
PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE SOLICITA A DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DEL GOBIERNO FEDERAL A QUE TOMEN LAS ACCIONES LEGALES CORRESPONDIENTES A FIN DE RESOLVER LA PROBLEMÁTICA DEL SERVICIO DE TELEFONIA MOVIL QUE PADECEN MILLONES DE USUARIOS.

RICARDO MONREAL ÁVILA, integrante de la LXI Legislatura del Congreso de la Unión, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 8, fracción II, 108 y 276 del Reglamento del Senado de la República, presento ante esta Honorable Asamblea la siguiente proposición con punto de acuerdo por **el que se solicita a diversas Dependencias y Entidades del Gobierno Federal a que tomen las Acciones Legales correspondientes a fin de resolver la problemática del Servicio de Telefonía Móvil que padecen millones de usuarios**, al tenor de la siguiente:

Exposición de Motivos.

Cada día la vida cotidiana nos va llevando más a adentrarnos al mundo de las telecomunicaciones, simplemente, basta ver el crecimiento exponencial que tiene esta industria año con año, con números muy superiores al propio PIB nacional. De acuerdo a la propia Comisión Federal de Telecomunicaciones (COFETEL) a finales del año pasado; “el sector telecomunicaciones registró un crecimiento de 11 por ciento”.

Al cierre de septiembre había en México 88.7 millones de usuarios de Telefonía Celular. Y son precisamente estos usuarios el motivo de este punto de acuerdo, en los últimos dos meses ha habido problemas con los equipos celulares.

Versiones sobre esta situación hemos escuchado o leído muchas, pero el hecho se encuentra en que el ciudadano no sabe a qué

autoridad recurrir para quejarse o bien la autoridad reguladora no es clara al informar que acciones ha implementado ante un hecho que representa una problemática social, en virtud del alcance, uso y crecimiento que tiene hoy en día un teléfono celular.

El artículo 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece que el Estado, con apego a lo dispuesto en las leyes, tiene la facultad, en casos de interés general, de concesionar la prestación de servicios públicos, fijando las modalidades y condiciones que aseguren la eficacia de la prestación de los servicios.

La Ley Federal de Telecomunicaciones dispone en su artículo 7 que tiene, entre otros objetivos, **regular el uso, aprovechamiento y explotación de las redes públicas de telecomunicaciones; promover el desarrollo eficiente de las telecomunicaciones;** ejercer la rectoría del Estado en la materia para garantizar la soberanía nacional, y fomentar una sana competencia entre **los diferentes prestadores de servicios de telecomunicaciones a fin de que éstos se presten con mejores precios, diversidad y calidad en beneficio de los usuarios.**

El crecimiento exponencial de la telefonía móvil la ha convertido en una herramienta de gran valor en las actividades diarias tanto personales como profesionales de todos aquellos quienes utilizan este servicio.

El 87 por ciento de los usuarios de telefonía móvil son de prepago y las tarifas por las llamadas que realizan son descontadas del saldo de sus cuentas en el preciso instante en que la comunicación es concretada.

El restante 13 por ciento son clientes de pos-pago cuyas llamadas son descontadas automáticamente de una bolsa de predeterminada de minutos por las que los concesionarios de telefonía celular reciben una tarifa base mensual y cuando el volumen de esta bolsa es agotado, la red tarifada y carga una tarifa específica por cada minuto adicional consumido por los clientes.

Las fallas presentadas en los últimos meses en las redes móviles en la Ciudad de México obligan a los usuarios a efectuar más de una llamada para poder entablar una comunicación aceptable. Sin embargo, los sistemas de medición de las redes catalogan cada una de estas llamadas interrumpidas como una llamada concretada, y como tal es cobrada. Aún cuando, por causas imputables a las deficiencias en la red, la llamada concretada tenga una duración mínima de un segundo.

Es injusto que por fallas de los operadores, la gente tenga que pagar dinero extra y no sea compensada adecuadamente.

Si bien la actualización y modernización de los sistemas de telecomunicaciones de las redes concesionadas es una práctica común que tiene como objetivo final el mejoramiento en la calidad y la diversidad de los servicios ofrecidos al público, los usuarios tienen el derecho a contar con parámetros y estándares mínimos de calidad en los servicios que reciben y pagan.

Los costos del orden cualitativo, cuantitativo o económico en que incurren los usuarios debido a interrupciones en el servicio no imputables a ellos mismos deben de ser resarcidos en forma proporcional a su magnitud y con la misma prontitud y rectitud con la que los propios concesionarios cobran a sus clientes por los servicios prestados.

La Ley Federal de Protección al Consumidor, prevé la figura de la bonificación monetaria o en efectivo; No debe permitir que los usuarios mexicanos sean engañados nuevamente como cuando operadores y autoridades convinieron a principios de 2001 que se les bonificaran minutos durante 2 meses.

Esa fue sin duda alguna una de las peores simulaciones de atención a las demandas de los consumidores de las que se tenga memoria en nuestro país.

Es decir, no puede compararse el que los operadores bonifiquen minutos a los usuarios, con la opción más justa de bonificarles dinero en efectivo. En este tipo de situaciones, el usuario debería tener la última palabra siempre

Derivado de lo anterior, someto a consideración de esta Honorable Asamblea *con carácter de urgente resolución* el siguiente

PUNTO DE ACUERDO

PRIMERO: El Senado de la República exhorta a la Procuraduría Federal del Consumidor y a la Cofetel para que en conjunto determinen los parámetros mínimos de calidad que deberán observar tanto las redes de servicios de telecomunicaciones como los servicios proveídos por los concesionarios y permisionarios de servicios de telecomunicaciones autorizados para tales efectos de conformidad con la Ley Federal de Telecomunicaciones.

SEGUNDO: El Senado de la República exhorta a las autoridades en materia de telecomunicaciones, la Secretaría de

Comunicaciones y Transportes y la Cofetel, a que tomen las acciones pertinentes para realizar una medición y cuantificación oportuna, precisa y en términos reales del daño económico causado a los usuarios de servicios de telecomunicaciones a raíz de las fallas que pudieran presentarse en las redes de los proveedores servicios concesionados.

TERCERO: El Senado de la República exhorta a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes para que sancione a los concesionarios y permisionarios, con montos equivalentes al daño económico nominal causado a los usuarios por las interrupciones de servicios.

CUARTO: El Senado de la República exhorta a la Procuraduría Federal del Consumidor para que, independientemente de las sanciones que imponga la Secretaría de Comunicaciones y Transportes en virtud de los problemas de calidad de las redes móviles, y conforme a lo previsto en la Ley Federal de Protección al Consumidor lleve a cabo los procedimientos administrativos necesarios y ordene a los concesionarios del servicio móvil la bonificación monetaria que corresponda a los usuarios, como consecuencia de la deficiente prestación del servicio que reciben de los concesionario señalados.

Dado en el salón Legislativo de Xicoténcatl, a los 22 días del mes de febrero del 2011.