

Culiacán de Rosales, Sin. Agosto 7 de 1999.

C.
LIC. JORGE NICOLIN FISHER
PRESIDENTE DE LA COMISION FEDERAL DE
TELECOMUNICACIONES.

Bosque de las Radiatas 44, Col. Bosques
de Las Lomas.
05120. México, D.F.

Estimable licenciado Nicolás:

En el contexto de tramitación de mi inconformidad número **SOI/1753**, que formulara en -- contra de la empresa concesionaria denominada **TELECABLE DE LA LAGUNA, S.A. de C.V.**, con domicilio en Degollado 295 Sur, Colonia Centro, de **Torreón**, Coah. --donde estuve radicando con mi familia, hasta mi re-- ciente transferencia a esta ciudad de **Culiacán**--, me permito externar a Usted mi decepción, por el nulo resultado obtenido de la Comisión; siendo mis razones, las siguientes:

I. La inconformidad originalmente planteada a la Comisión que --- Usted preside, se derivó de que teniendo el suscrito un contrato para el servicio de **televisión por cable**, con la empresa señalada, número 27635, respecto de la casa ubicada en **Ave. Mayrán 765, Colonia Torreón Jardín**, reporté y pagué cambio de domicilio del servicio, a fin de que se proporcionara en **Pino 125, de la misma colonia, a escasas ocho o nueve cuadras de distancia**, mediante recibo-factura A1036040; pero me fue denegado el servicio, pretextando que no contaban con instalación a nivel de la calle, a pesar de estar obligados por el tipo de servicio, las previsiones de la concesión y los usos comerciales, a tener una **cobertura por colonia**. Además, la Colonia Torreón Jardín de la -- apuntada ciudad lagunera, por ser el complejo residencial más anti-- guo y acreditado de la comarca, ameritaba una instalación anterior y completa, en cumplimiento de la concesión. Situación la delineada, -- ocurrida a inicios de febrero del año en curso, que vino a tener como solución un tanto provisoria, que la empresa en cita --para evitar invertir en instalación a nivel de la calle-- colocara aproximadamente **trescientos metros de cable**, con objeto de llevar la señal a la nueva dirección; haciéndolo a mediados del propio mes de **febrero**, debido a

##-gestión conciliatoria de una funcionaria de la Delegación Torreón de la PROFECO, adonde acudí a presentar queja como consumidor.

II. Cuando el problema ya estaba resuelto, de la forma antes apuntada, la COFETEL se ocupa de la inconformidad que enviara **dos meses atrás**, mediante oficio número **CFT/D07/CCSAC/DGARIAC/193/99 (SOI/1753)**, de la Dirección General Adjunta para Relaciones Institucionales y Asuntos del Consumidor, fechado el 19 de abril de este año y dirigido al **LIC. RAUL GONZALEZ TREVIÑO**, Director General de **TELECABLE DE LA LAGUNA, S.A. DE C.V.**; requiriéndolo para que cumpliera con estos sencillos términos: "...informe a esta Comisión sobre la atención que se ha dado, a fin de dar la atención (sic) que corresponda, en un plazo no mayor de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de recepción del presente oficio". Por ende, era bastante simple cumplir con tal requerimiento, dado que podía informarse que el problema estaba solucionado y que ya estaba recibiendo el servicio; mas la reacción del mencionado **LIC. RAUL GONZALEZ TREVIÑO**, fue otra, pues ordenó un fulminante corte de la señal y retiro del cableado que se había -- puesto, el día **21 de mayo** del presente año, sumamente molesto por la inconformidad que había planteado ante la Comisión, y en clara actitud de **represalia**; actuando de un modo abiertamente ilegal y prepotente, según denunciara el suscrito ante la propia **COFETEL**, a través de oficio de 24 de dicho mes y año que corre. Sin embargo, ello no fue todo, dado que el susodicho representante legal de la empresa concesionaria, con total mendacidad y descaro, envió una comunicación -en vía de informe- a la **COFETEL**, el pasado 25 de mayo, donde oculta el arbitrario corte de represalia y trata de jugar con nuestro derecho; diciendo lo siguiente: "...2. Tenemos como política, no instalar a más de 50 metros, porque estamos conscientes de que no llega la señal al 100% en calidad. 3. Realizamos excepciones, siempre y cuando sean provisionales...4. Cabe mencionar que la ciudad de Torreón tiene una cobertura a casi el 90% de la ciudad (sic) y solamente las orillas y las áreas muy lejanas (resic) no están cableadas. 5. En cuanto al caso del Lic. Arriaga Garza, dada la importancia del magistrado y a la insistencia de él, el Departamento de Instalaciones tendió una línea sumamente larga (provisional) y solicitamos el cable adecuado para extender nuestra línea (sic), mismo que recientemente nos llegó a la ciudad de Durango, en donde estamos creciendo fuertemente. Próximamente esperamos tener este suscriptor satisfecho. 6. Por supuesto, realizaremos la devolución del cambio de domicilio, así como los pagos que este cliente haya realizado recientemente (sic). 7. Construiremos para este solo --

