



G O B I E R N O  
D E J A L I S C O  
P O D E R  
L E G I S L A T I V O

S E C R E T A R I A  
D E L C O N G R E S O

OF-DPL 753 LIX

NUMERO \_\_\_\_\_ DIRECCIÓN DE \_\_\_\_\_

DEPENDENCIA \_\_\_\_\_  
PROCESOS LEGISLATIVOS

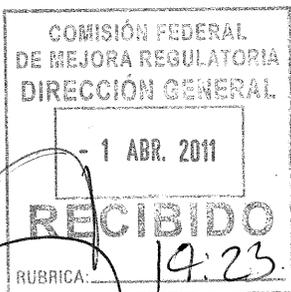
MAP-MC  
BOO1101386

**C. ALFONSO CARBALLO PÉREZ**  
**DIR. GRAL. COFEMER**  
**BLVD. ADOLFO LÓPEZ MATEOS NÚM. 3025**  
**PISO 8, SAN JERONIMO ACULCO, DEL. MAGDALENA CONTRERAS**  
**MÉXICO, D.F. C.P. 10400**

Enviándole un atento saludo, hago de su conocimiento que esta Quincuagésima Novena Legislatura del Honorable Congreso del Estado de Jalisco, en sesión verificada en esta fecha, aprobó el Acuerdo Legislativo Número 871-LIX-11, en el que de manera atenta y respetuosa se le solicita agilice el proceso de aprobación del anteproyecto de plan técnico fundamental de calidad del servicio local móvil, que le fue remitido en fecha reciente por la comisión federal de telecomunicaciones, en virtud de que esa normativa se considera esencial para garantizar un servicio adecuado, en beneficio de los usuarios de telefonía móvil en todo el país.

Por instrucciones de la directiva de esta Soberanía, hago de su conocimiento lo anterior, adjuntándole copia del Acuerdo Legislativo de referencia, para efectos de la comunicación procesal respectiva.

Sin otro en particular, propicia hago la ocasión para reiterarle las seguridades de mi consideración y respeto.



**ATENTAMENTE.**  
**SUFRAGIO EFECTIVO, NO REELECCIÓN.**  
**GUADALAJARA, JAL. 24 DE MARZO DE 2011**

**LIC. JOSÉ MANUEL CORREA CESEÑA**  
**SECRETARIO GENERAL DEL H. CONGRESO DEL ESTADO.**

C.c.p. Dip. José Antonio de la Torre Bravo.

"2011, AÑO DE LOS JUEGOS PANAMERICANOS EN JALISCO".

GRR/AVM/eaaa.



5.25  
 NUMERO Ac. Legislativo # 871-LIX-11  
 DEPENDENCIA \_\_\_\_\_  
 INICIATIVA DE ACUERDO LEGISLATIVO  
SALA K

DIP. JOSÉ ANTONIO DE LA TORRE BRAVO

GOBIERNO  
 DE JALISCO

P O D E R  
 LEGISLATIVO

SECRETARIA  
 DEL CONGRESO

**Ciudadanos Diputados integrantes  
 de la Quincuagésima Novena Legislatura  
 del Congreso del Estado de Jalisco**

El que suscribe, Licenciado José Antonio De La Torre Bravo, Diputado al Congreso del Estado por el décimo distrito electoral, con cabecera en la ciudad de Zapopan, e integrante del Grupo Parlamentario del Partido Acción Nacional, en ejercicio de las atribuciones que me confieren los artículos 17 y 23 de la Constitución Política del Estado de Jalisco, así como los artículos 22 y 166 de la Ley Orgánica del Poder Legislativo, de manera respetuosa comparezco ante esta Honorable Asamblea, para presentar la siguiente

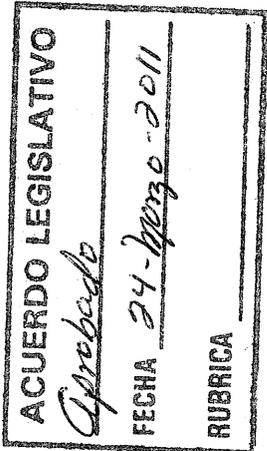
**Iniciativa de Acuerdo Legislativo**

Por la que se fija la posición política del Poder Legislativo del Estado de Jalisco con relación a los problemas que durante el año en curso, 2011, han padecido los usuarios de servicios de telefonía móvil por deficiencias en la calidad del servicio brindado por los concesionarios, y se emite una posición oficial del Congreso local respecto de las medidas sobre el particular que han adoptado las autoridades federales competentes.

