

Diputados - 371



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

**Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría Jurídica
PFC/SPJ/042/2023**

Ciudad de México, a 23 de enero de 2023.

**Dr. Valentín Martínez Garza
Encargado de Despacho de la Unidad de Enlace
de la Secretaría de Gobernación
P r e s e n t e**

107

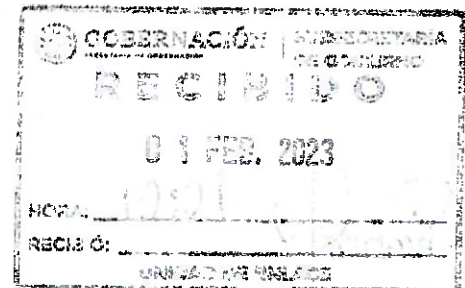
Hago referencia a su atento oficio SG/UE/230/3075/22, por medio del cual, remite a la Secretaría de Economía, el diverso D.G.P.L.65-II-1-1406, con el que la Mesa Directiva de la LXV Legislatura Federal, a través del cual la Cámara de Diputados Exhorta a la Procuraduría Federal del Consumidor a publicar en sus portales de Internet las acciones administrativas y normativas que está llevando a cabo para garantizar a los usuarios la calidad del servicio de telefonía móvil.

Al respecto, adjunto al presente, el oficio PFC/SPT/106/2022, a través del cual el Maestro Pedro Francisco Rangel Magdaleno, Subprocurador de Telecomunicaciones, brinda atención y respuesta a lo vertido en el respectivo exhorto.

Sin otro particular, le reitero mi consideración atenta.

**Atentamente
La Subprocuradora Jurídica**

Licenciada Alma Laurence Contreras Garibay



C.c.c.p Dr. Francisco Ricardo Sheffield Padilla.- Procurador Federal del Consumidor.- Para su conocimiento.





Oficio: **PFC/SPT/106/2022**

Asunto: Se atiende oficio PFC/SPJ/200/2022
Ciudad de México, a 8 de diciembre de 2022.

LCDA. ALMA LAURENCE CONTRERAS GARIBAY
SUBPROCURADORA JURÍDICA
PRESENTE

Se hace referencia a su oficio número PFC/SPJ/200/2022, recibido en esta Subprocuraduría de Telecomunicaciones el día 6 de diciembre de 2022, mediante el cual remite para los efectos establecidos en el artículo 15 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, el oficio Número D.G.P.L.65-II-1-1408, de fecha 30 de noviembre de 2022, suscrito por la Diputada Noemí Berenice Luna Ayala, Vicepresidenta de la Mesa Directiva de la LXV Legislatura de la Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión, mediante el cual remite el Punto de Acuerdo aprobado en fecha 30 de noviembre de 2022, que textualmente señala lo siguiente:

"Primero.- La Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión, exhorta a la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes, al Instituto Federal de Telecomunicaciones y a la Procuraduría Federal del Consumidor para llevar las acciones pertinentes con el fin de proteger a los usuarios de Telefonía móvil, así como garantizar la calidad del servicio. Segundo.- La Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión, exhorta a la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes, al Instituto Federal de Telecomunicaciones y a la Procuraduría Federal del Consumidor a publicar en su portales de Internet las acciones administrativas y normativas que estén llevando a cabo para garantizar a los usuarios la calidad del servicio de telefonía móvil"

En razón de lo anterior y con la finalidad de que esa Subprocuraduría Jurídica a su cargo, esté en aptitud de acreditar el cumplimiento al Punto de Acuerdo de referencia, hago de su conocimiento que la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, de conformidad con las facultades conferidas en el artículo 15 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, lleva a cabo las siguientes acciones para la protección de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones:

1. Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones

Se revisan, autorizan y registran los contratos que los prestadores de servicios de telecomunicaciones utilizaran en la comercialización de sus servicios. Con ello se garantiza que dichos contratos no contengan cláusulas abusivas contrarias a la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y la NOM 184-SCFI-2018 ELEMENTOS NORMATIVOS Y OBLIGACIONES ESPECÍFICAS QUE DEBEN DE OBSERVAR LOS PROVEEDORES PARA LA COMERCIALIZACIÓN Y/O PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES CUANDO UTILICEN UNA RED PÚBLICA DE TELECOMUNICACIONES.