##-cliente, más de 300 metros. Esperamos contratar la postería correspondiente con Comisión Federal de Electricidad". Manifestaciones éstas, que amén de reflejar ocultamientos, falsedades y una burla a la Ley y a las instituciones gubernamentales, así como befa a la razón y derecho que me asistían, entrañan un evidente incumplimiento de la normativa y concesión otorgada; toda vez que es una **absoluta mentira**, que la empresa de marras tenga una cobertura del **90%** de la ciudad de Torreón. Si no está cubierta la Colonia Torreón Jardín, que es el **sector residencial por antonomasia de la ciudad de Torreón**, carece de toda credibilidad la cifra porcentual manifestada por la concesionaria; y de modo alguno **Pino 125**, de dicha colonia, a una cuadra del Boulevard Revolución, puede ser considerada una dirección de las "orillas" o de "áreas muy lejanas" del conglomerado citadino. De ahí la mentira de la empresa, a la que se sumó el ocultamiento de que me había sido cortada la señal, a pesar de que tenía pagado el mes de mayo, mediante recibo-factura número A1083541; habiéndose contradicho la propia concesionaria, en su informe a la **COFETEL**, al señalar primeramente - que esperaban satisfacer mi reclamo como suscriptor, para después -en escarnio a mi inconformidad- indicar que me harían "devolución" del cambio de domicilio y pagos recientes; significando con ello que el corte de represalia ordenado en mi contra, era **irreversible**, y que sólo estaba evadiendo su responsabilidad; constituyendo una segunda contradicción, que el concesionario informante hable de una cobertura citadina del **90%**, en cuanto a zonas cableadas, para apuntar -enseguida que para mi solo interés como suscriptor, se tendería un cableado -- de **300 metros**; deformando con ello la realidad, al ser palmario que no está -- debidamente cubierta la colonia más importante de la ciudad de Torreón y que - nunca pedí privilegio alguno, sino solamente que **se cumpliera con la Ley de la materia, su reglamento y los términos de la concesión.**

III. Después de insistir ante dos funcionarios de la **COFETEL**, los **LICS.** -- **PATRICIA GARCIA MORENO** y **LUIS FELIPE ORTIZ**, en el carácter antijurídico y caprichoso de la conducta del concesionario, al par de la exigencia de medidas -- claras, enérgicas y ejecutivas, a través de contactos telefónicos se indujo -- a la empresa al **restablecimiento o restitución de la señal**; retendiéndose el -- cableado, en los famosos 300 metros, el 3 de junio. Pero cuál sería mi sorpresa, que al día siguiente (4 de junio de 1999), cuando regresaba de mis labores, aproximadamente a las 18:30 horas, encontré a trabajadores de la concesionaria retirando nuevamente el cableado; y al pedirles las explicaciones del caso, -- aseveraron escuetamente que eran indicaciones **terminantes** del Director General,