En cumplimiento de lo prescrito por los artículos 150, 152 y 154 de la Ley Orgánica que rige a este Honorable Congreso, se ofrece, para soportar la propuesta aquí contenida la siguiente

**Exposición de Motivos**

Desde el último bimestre del año anterior, pero especialmente a partir de la segunda quincena de enero del 2011, los usuarios de telefonía celular en el país han venido padeciendo por las deficiencias en la calidad del servicio que brindan la mayoría de los concesionarios del servicio de telefonía celular en el país.





NUMERO \_\_\_\_\_

DEPENDENCIA \_\_\_\_\_  
INICIATIVA DE ACUERDO LEGISLATIVO  
SALA K

DIP. JOSÉ ANTONIO DE LA TORRE BRAVO

GOBIERNO  
DE JALISCO

P O D E R  
LEGISLATIVO

SECRETARIA  
DEL CONGRESO

El 20 de enero, por ejemplo, los medios de comunicación nacionales dieron a conocer que los clientes de compañías como Iusacell y Movistar habían padecido el día anterior, durante más de dos horas, los estragos de “un servicio deficiente y en algunos casos nulo en sus líneas”<sup>1</sup>. El problema se había suscitado principalmente en el área geográfica de los Estados de Jalisco, Nayarit, Colima y Michoacán, y no se ofreció más información que la atribuible a una “caída del sistema”.

Posteriormente, con fecha 29 de enero se difundió la versión de que “los usuarios de telefonía móvil en México están indefensos y no tienen opciones efectivas e inmediatas de reclamo ante operadores, autoridades regulatorias y de consumidores, por fallas en la red y en el servicio”.<sup>2</sup> Según se reportó, la única opción asequible a los afectados por fallas en el servicio era acudir a los servicios de asistencia telefónica o a las oficinas de atención a clientes del respectivo proveedor de servicios, y en algunos casos, levantar una queja ante la Procuraduría Federal del Consumidor, aunque las probabilidades de encontrar una respuesta favorable serían casi nulas.

Ese mismo día, de acuerdo con la información publicada, los usuarios de la operadora Nextel habían registrado la tarde anterior “fallas en el servicio hasta la caída de la red, lo que provocó que las llamadas telefónicas se suspendieran y hubiera intermitencia en la señal de radio”.<sup>3</sup>

Desde esa fecha se anunció que la autoridad federal competente, que resulta ser la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, junto con la Comisión Federal de Telecomunicaciones, estudiarían la posibilidad de imponer

<sup>1</sup> ROMERO, Dubraska, y VALLEJO, Marylú. “Falla servicio de Iusacell y Movistar”. Nota publicada en la sección “Negocios” del Diario “Mural” de la ciudad de Guadalajara, el 20 de enero del 2011.

<sup>2</sup> “Dejan indefensos a usuarios móviles”. Nota publicada en la sección “Negocios” del Diario “Mural” de la ciudad de Guadalajara, el 29 de enero del 2011.

<sup>3</sup> *Ibidem*.



NUMERO \_\_\_\_\_

DEPENDENCIA \_\_\_\_\_  
INICIATIVA DE ACUERDO LEGISLATIVO  
SALA K

DIP. JOSÉ ANTONIO DE LA TORRE BRAVO

GOBIERNO  
DE JALISCO

P O D E R  
LEGISLATIVO

SECRETARIA  
DEL CONGRESO

sanciones a las empresas de telefonía celular cuando fallaran en la prestación de sus servicios.

