicios; la negativa a rescindir contratos; y por errores en el cálculo del consumo.

La telefonía móvil, en correlación con el número de personas suscriptoras en México, es el servicio por el que se presentó un mayor número de quejas en ambos cuatrimestres de 2019 y 2020.

En cuanto a las inconformidades por servicios empaquetados, estas aumentaron en el primer cuatrimestre de 2020 en un 11 %, con 681 reclamos, respecto del 2019. ⁽²⁾

TERCERA. Las medidas de sana distancia y el confinamiento para evitar la propagación de la enfermedad Covid-19, llevó a la mayoría de las personas a suscribir contratos de servicios empaquetados, debido a la necesidad de contar con elementos para poder realizar sus actividades, ya sea trabajar, estudiar o entretenerse.

Al respecto, diversos analistas realizaron observaciones, entre otros, Erick de la Cruz, integrante de la Consultora en Servicios Especializados en Tecnologías de la Información, quien manifestó que, por el confinamiento, las empresas que ofrecen servicio de televisión por cable, se han visto favorecidas en contrataciones de paquetes de *triple play*. Además, explicó que en el caso particular de quienes ya contaban con el servicio de internet, lo que han hecho es aumentar el ancho de banda.

Por su parte, Salvi Folch, director y analista de la filial de Televisa Izzí, manifestó a expertos financieros, que hubo aceleración de la demanda de sus servicios y se presentó un aumento de más de 40 % en el tráfico de datos, además de que la duración promedio de las llamadas aumentó en más de 30 % y las transacciones de video bajo demanda tuvieron incrementos similares y algunos usuarios incrementaron la velocidad de internet.

Sin embargo, a pesar de este incremento, los analistas prevén que habrá desconexiones de suscripciones cuando disminuya el confinamiento, entre julio y septiembre de este año, debido a la situación económica que atravesarán personas suscriptoras de televisión de paga. Pero, afirman, que no habrá bajas en servicios de internet, porque se ha vuelto un servicio esencial, debido a que en los hogares hay personas menores y personas jóvenes estudiando, así como quienes pueden trabajar vía remota e, incluso, quienes para buscar empleo necesitan de este servicio.

DIP. VALENTINA BATRES GUADARRAMA

Congreso de la Ciudad de México

Por lo anterior, la consultora Corporación Internacional de Datos, prevé que después de la pandemia, el servicio de internet fijo crezca 6.3 % y la televisión de paga 3.8 %. (3)

CUARTA. A partir de la publicación en el Diario Oficial de la Federación del Acuerdo de Convergencia de servicios fijos de telefonía local y televisión y/o audio restringidos que se proporcionan a través de redes públicas alámbricas e inalámbricas, algunos proveedores de servicios de telecomunicaciones tuvieron la posibilidad de ofertar otros servicios no incluidos en sus concesiones originales y que los consumidores pudieran acceder y disfrutar de varios servicios en una sola factura. (4)

De acuerdo con la Procuraduría Federal del Consumidor, los servicios empaquetados se refieren a la denominación que le dan los prestadores de servicios a sus ofertas comerciales según el número de servicios por paquete a contratar, que pueden ser de televisión por cable o satelital, internet de banda ancha, telefonía fija y móvil.

En México, los proveedores en telecomunicaciones ofertan servicios empaquetados de la siguiente manera:

- El doble *play* se refiere a la convergencia de dos servicios proporcionados por redes fijas, como telefonía fija más internet fijo;
- En el triple *play* convergen los tres servicios, telefonía fija, televisión de paga e internet; y
- El cuádruple *play*, que combina los servicios fijos de televisión restringida, telefonía local fija e internet con los servicios móviles, que son telefonía móvil e internet de banda ancha. (5)

QUINTA. Son atribuciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, la protección, promoción y defensa de los derechos de las personas consumidoras, propiciando relaciones comerciales equitativas de consumo y acceso a mejores condiciones al adquirir productos y servicios.

Por su parte, el Instituto Federal de Telecomunicaciones, regula, promueve y supervisa el uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, las redes y la prestación de los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión.



DIP. VALENTINA BATRES GUADARRAMA

I LEGISLATURA

Congreso de la Ciudad de México

Ambas instituciones colaboran mutuamente al intercambiar información sobre quejas por parte de las personas usuarias, el comportamiento comercial de los proveedores y en verificar que estos cumplan con sus obligaciones y, de ser el caso, sancionarlos.

Debido a lo anterior, como parte del trabajo de coordinación de ambas instituciones, el 4 de junio de este año, mediante un comunicado en el Portal del Instituto Federal de Telecomunicaciones, se informó sobre la presentación del **“Comparador de Contratos de Adhesión de Servicios de Telecomunicaciones”**.