##-quien nuevamente se había molestado por una diversa queja sobre el corte de la señal, que había presentado el suscrito ante la Delegación local de la PROFECO. Situación kafkiana que nos movió a contratar un servicio alternativo satelital, con DIRECTIV, ante lo frustrado de nuestro esfuerzo para hacer prevalecer la razón y el derecho; habida cuenta de que la COFETEL ni la PROFECO, pudieron brindarnos defensa y protección frente a la conducta arbitraria y gangsteril del Director general de TELECABLE DE LA LAGUNA, — S.A DE C.V.; y por lo que atañe en específico a la queja formulada ante la PROFECO (Expediente 1252/99/745), la concesionaria proveedora no se presentó a la audiencia de conciliación y rendición de informe, los días 8 y 17 de junio pasados, y su ausencia solamente fue sancionada con una multa de \$137.80 y \$172.25, respectivamente; concurriendo su apoderado hasta el 28 de junio de 1999, para manifestar lo siguiente: "...en virtud de la imposibilidad de dar satisfacción a la presente queja, toda vez que existe una imposibilidad técnica (sic) contenida en la cláusula décima tercera del contrato de prestación de servicios", se rehusaba a prestar el servicio; disponiéndose luego de ello, por la Delegación de la PROFECO, el turno del expediente al archivo, sin mayor análisis.

IV. Mi lucha por el derecho, en contra de la empresa concesionaria de referencia, que ha vulnerado mi dignidad de ciudadano y consumidor, ha fracasado porque la COFETEL, no ha dado vigencia práctica en la Inconformidad SOI/1753, a los artículos 1o., 2o., 3o., 4o., 5o., 7o., 8o., 11, fracción IV, 24, fracción IV, 26, fracciones IV y VII, 37, fracción III, 38, fracciones II y IV, 50, 63, 70, 71-B, fracciones II y IV, y 74 de la Ley Federal de Telecomunicaciones; en tanto que la PROFECO pasó por alto un derecho básico de mi persona, como consumidor, que establece el artículo 43 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en estos términos: "ARTICULO 43.-Salvo cuando medie mandato judicial o disposición jurídica que exija el cumplimiento de algún requisito, ni el proveedor ni sus dependientes podrán negar al consumidor la venta, adquisición, renta o suministro de bienes o servicios que se tengan en existencia (...)". Así pues, ignoró los hechos probados de ser suscriptor del servicio, estar al corriente en el pago y haber sido víctima de "actos de represalia", por haber formulado con todo derecho y razón la inconformidad y queja ya detalladas. De esta suerte, la PROFECO, al igual que la COFETEL, en la praxis defienden y protegen más a los proveedores y concesionarios, que a los consumidores; los cuales están inermes frente a actuaciones arbitrarias y aun gangsteriles de particulares; siendo evidente-