El 4 de febrero del 2011, la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y la Comisión Federal de Telecomunicaciones emitieron un comunicado conjunto bajo el título: "Se reúnen operadores y autoridades para analizar calidad de los servicios de telefonía móvil". El comunicado decía lo siguiente:

*En días pasados algunos usuarios del servicio de telefonía móvil de determinadas zonas del Distrito Federal empezaron a resentir problemas para establecer sus comunicaciones o caídas de sus llamadas.*

*Ante esta situación, el día de ayer tres de febrero del 2011 el secretario de Comunicaciones y Transportes, Dionisio Pérez-Jácome Friscione —en compañía del Procurador Federal del Consumidor, Antonio Morales de la Peña y del comisionado Presidente de la Comisión Federal de Telecomunicaciones (Cofetel), Mony de Swaan Addati— se reunió con los representantes de las cuatro empresas que prestan en el país el servicio de telefonía móvil, Iusacell/Unefon, Nextel, Telcel y Telefónica de México, a efecto de analizar conjuntamente entre otros temas, la calidad de los servicios que reciben sus usuarios.*

*En dicha reunión, el secretario Dionisio Pérez-Jácome Friscione conminó a las empresas a superar las afectaciones de calidad procurando en todo momento salvaguardar los intereses de los usuarios.*

*El día de hoy, la empresa Telcel ha hecho el anuncio que tras identificar el origen de las interferencias en su red que provocaron fallas a sus usuarios del servicio 3G el problema quedará solucionado en las próximas horas, y que bonificará en los próximos días a los clientes afectados con minutos equivalentes a la afectación, lo que representará una cantidad superior a los 650 millones de pesos.*

*La Secretaría de Comunicaciones y Transportes reconoce la disposición y responsabilidad del concesionario para con sus usuarios y reitera el compromiso de seguir velando por la aplicación estricta de la normatividad y de continuar trabajando en la construcción de consensos con la certidumbre de que ello fortalecerá al sector de las telecomunicaciones en beneficio de los consumidores mexicanos.*

Dando continuidad a estas acciones, el 6 de febrero del 2011 la Procuraduría Federal del Consumidor, junto con la Comisión Federal de Telecomunicaciones, anunciaron un ultimátum de diez días a las compañías de telefonía celular para corregir irregularidades en su servicio, particularmente en lo concerniente al buzón de voz, o de lo contrario se les aplicaría una



NUMERO \_\_\_\_\_

DEPENDENCIA \_\_\_\_\_  
INICIATIVA DE ACUERDO LEGISLATIVO  
SALA K

DIP. JOSÉ ANTONIO DE LA TORRE BRAVO

GOBIERNO  
DE JALISCO

P O D E R  
LEGISLATIVO

SECRETARIA  
DEL CONGRESO

sanción de hasta dos millones de pesos.<sup>4</sup> Motivaba esta posición oficial el hecho de que las compañías omitían informar al usuario el momento preciso a partir del cuál se les cobraría la llamada, antes del enrutamiento hacia el buzón de voz.

El 23 de febrero, la Comisión Federal de Telecomunicaciones emitió un nuevo comunicado oficial, intitulado: "Aprueba Cofetel medidas en beneficio de los usuarios de telefonía móvil". El documento refería, entre otros conceptos, los siguientes:

*El Pleno de la Comisión Federal de Telecomunicaciones aprobó en su sesión de hoy el nuevo Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil, a fin de fortalecer las facultades de supervisión del órgano regulador y garantizar a los usuarios una calidad adecuada en todos los servicios que actualmente se ofrecen a través de las redes móviles.*

[...]

*Asimismo, el Plan vigente establece que los indicadores técnicos de calidad (desempeño de la red), serán generados por las propias redes de los operadores móviles sobre la base de informes periódicos que mensualmente deberán remitir a COFETEL.*

*La COFETEL ha impulsado un proceso para mejorar y actualizar el Plan vigente, con la finalidad de garantizar a los usuarios una calidad debida en todos los servicios que actualmente ofrecen los operadores de telefonía móvil.*

[...]

