

Comisión de Economía

Con punto de acuerdo por el que se solicita respetuosamente a la Procuraduría Federal del Consumidor, informe respecto de las acciones de difusión de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, que actualmente esté realizando.

Honorable Asamblea:

A la Comisión de Economía de la LXIII Legislatura de la Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión, le fue turnada para su estudio y dictamen la proposición con punto de acuerdo, presentada por la Dip. Jorgina Gaxiola Lezama, del Grupo Parlamentario del Partido Verde Ecologista de México, por el que se exhorta respetuosamente al Instituto Federal de Telecomunicaciones y a la PROFECO para que refuercen las medidas de atención las quejas de los Usuarios en materia de servicios de telecomunicaciones, publicada en la gaceta parlamentaria del día 29 de septiembre de 2016.

Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 39, 43, 44 y 45, numerales 6, incisos e) y f), de la Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, y 80, 81, 82, 84, 85, 157, numeral 1, fracción 1, 158, numeral 1, fracción IV y 167 del Reglamento de la Cámara de Diputados, la Comisión de Economía, somete a la consideración de esta Honorable Asamblea, el dictamen relativo al Punto de Acuerdo mencionado, el cual se realiza bajo los siguientes:

Antecedentes

1. Las proposiciones con punto de acuerdo enunciada en el proemio de este dictamen fue presentada por la diputada promovente el día 24 de agosto de 2016, y publicada en la gaceta parlamentaria el día 29 de septiembre del mismo año.
2. La proposición enlistada, fue turnada a la Comisión de Economía para efectos de análisis y elaboración del dictamen en cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 82, 85 y 100 del Reglamento de la Cámara de Diputados, con fecha 30 de septiembre de 2016, mediante oficio D.G.P.L. 63-II-6-1142.

Comisión de Economía

Consideraciones

Primera. La Comisión dictaminadora realizó el estudio y análisis de los planteamientos contenidos en la proposición con punto de acuerdo enlistada, a fin de valorar su contenido, deliberar e integrar el presente Dictamen.

Segunda. - El Punto de Acuerdo contiene las siguientes proposiciones:

“Primero. La Cámara de Diputados 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 Cámara de Diputados 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.”

Tercera.- De conformidad con el artículo 39, numeral 3 de la Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, las comisiones ordinarias, tienen a su cargo tareas de dictamen legislativo, de información y de control devaluatorio conforme a lo dispuesto por el párrafo primero del artículo 93 constitucional, y su competencia se corresponde en lo general con las otorgadas a las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, en apego a lo anterior esta Comisión se pronunciará en el presente dictamen respecto a la materia de su competencia.

Comisión de Economía

Cuarta. - La Subprocuraduría de Telecomunicaciones fue creada por Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 24 de agosto de 2015, con la finalidad de promover, proteger, asesorar, defender, conciliar y representar a las y los usuarios y consumidores frente a los proveedores, en calidad de concesionarios o autorizados, de servicios de telecomunicaciones.

Mediante esta instancia, la Profeco colabora con el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT), para garantizar que los servicios de telecomunicaciones sean prestados en condiciones de competencia, calidad, pluralidad, cobertura universal, interconexión, acceso libre, continuidad y sin injerencias arbitrarias, según lo establecido en el Apartado B del Artículo 6 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Quinta. - La Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones tiene los siguientes objetivos:

- Promover y proteger los derechos de las y los consumidores, a través de información, orientación, asesoría sobre sus derechos y sobre las obligaciones de las empresas en las relaciones de consumo.
- Garantizar equidad, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores de servicios de telecomunicaciones.

Procedimientos para servicios de telefonía fija, telefonía móvil, internet, y televisión de paga.

- Recepción de reclamaciones.
- Captación de denuncias.
- Conciliación.
- Arbitraje.
- Verificación y vigilancia

Sexta. - Para esta Comisión resulta indispensable el conocer a detalle las acciones que la Procuraduría Federal del Consumidor esté realizando para dar a conocer los mecanismos de los que disponen los ciudadanos para conocer sus derechos como usuarios.

Comisión de Economía

Durante su presentación ante la Comisión de Economía de la Cámara de Diputados el Procurador Federal del Consumidor, Lic. Ernesto Nemer Álvarez, indicó que se recibieron 18,391 quejas de usuarios de servicios de telecomunicaciones.