Dicho comparador tiene la finalidad de poner a disposición de las personas usuarias una herramienta que les permite conocer y comparar las principales condiciones incluidas en los contratos de adhesión que los concesionarios y autorizados celebran para prestar sus servicios de telefonía e internet (móviles y fijos), así como televisión de paga.

En el comunicado, se informó que, con esta herramienta, las personas usuarias podrán conocer:

- Las principales condiciones de los contratos de adhesión que las empresas celebran, para consultar y comparar más de 800 contratos de adhesión de los proveedores de internet y telefonía (fijos y móviles), y televisión de paga, los cuales equivalen a 89.2 % del total de contratos de adhesión que se han registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor;
- Las penalidades que tendrían que pagar en caso de incumplimiento de alguna de las cláusulas de su contrato, las garantías contractuales que exigen las empresas, el esquema bajo el cual se le otorgan los equipos terminales, y si se establece un plazo forzoso;
- Buscar los contratos por el nombre comercial de la empresa o su razón social, y comparar hasta 3 instrumentos e imprimir los resultados de búsqueda; y
- Conocer e imprimir el contenido íntegro de los más de 800 contratos que han sido analizados y cargados en la herramienta, los cuales equivalen a 89.2 % del total de contratos de adhesión que se han registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

DS
VBG**DIP. VALENTINA BATRES GUADARRAMA**

I LEGISLATURA

Congreso de la Ciudad de México

Es importante observar que, de acuerdo con el comunicado del Instituto Federal de Telecomunicaciones, el “**Comparador de Contratos de Adhesión de Servicios de Telecomunicaciones**”, es una herramienta única en su tipo en el sector a nivel internacional, al ser la primera vez que se hace disponible la información más importante de los contratos en un sólo sitio y de manera comparable.

Para la elaboración de esta herramienta, ambas instituciones intercambiaron información para analizar los más de 800 contratos presentados por los concesionarios y autorizados en cumplimiento a la Norma Oficial Mexicana **NOM-184-SCFI-2018**.⁽⁶⁾

SEXTA. Debido a que el servicio de internet se ha vuelto esencial para las familias mexicanas y a que se prevé que algunas de las escuelas del país en los distintos niveles de educación regresen a clases a partir de agosto en la modalidad a distancia mediante el uso de las tecnologías de la información, y con ello se incrementa la demanda de este servicio, es necesario que esfuerzos institucionales como el Comparador, único a nivel internacional, tengan mayor difusión para que sea de conocimiento de todas las personas, y sea posible que tengan la oportunidad de conocer ¿quién de los proveedores les ofrece un mejor servicio?; ¿cuáles son los mejores costos?; ¿a qué se comprometen?; y ¿qué derechos tienen?, entre otros.

Además de lo anterior, una amplia difusión de esta plataforma digital, es una medida preventiva para evitar conflictos futuros, ya que al consultarla, las personas contarán con toda la información necesaria para poder tomar una mejor decisión sobre los servicios que contratan, de tal manera que ambas partes tengan mayor certeza jurídica.

Es por lo anteriormente expuesto que someto a la consideración de esta Soberanía, la siguiente proposición con:

PUNTO DE ACUERDO

ÚNICO. La Comisión Permanente del Congreso de la Ciudad de México, exhorta respetuosamente a la Procuraduría Federal del Consumidor y al Instituto Federal de Telecomunicaciones, a que, en el ámbito de sus respectivas competencias y, en el marco de las acciones de coordinación y colaboración que ejecutan para promover y proteger los derechos de las personas usuarias y consumidoras, implementen una campaña de difusión de la plataforma de consulta digital denominada: “Comparador de Contratos de Adhesión de Servicios de Telecomunicaciones.



DIP. VALENTINA BATRES GUADARRAMA

Congreso de la Ciudad de México

Dado en el Palacio Legislativo de Donceles, a los 26 días del mes de agosto de 2020

ATENTAMENTE

DocuSigned by:
Valentina Batres Guadarrama
4D86557B4E62458...

DIP. VALENTINA BATRES GUADARRAMA

REFERENCIAS

- (1) https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/557011/Inconformidades_mas_recurrentes_en_Telecomunicaciones_Primer_Cuatrimestre.pdf
- (2) Ídem
- (3) <https://digitalpolicylaw.com/ganan-empresas-de-cable-con-pandemia-suben-contratos-de-internet/>
- (4) http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=4933138&fecha=03/10/2006
- (5) https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/551880/Evolucion_y_Cambio_en_oferta_de_servicios_de_Telecomunicaciones_Profeco.pdf
- (6) El Comparador de Contratos se encuentra integrado dentro del Portal de Usuarios del IFT y en la página de internet de la PROFECO, así como en la dirección electrónica: <http://comparadorcontratos.ift.org.mx/>