En este contexto, para el caso específico de garantizar que el servicio sea prestado con la calidad debida, en todos y cada uno de los contratos que son registrados por la Profeco se establece de manera textual que el servicio prestado no podrá ser menor a los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones, ni menor a los ofrecidos implícitamente o contratados en el contrato, para lo cual en todos los contratos se obliga a los proveedores a establecer una clausula en los siguientes términos:





"PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO. El PROVEEDOR se obliga a prestar el servicio de Telefonía Móvil que incluye voz, datos y mensajes de texto conocidos como SMS, (en adelante el Servicio), de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa, plan o paquete que el SUScriptor haya seleccionado, los cuales no podrán ser menores a los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante IFT), ni menores a los ofrecidos implícitamente o contratados en el presente instrumento."

Dichos parámetros pueden ser consultados en la liga:
https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5510754&fecha=17/01/2018#gsc.tab=0

Los contratos a los cuales la Profeco les otorga autorización de registro, previo a la comercialización de los servicios ofertados, pueden ser consultados por los usuarios de estos servicios en el Buro Comercial Profeco, en la siguiente liga: <https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca-telecom.jsp>

2. Empoderamiento de los usuarios de servicios de telecomunicaciones

Con la finalidad de que los consumidores cuenten con información que les permita tomar la mejor decisión al momento de contratar los servicios de telecomunicaciones, entre ellos el de telefonía móvil, se realizan las siguientes acciones:

- Con fecha 25 de enero de 2022, la Profeco actualizó en coordinación con el Instituto Federal de Telecomunicaciones, la Carta de los Derechos Mínimos de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, en cumplimiento a lo establecido en el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
- Elabora de manera permanente materiales infográficos, estudios y capsulas audiovisuales.
- Celebra Alianzas Institucionales con los sectores público, privado y educativo para incentivar las buenas prácticas de las empresas proveedoras de servicios, permear los materiales de empoderamiento al consumidor y elaborar materiales específicos como el Código de Ética para la prevención de la violencia digital contra las mujeres.

Dicha información se encuentra a disposición de los consumidores en el Blog de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones dentro de la página de la Profeco, la cual puede ser consultada en la siguiente liga: <https://www.gob.mx/profeco/acciones-y-programas/telecomunicaciones-26290>

De igual forma, los materiales son publicados en redes sociales de la Profeco, mismos que pueden ser consultados en el listado que se adjunta al presente con las ligas de acceso correspondientes. (Anexo listado de publicación de materiales)

3. Acciones jurisdiccionales en defensa de los consumidores (Acciones Colectivas)

Cuando la Profeco identifica afectaciones a una colectividad de consumidores sobre causas comunes de hecho o de derecho, inicia la investigación correspondiente solicitando información al proveedor señalado para determinar si esta existe y en su caso se presenta la demanda correspondiente ante la autoridad jurisdiccional.

En este sentido la Profeco cuenta con un sitio específico en donde los consumidores pueden consultar las actividades realizadas por la Subprocuraduría de Telecomunicaciones y recibir asesoría cuando estimen que sus derechos han sido vulnerados. Dicha página puede ser consultada en la siguiente liga: <https://acolectivastelecom.profeco.gob.mx/index.php>



Con la información anteriormente señalada se advierte de manera clara que se da cumplimiento al Segundo Punto de Acuerdo ya que todas las acciones administrativas y normativas que se llevan a cabo para garantizar a los usuarios la calidad del servicio de telefonía móvil en el ámbito de competencia de esta Procuraduría están publicados en el portal y en las redes sociales de la Profeco.

Sin otro particular reciba un cordial saludo y quedo atento para cualquier duda o aclaración.

Anexo (Listado de publicaciones)

ATENTAMENTE

PEDRO FRANCISCO RANGEL MAGDALENO
SUBPROCURADOR DE TELECOMUNICACIONES
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

C.c.p. Dr. Francisco Ricardo Sheffield Padilla, Procurador Federal del Consumidor - Para conocimiento
L.c.d. Carlos Alberto Ayala Rosero, Director General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones - Para conocimiento