SE SECRETARÍA DE ECONOMÍA		PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR		MOVER MEXICO		
Subprocuraduría de Telecomunicaciones						
<ul style="list-style-type: none"> • 224 millones de suscriptores (telefonía, internet, TV de paga) • 54% de los proveedores están inscritos en Concilianet a través de convenios • 9 mil 500 inconformidades se recibieron en la plataforma Soy Usuario conjunta con el IFT 	Concepto	Cifras	Motivo	Núm.		
	Quejas recibidas:					
	1. Telefonía móvil	9,996	Negativa a la entrega del producto o servicio	3,341		
	2. Televisión restringida	5,397				
	3. Telefonía fija	2,013	Negativa a la rescisión	3,146		
	4. Internet	459				
	5. Otros	526				
	Total	18,391	Negativa a corregir errores	1,871		
	Porcentaje de conciliación	Más de 90%	Negativa a hacer efectiva la garantía	1,174		
	Monto reclamado	\$18.1 millones				
Monto recuperado	\$15.3 millones					
Porcentaje de recuperación	Más de 85%	Producto o servicio no solicitado o autorizado	1,923			

Séptima. -En mérito de lo antes expuesto, la Comisión de Economía, hace suyas las consideraciones de la diputada promovente y permite someter a la consideración del Pleno de la Cámara de Diputados el siguiente:

Punto de Acuerdo

Primero. - La Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión, solicita respetuosamente a la Procuraduría Federal del Consumidor, informe respecto de las acciones de difusión de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, que actualmente esté realizando.

Segundo. - La Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión, exhorta respetuosamente a la Procuraduría Federal del Consumidor, a que en su programa de comunicación social considere acciones de difusión de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.


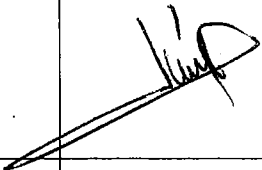

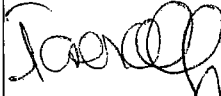

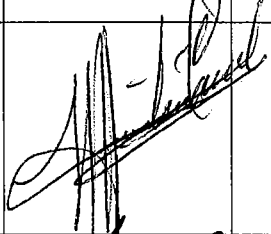



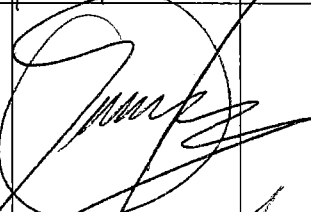

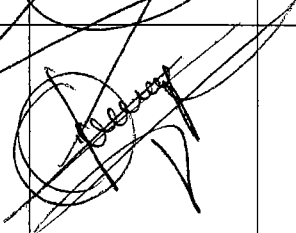

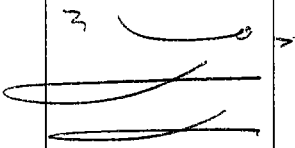
Palacio Legislativo de San Lázaro, a 3 de noviembre de 2016.



CÁMARA DE DIPUTADOS
LXIII LEGISLATURA

Comisión de Economía

PUNTO DE ACUERDO, PROFECO EN MATERIA DE DERECHOS DE USUARIOS DE TELECOMUNICACIONES


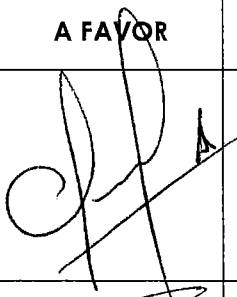



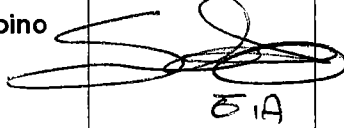

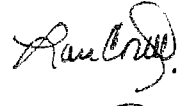

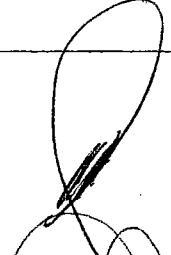

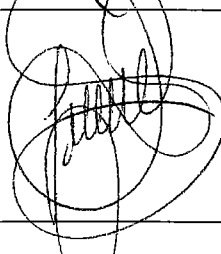

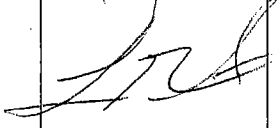
	NOMBRE	A FAVOR	EN CONTRA	ABSTENCIÓN
1.	 Jorge Enrique Dávila Flores PRI Presidente			
2.	 Antonio Tarek Abdala Saad PRI Secretario			
3.	 Tristán Manuel Canales Najjar PRI Secretario			
4.	 Juan Manuel Cavazos Balderas PRI Secretario			
5.	 Juan Antonio Ixtlahuac PRI Secretario			
6.	 Esdras Romero Vega PRI Secretario			
7.	 Juan Alberto Blanco Saldívar PAN Secretario			