##-en lo que atañe a la COFETEL, que no actúa porque tiene una reglamentación inadecuada e incompleta, y carece de atribuciones que le permitan adoptar medidas o determinaciones ejecutivas, no obstante tratarse de servicios públicos concesionados. Y por lo que respecta a la PROFECO, el artículo 116 de la Ley que presumiblemente aplica, cuando no existe conciliación entre proveedor y consumidor -sin que haya aceptación de arbitraje-, mecánicamente deja a salvo los derechos de ambas partes, aunque existan graves transgresiones a las leyes y clara conculcación de los derechos del consumidor. Desde luego, esto constituye una aberración, porque ambos organismos están desprovistos de facultamiento ejecutivo, en el importante rubro de los servicios públicos que prestan entes públicos y particulares que gozan de concesiones; mismos que por su propia índole, al estar sujetos a regulaciones de Derecho público, suponen la existencia de garantías o remedios parajurisdiccionales, a fin de que no se interrumpa el servicio ministrado a los consumidores, por actos prepotentes, arbitrarios y antijurídicos de los funcionarios de los entes gubernamentales o de las empresas concesionarias; ya que es absurdo que en caso de denegaciones o cortes ilegales de un servicio público, tenga que recurrirse a un largo y desgastante proceso judicial. Si un suscriptor del privatizado servicio telefónico, experimenta un corte ilegal del servicio, por capricho de un director, gerente o empleado de TELMEX, ¿deberá embarcarse en un proceso judicial, porque la COFETEL y la PROFECO carecen de facultades ejecutivas restitutorias? ¿Tendrá que hacer lo mismo, aquel que resulte afectado por un corte del suministro eléctrico, ordenado ilegal y caprichosamente por algún empleado o funcionario de la CFE o la Cía de Luz y Fuerza del Centro? Sería un despropósito y desperdicio organizativo-funcional de dos organismos gubernamentales, como lo son los mencionados; resultando evidente que en mi caso, se trataba de un servicio público concesionado, y no fui defendido ni protegido. Por otro lado, en el expediente de PROFECO, se favoreció a la empresa concesionaria, al omitir la aplicación del artículo 112 de la Ley de la materia, que claramente prescribe que al no presentarse el proveedor a la segunda audiencia conciliatoria, "se le impondrá una nueva medida de apremio y se tendrá por presuntamente cierto lo manifestado por el reclamante"; puesto que en el acta correspondiente, solamente se aplicó el apremio económico, pero nada se apuntó respecto a la presunción legal de certeza de lo aducido en la reclamación. Y en cuanto a la supuesta "imposibilidad técnica" aducida por la concesionaria, la PROFECO también se abstuvo de requerir la prueba pericial, cuya idoneidad era más que evidente, en términos del dispositivo 107 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

V. Es importante señalar, por otra parte, que la posición dominante de TELECABLE DE LA LAGUNA, S.A. DE C.V., en la comarca de referencia, se ha traducido en una propensión a los excesos y arbitrariedades, por crear sus directivos que son los dueños del mercado; puesto que no enfrentan un real-competidor de sus operaciones, dado que la empresa ULTRAVISION, solamente presta servicio de televisión por cable, con un paquete reducido a 8 canales. De ahí la actitud caprichosa del Director General de la firma primeramente mencionada, LIC. RAUL GONZALEZ TREVIÑO, al atropellar mi derecho y ordenar en dos ocasiones consecutivas, el corte de la señal que estaba recibiendo y pagando puntualmente, en represalia por formular inconformidad ante la COFETEL y queja ante la PROFECO; consumando un agravio que ninguno de dichos organismos reparó, con evidente desprecio a las normas jurídicas e instituciones gubernamentales. Tal vez dicho concesionario, al colocarse por encima de la Ley, piensa que cuenta con dinero, poder o influencias, para incumplir abiertamente los trazos normativos del servicio público que presta, sin que se produzca ninguna sanción ni coerción reparadora; pero ello entraña una forma de impunidad de particulares y entra en la fenomenología que padece el país de bajo grado de cumplimiento de la ley. Por ello considero que aparte de analizarse la revocación de la concesión otorgada, en razón del incumplimiento de sus términos y los abusos cometidos, que hacen escarnio del derecho y la respetabilidad de los usuarios, también debe efectuarse una investigación por la COMISION FEDERAL DE COMPETENCIA.

VI. De igual modo, estimo que la COMISION NACIONAL DE DERECHOS HUMANOS debe conocer y tener ingerencia en el asunto, porque la empresa concesionaria TELECABLE DE LA LAGUNA, S.A. DE C.V., al haber efectuado dos cortes sucesivos de la señal que tenía contratada y puntualmente pagada, en represalia por el ejercicio de mis derechos como ciudadano y consumidor, incurrieron en un grotesco irrespeto a la ley, de la que se han burlado, al tratarse de un servicio público concesionado; y a pesar de ello, tanto la reguladora COFETEL, como la supuestamente tuitiva PROFECO, permanecieron inmovibles ante ~~el hecho~~ que constituyeron una tropelía más que evidente. Ha sido una experiencia poco agradable, ver como ambos organismos hacen nugatorio el derecho de los usuarios o consumidores de servicios públicos, en la praxis cotidiana de sus burocracias; frustrando los propósitos de las leyes y reglamentaciones que están encargados de aplicar. De acuerdo con lo que ha sido mi vivencia, su conducta institucional es permisiva de transgresiones flagrantes de particulares concesionarios, que se colocan así por encima de la ley. La inconformidad formulada a la COFETEL, como