Como resultado de estas acciones, la dependencia federal elaboró y remitió a la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COFEMER) el Anteproyecto de un nuevo Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil, que reemplazará al que se encuentra vigente desde el año 2003.

Ese nuevo plan toma como referencia el estándar ETSI TS102 250 del Instituto Europeo de Estándares de Telecomunicaciones, y define los parámetros de calidad en el servicio desde la perspectiva del usuario.

Los aspectos de la calidad en el servicio, según el documento, serían los siguientes:

- 1) Disponibilidad de la red: Que el servicio sea factible de ser ofrecido al usuario.

<sup>4</sup> cfr. GASCÓN, Verónica. "Emplaza Profeco buzones de voz". Nota publicada en la sección "Negocios" del Diario "Mural" de la ciudad de Guadalajara, el 7 de febrero del 2011.



GOBIERNO  
DE JALISCO

P O D E R  
LEGISLATIVO

SECRETARIA  
DEL CONGRESO

NUMERO \_\_\_\_\_

DEPENDENCIA \_\_\_\_\_  
INICIATIVA DE ACUERDO LEGISLATIVO  
SALA K

DIP. JOSÉ ANTONIO DE LA TORRE BRAVO

- 2) Accesibilidad de la red: Que el usuario tenga un registro exitoso en la red.
- 3) Accesibilidad del servicio: Que el usuario que desee usar el servicio, reciba el acceso al mismo lo más rápido posible.
- 4) Retención del servicio: Que la sesión de servicio termine solo cuando el usuario así lo decida.
- 5) Integridad del servicio: Que una vez establecida la sesión de servicio, éste sea provisto cumpliendo las expectativas del mismo.

A partir de estos estándares, la propuesta de la autoridad establece una serie de indicadores que permitirían monitorear el desempeño de los diferentes proveedores del servicio, advertidos de que el incumplimiento o disconformidad respecto de los parámetros convenidos ocasionaría las sanciones previstas por el Capítulo Noveno de la Ley Federal de Telecomunicaciones.

Es importante señalar que el 24 de febrero del 2011 el Senado de la República “exigió la intervención del Gobierno Federal para frenar los abusos que se han registrado en contra de los usuarios de la telefonía celular y sancionar a los concesionarios responsables de las fallas”.<sup>5</sup>

El acuerdo del Senado, aprobado sin discusión de por medio y como tema de urgente resolución, asentó textualmente que “*el Senado 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*”.

Simultáneamente, la Comisión de Comunicaciones y Transportes del Senado anunció que iniciaría una investigación

<sup>5</sup> GUERRERO, Claudia, y SIMONNET, Carole. “Exigen castigar falla en celulares”. Nota publicada en la sección “Negocios” del Diario “Mural” de la ciudad de Guadalajara, el 25 de febrero del 2011.



GOBIERNO  
DE JALISCO

P O D E R  
LEGISLATIVO

SECRETARIA  
DEL CONGRESO

NUMERO \_\_\_\_\_

DEPENDENCIA \_\_\_\_\_  
INICIATIVA DE ACUERDO LEGISLATIVO  
SALA K

DIP. JOSÉ ANTONIO DE LA TORRE BRAVO

ante los problemas que se habían suscitado en materia de interconexión en las redes de telecomunicaciones.<sup>6</sup>

La presente iniciativa parte de la consideración de que, de acuerdo con el artículo 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, corresponde al Estado la rectoría en materia de telecomunicaciones, y que esta competencia la ejerce por conducto del Poder Ejecutivo Federal, a través de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, como se desprende de la fracción III del artículo 36 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

Se reconoce asimismo que de acuerdo con el artículo 9-A de la Ley Federal de Telecomunicaciones la Comisión Federal de Telecomunicaciones, es la dependencia facultada para promover y vigilar la eficiente interconexión de los equipos y redes públicas de telecomunicaciones, y para establecer obligaciones específicas, relacionadas con tarifas, calidad de servicio e información incorporando criterios sociales y estándares internacionales, a los concesionarios de redes públicas de telecomunicaciones.

