

**CC. DIPUTADOS DE LA MESA DIRECTIVA DEL H. CONGRESO DEL ESTADO.  
PRESENTE**

El promovente, diputado del Grupo Parlamentario del PRI, con fundamento en los artículos 72, 73, 74 y demás relativos de la Ley Orgánica del Poder Legislativo, vengo a someter a la consideración de esta soberanía un Punto de Acuerdo de urgente atención e inmediata resolución, para emitir un atento exhorto a la Procuraduría Federal del Consumidor, para que esta institución revise las irregularidades de los servicios que prestan las compañías Telmex y Telcel en el Municipio de Candelaria, de acuerdo con la siguiente:

**EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

Como es sabido, las tecnologías de la información han forjado cambios fundamentales en la sociedad, posibilitando el paso de la era industrial a la era de redes. Vivimos en una sociedad en la que las redes de información global resultan infraestructuras esenciales en todos los ámbitos de la vida social. En este sentido, la telefonía celular y el Internet han cambiado el comercio, la educación, el gobierno, la forma de relacionarnos y en el caso de la salud en particular, suministran mayores posibilidades de comunicación para su atención oportuna.

Frente a ello, está claro que es responsabilidad total de las empresas prestadoras del servicio de las tecnologías de la comunicación, el procurar y mantener que su calidad de servicio no solo sea de excelente para el consumidor, sino también, que el servicio se mantenga de manera interrumpida.

Es el caso que, en el Municipio de Candelaria, Campeche, México, desde hace varios años se cuenta con telefonía y Wifi domiciliario brindados por Telmex y telefonía móvil de Telcel, compañías quienes cubren el 100% de los usuarios de la cabecera municipal.

Sin embargo, en los últimos dos años, los servicios de ambas empresas han sido de pésima calidad, ya que constantemente falla el wifi de Telmex; y en cuanto a Telcel, son contantes las fallas en las llamadas y el uso de redes sociales, situación que se ha agravado en los últimos meses ha sido más constante, llegándose a caer el servicio hasta por intervalos de entre 12 y 36 horas continuas, sin que esos periodos de fallas sean descontados de las facturas. Es decir, hay un cobro perfectamente regular por la prestación de servicios francamente irregulares.

Además de ello, cabe significar la importancia de la comunicación en estos momentos de emergencia sanitaria, la cual se ve seriamente afectada por estas constantes fallas.

Por todo ello, es muy importante para los candelarenses que estos servicios se regularicen. La inconformidad social es grande y totalmente valida. No es justo pagar completos servicios incompletos. Sin duda, se necesita de la intervención de la Profeco para canalizar esta inconformidad y atenderla mediante los mecanismos jurídicos que la propia Profeco tiene a su alcance en el marco de la ley.

Conforme a los anteriormente expresado, me permito proponer el siguiente:

### **PUNTO DE ACUERDO**

La LXIII Legislatura del H. Congreso del Estado de Campeche, acuerda:

**Primero.** Se hace un exhorto a la Procuraduría Federal del Consumidor, para que en el marco de las atribuciones que la ley le confiere, inspeccione las irregularidades de los servicios que prestan las compañías Telmex y Telcel en el Municipio de Candelaria; las comine al restablecimiento de la regularidad de sus servicios; y determine las acciones y sanciones que correspondan por los cobros indebidos dada la inconsistencia de los servicios cobrados y no otorgados de manera plena.

**Segundo.** Gírense los comunicados que correspondan.

### **TRANSITORIOS**

**ÚNICO.** Publíquese en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado.

**ATENTAMENTE**  
**CAMPECHE, CAMPECHE, MÉXICO JULIO DE 2020**  
**DIP. RIGOBERTO FIGUEROA ORTÍZ**