- 7 -

##-la queja ante la PROFECO, nada remediaron, y su accionar fue meramente burocrático y simbólico. De esta guisa, sin remedio rápido ni efectivo, al ciudadano no le queda otro camino reparador, como no sea el proceso judicial, muy difícil de transitar; puesto que los organismos públicos que deberían estar abocados a los problemas de los usuarios o consumidores de servicios públicos -sean directos o concesionados-, en vez de defendernos, protegernos y reparar los agravios injusta e ilegalmente recibidos, nos colocan a merced de los prestadores, por su inercia burocrática y bajo el útil pretexto de que no tienen atribuciones legales ni reglamentarias, para actuar de un modo ejecutivo y ordenar el restablecimiento, restitución o reconexión procedentes. Así pues, la lucha por el derecho se torna infructuosa y decepcionante, máxime cuando se han experimentado vías de hecho de corte caprichoso y gangsteril. En mi caso particular, nunca hubo reconexión de la empresa concesionaria, el agravio a mi derecho quedó sin remediar y ninguna disculpa se me ofreció con respecto a la tropelía cometida. Se consumó así un acto antijurídico, totalmente transgresor de las normas del Derecho público, y ningún organismo gubernamental hizo nada. Es malo para la vida civilizada, estar sometido a la voluntad capricho de algún individuo, en un Estado de Derecho que tiene como basamento el imperio de la ley. Luego entonces, cuando por necesidad, capricho o represalia, en tratándose de cualquier servicio público, como el agua potable, la electricidad, el teléfono, la limpieza urbana y la televisión por cable, un usuario o consumidor sufra algún corte, agravio o desatención sin motivo ni legalidad, debería tener disponible un recurso rápido y efectivo, para que se remedie la situación y el ciudadano no tenga que enfrascarse en un proceso judicial, para obtener la restitución, reconexión o reanudación del servicio que haya sido suspendido, con violación ostensible de la normativa, lineamientos de operación y términos de concesión aplicables. Considero que hacia ello podría enfocarse una recomendación de la COMISION NACIONAL DE DERECHOS HUMANOS; habida cuenta de que es necesario poner freno y remedio, no sólo a los excesos y arbitrariedades de servidores públicos, sino también a las tropelías de particulares que derivan de la sinrazón o cerrazón, como de la intransigencia pueril y caprichosa. Aunque son intrincados y espinosos los caminos de la legalidad, debemos transitarlos, aun con las incomodidades y molestias que conllevan, con la convicción de que todo intento orientado al primado de la Ley, vale la pena.

Atentamente,



Lic. Heriberto Arriaga Garza
MAGISTRADO DE JUSTICIA FEDERAL

- 8 -

- C.c.p. LIC. EDUARDO ALMEIDA ARMENTA, Procurador Federal del Consumidor.
Vasconcelos 208, 8o. Piso. 06140. México, D.F.
- C.c.p. DR. FERNANDO SANCHEZ UGARTE, Presidente de la Comisión Federal
de Competencia. Monte Líbano 225, Lomas de Chapultepec.
11000. México, D.F.
- C.c.p. DRA. MIREILLE ROCATTI, Presidenta de la Comisión Nacional de
Derechos Humanos. Periférico Sur 3469. C.P. 10200. México, D.F.
- C.c.p. Presidentes de las Comisiones de las HH. Cámaras de Diputados y
Senadores del Congreso de la Unión.
- C.c.p. Medios impresos "REFORMA", "PROCESO", "MILENIO" y "EPOCA".