Funda también la propuesta que a través de este instrumento se presenta, el hecho de que, de acuerdo con el artículo 7º de la Ley Federal de Protección al Consumidor, todo proveedor está obligado a informar y respetar los parámetros de calidad exigibles al bien o servicio que ofrezca, y que de acuerdo con el artículo 20 se ha instituido la Procuraduría Federal del Consumidor como la autoridad administrativa 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.

Con todos estos antecedentes, se advierte la necesidad de emitir un pronunciamiento oficial, por parte del Congreso del

<sup>6</sup> GUERRERO, Claudia, y SIMONNET, Carole. "Anuncian investigación". Nota publicada en la sección "Negocios" del Diario "Mural" de la ciudad de Guadalajara, el 25 de febrero del 2011.



GOBIERNO  
DE JALISCO

P O D E R  
LEGISLATIVO

SECRETARIA  
DEL CONGRESO

NUMERO \_\_\_\_\_

DEPENDENCIA \_\_\_\_\_  
INICIATIVA DE ACUERDO LEGISLATIVO  
SALA K

DIP. JOSÉ ANTONIO DE LA TORRE BRAVO

Estado como representante de la soberanía del pueblo de Jalisco, en el que se establezca una postura clara y firme de respaldo a las autoridades federales, en la defensa de los usuarios de telefonía móvil, y sumarse al posicionamiento ya establecido desde el Senado de la República, en el sentido de que sean sancionados los operadores de servicios de telecomunicaciones, concesionarios y permisionarios, por los daños que se causen a los usuarios por las deficiencias en la calidad de sus servicios.

Por todos los razonamientos anteriores, se encuentra debidamente fundada y motivada la siguiente propuesta de

### **Acuerdo Legislativo**

**PRIMERO.-** El Congreso del Estado de Jalisco, fija su posición oficial de respaldo a las acciones emprendidas por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, la Comisión Federal de Telecomunicaciones y la Procuraduría Federal del Consumidor, para exigir el cumplimiento estricto de los estándares de calidad a los que están obligados los concesionarios, permisionarios u operadores de los servicios de telefonía celular en el territorio nacional.

**SEGUNDO.-** Remítase atento y respetuoso oficio a la Comisión Federal de Mejora Regulatoria, por conducto de su titular, Alfonso Carballo Pérez, con la solicitud de que, en la medida de sus posibilidades, se agilice el proceso de aprobación del Anteproyecto de Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil, que le fue remitido en fecha reciente por la Comisión Federal de Telecomunicaciones, en virtud de que esa normativa se considera esencial para garantizar un servicio adecuado, en beneficio de los usuarios de telefonía móvil en todo el país.

**TERCERO.-** Solicítese de manera atenta y respetuosa a la Comisión Federal de Telecomunicaciones, por conducto de su titular, Mony de Swaan Addati, para que sin dubitaciones se impongan las



GOBIERNO  
DE JALISCO

P O D E R  
LEGISLATIVO

SECRETARIA  
DEL CONGRESO

NUMERO \_\_\_\_\_

DEPENDENCIA \_\_\_\_\_  
INICIATIVA DE ACUERDO LEGISLATIVO  
SALA K

DIP. JOSÉ ANTONIO DE LA TORRE BRAVO

sanciones y medidas de apremio conducentes, respecto de aquellas compañías concesionarias, permisionarias y operadoras de servicios de telefonía celular, que no estén cumpliendo cabalmente con los estándares de calidad en el servicio exigidos por esa autoridad federal.

**CUARTO.-** Remítase copia del presente acuerdo al Secretario de Comunicaciones y Transportes del Gobierno Federal, Dionisio Pérez-Jácome Friscione, y al Comisionado Presidente de la Comisión Federal de Telecomunicaciones (Cofetel), Mony de Swaan Addati, así como al Procurador Federal del Consumidor, Antonio Morales de la Peña, para su conocimiento y efectos legales correspondientes.

Dado en el Palacio Legislativo de la ciudad de Guadalajara, Jalisco, a los diecisiete días del mes de febrero del dos mil once.