CÁMARA DE DIPUTADOS
LXIII LEGISLATURA

Comisión de Economía

PUNTO DE ACUERDO, PROFECO EN MATERIA DE DERECHOS DE USUARIOS DE TELECOMUNICACIONES


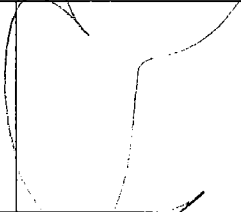

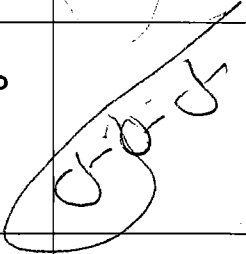


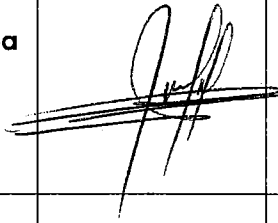

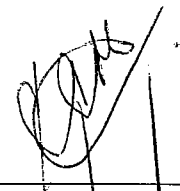

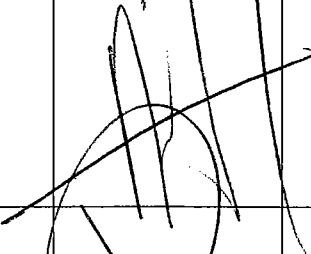


	NOMBRE	A FAVOR	EN CONTRA	ABSTENCIÓN
8.	 Miguel Angel Salim Alle PAN Secretario			
9.	 Lluvia Flores Sonduk PRD Secretaria			
10.	 Armando Soto Espino PRD Secretario	 EIA		
11.	 Lorena Corona Valdés PVEM Secretaria			
12.	 Jesús Serrano Lora MORENA Secretario			
13.	 Carlos Lomelí Bolaños MC Secretario			
14.	 Lorena del Carmen Alfaro García PAN Integrante			



CÁMARA DE DIPUTADOS
LXIII LEGISLATURA

Comisión de Economía

PUNTO DE ACUERDO, PROFECO EN MATERIA DE DERECHOS DE USUARIOS DE TELECOMUNICACIONES










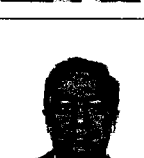
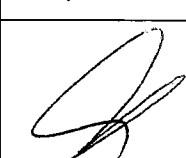

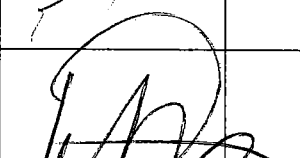

	NOMBRE	A FAVOR	EN CONTRA	ABSTENCIÓN
15.	 Claudia Edith Anaya Mota PRI Integrante			
16.	 Luis Fernando Antero Valle PAN Integrante			
17.	 Alma Lucía Arzaluz Alonso PVEM Integrante			
18.	 Carmen Victoria Campa Almaral NA Integrante			
19.	 Jesús Ricardo Canavati Tafich PVEM Integrante			
20.	 Gerardo Gabriel Cuanalo Santos PAN Integrante			
21.	 Ricardo del Rivero Martínez PAN Integrante			



CÁMARA DE DIPUTADOS
LXIII LEGISLATURA

Comisión de Economía

PUNTO DE ACUERDO, PROFECO EN MATERIA DE DERECHOS DE USUARIOS DE TELECOMUNICACIONES

	NOMBRE	A FAVOR	EN CONTRA	ABSTENCIÓN
22.	 Waldo Fernández González PRD Integrante			
23.	 García Portilla Ricardo David PRI Integrante			
24.	 Miguel Angel González Salum PRI Integrante			
25.	 Carlos Iriarte Mercado PRI Integrante			
26.	 Alejandro Juraidini Villaseñor PRI Integrante			
27.	 Vidal Llerenas Morales MORENA Integrante			
28.	 Rene Mandujano Tinajero PAN Integrante			
29.	 Fernando Uriarte Zazueta PRI Integrante	