**Atentamente**

*"Sufragio Efectivo, No Reelección"*

*"2011, Año de los Juegos Panamericanos en Jalisco"*

*"2011, Año Internacional de los Bosques"*

*"2011, Año Internacional de la Química"*

**LIC. JOSÉ ANTONIO DE LA TORRE BRAVO**

Legislador por Jalisco

La presente hoja de firmas forma parte de la Iniciativa de Acuerdo Legislativo por la que se fija la posición política del Poder Legislativo del Estado de Jalisco con relación a los problemas que durante el año en curso, 2011, han padecido los usuarios de servicios de telefonía móvil por deficiencias en la calidad del servicio brindado por los concesionarios, y se emite una posición oficial del Congreso local respecto de las medidas sobre el particular que han adoptado las autoridades federales competentes, propuesta por el Licenciado José Antonio de la Torre Bravo, Diputado al Congreso de Jalisco por el décimo distrito electoral, con cabecera en la ciudad de Zapopan, Jalisco.



GOBIERNO  
DE JALISCO  
SECRETARIA  
DEL CONGRESO

NUMERO \_\_\_\_\_

DEPENDENCIA \_\_\_\_\_

SESION 34 MARZO DE 2011

LISTA DE DIPUTADOS DE LA "LIX" LEGISLATURA

EN CONJUNTO	5.7	5.5	5.6	5.7	5.8	5.10	5.11	5.12	5.13	PRO	CONTRA	ABST.
ALVAREZ CONTRERAS HÉCTOR										✓		
ARELLANO GUZMÁN SALVADOR										✓		
ARGÜELLES BASAVE ALFREDO										✓		
AUBRY DE CASTRO PALOMINO ENRIQUE										✓		
AYÓN HERNÁNDEZ ELISA										✓		
BARAJAS DEL TORO SALVADOR												
BARBA MARISCAL MARCO ANTONIO										✓		
BRISEÑO BECERRA CARLOS ALBERTO										✓		
CASILLAS ROMERO JESÚS										✓		
CERRILLO HERNÁNDEZ JUAN PABLO										✓		
CHÁVEZ DÁVALOS SERGIO ARMANDO										✓		
CÓRDOVA DÍAZ LUIS ARMANDO										✓		
CORONA NAKAMURA MARÍA DEL ROCÍO										✓		
CORTÉS BERUMEN ISAÍAS										✓		
COVARRUBIAS LÓPEZ MARTÍN RAMÓN										✓		
DE LA TORRE BRAVO JOSÉ ANTONIO										✓		
FERNÁNDEZ RAMÍREZ MARIANA										✓		
GARCÍA LOZANO RICARDO										✓		
GIL OLIVO JAVIER										✓		
GÓMEZ FLORES OLGA ARACELI										✓		
GONZÁLEZ UYEDA ABRAHAM KUNIO										✓		
GUERRERO MARTÍNEZ RAMÓN DEMETRIO										✓		
GUZMÁN ALATORRE ANA BERTHA										✓		
HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ OMAR										✓		
HERNÁNDEZ SÁNCHEZ FELIPE DE JESÚS										✓		
LARA ANCIRA ABELARDO										✓		
LICEA GONZÁLEZ MARGARITA										✓		
MACÍAS ZAMBRANO GUSTAVO										✓		
MARRUFO TORRES ROBERTO ANTONIO										✓		
MARTÍNEZ MARTÍNEZ JOSÉ MARÍA										✓		
MONRAZ IBARRA MIGUEL ANGEL										✓		
MORALES RAMOS JOSÉ NICOLÁS										✓		
OCAMPO DE LA TORRE JOSÉ LUIS										✓		
PÉREZ DE ALBA JOSÉ NOÉL										✓		
PONCE MIRANDA GABRIEL										✓		
RETAMOZA VEGA PATRICIA ELENA										✓		
RODRÍGUEZ GONZÁLEZ CLAUDIA ESTHER										✓		
TORRES MARMOLEJO FRANCISCO RAFAEL										✓		
VARGAS LÓPEZ RAÚL										✓		

37 DIPUTADOS PRESENTES

37 FAVOR