AMPARO DIRECTO: D.C.193/2016.

QUEJOSOS:
LM KRASOVSKY Y ASOCIADOS, SOCIEDAD CIVIL Y OTROS.

MAGISTRADA PONENTE:
LIC. ANA MARÍA SERRANO OSEGUERA.

SECRETARIA:
LIC. MARITZA LUCERO SALINAS MERCADO.

Ciudad de México. Acuerdo del Noveno Tribunal Colegiado en Materia Civil del Primer Circuito, correspondiente a la sesión del día doce de abril de dos mil dieciocho.

V I S T O S, para resolver los autos del juicio de amparo directo D.C.193/2016, promovido por LM Krasovsky y Asociados, Sociedad Civil, representada por su administrador único Luis Miguel Krasovsky Prieto, y como representante común de Pinturas y Acabados de B.C., Sociedad de

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

3BIΘPKI*γ

Responsabilidad Limitada de Capital Variable, de María Victoria Téllez Guzmán, de Claudia Chavero Ordiales, de Víctor Valdez Torres, de Víctor Manuel Padilla Ibarra, de Nancy Rebeca Muñoz Villaseñor, Anabel Muñoz Villaseñor, de Alma Ofelia Morales Juárez, de Silvia González García, de José Alfredo Leyva de la Torre, de Sergio Beltrán Llamas, de Arturo Blancas Ruiz, de Fernando Guillermo Fernández Abín, de Beatriz Ruvalcaba Larios, de Rafael Valadez Vargas, de Héctor Hugo Vidales Valdez, de Gerardo Antonio Dueñas Peinado, de Mónica Krasovsky Prieto, de Adrián de Pablos Vélez Pliego, de Arturo Vega Veloz, de Sandra Dolores Soto Aranda, de Sonia Irasema Hernández Ochoa, de Consorcio Cervecero de Baja California, Sociedad de Responsabilidad Limitada de Capital Variable, de Mecalux México, Sociedad Anónima de Capital Variable, de Miva y Asociados, Sociedad Civil, de Jesús Alfredo Santos Acosta, de Santa Mercedes Figueroa Cruz, de Eduardo García Petrides, de Ana María Simón Guevara, de Javier Molina Miranda, de

Juan Altamirano Álvarez, de Clelia Griselda Chávez Hernández, de Indurco, Sociedad Anónima de Capital Variable, de Martha Alicia Villaseñor Juárez, de Leticia Casillas Delgado, de Claudia Esther Díaz Estrada, de Gunter Federico Martens Sánchez, de Manuel Pizarro Lebrija, de Patricia Beatriz San Román Flores, de Pedro Uriel González Pérez, de José Luis García Aguilar, de Genaro Castro Fernández, de Abraham Macías Valdivia, de Liliana del Carmen Otero Flores, de Gabriela Eugenia Rosique Escobedo, de María Martha Huerta Pérez, de Guillermo Krasovsky Prieto, de Alan Jair Pérez Rincón, de Ruth Alicia Vélez Fernández, de Marcela Gómez Espinosa, de Alejandra Aduna Reyes Pérez, de Sandra Iris García Rodríguez, de María del Pilar Chávez Aguirre, de Felipe García Naranjo Álvarez, de María Encarnación Martínez Palacios, de Reynaldo Antonio Pichardo Becerra, de Ramón Plascencia Mendoza, de Angélica Lizbeth Pichardo Sánchez, de Rodolfo Hernández López, de María de Lourdes Caro Payan, de Rosa Lilia Caro Payan, de Ernestina Caro

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

3BIΘPKI*γ

Payan, de Nadia Karime Espinoza Hernández, de Ana Luisa Ramírez Meza, de Adriana Coronel Tenorio, de Mauro René Lizárraga Quevedo, de Arturo García Hernández, de Gustavo Antonio Mondaca Moctezuma, de Claudia Estela Rivas Arguelles, de Álvaro Méndez Ortega, de Alejandro Vega Marín, de Daniel Villegas Lerdo de Tejada, de Aslan Sarabia Peraza, de Sergio Higuera Montoya, de Gastón Luken Garza, de Martha Elvia González González, de Argel Martínez Quiroz, de Alejandro Rueda Ornelas, de Ana Concepción Batista Castro, de Jesús Roberto de la Cruz Sánchez, de Euromedios, Sociedad Anónima de Capital Variable, de Capta Desarrollo Integral Humano, Sociedad Civil, de Profesionales en Desarrollo Integral, Sociedad Civil, de Montacargas Grúas y Equipos, Sociedad Anónima de Capital Variable, de Pedro Antonio Ochoa Gallegos, de Pablo Chapa Canales, de Ricardo Rodríguez Becerra, de Gustavo Enrique Mandujano Tello, de Francisco Javier Ríos Adame, de Márquez Gómez Asesores Profesionales, Sociedad

Civil, de José Alfredo Castro González, de Eduardo Antonio Cisneros García, de Terra Firme, Sociedad de Responsabilidad Limitada, de Adrián Carrillo Navarrete, de Ana Isabel Quiroz Guadarrama, de Sonia Guadalupe Vázquez Lugo, de Sueños y Sonrisas, Sociedad Civil, de Luis Eduardo Santis de la Cruz, de Marisela Ruvalcaba Herrera, de Micaela Gutiérrez Orihuela, de Inmobiliaria Seguen, Sociedad Civil, de Mayra Jacqueline Salas Arreola, de Carlos Cesar Apodaca, de Elsa Adelina Montoya Sánchez, de Alejandra Tortajada Alcantar, de Karen Denisse Leyva Corral, de Miroslava Hoyos Quihuis, de Gloria Palmira Morales Otáñez, de Liliana Ramos Zuzuarregui, de Sandra Cárdenas Ortega, de Agroproductos del Cabo, Sociedad Anónima de Capital Variable, de Daniel Vidaña Berriel, de Blanca Yannet Estrada Esqueda, de José Luis García Rebollo, de Francisco Javier Fimbres Polanco, de Juventino Martínez Megía, de Marisela Gallardo Palafox, de Daniella Morales Castellanos, de Jessica Nathali Ovalle Cantú, de Esteban Encarnación

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

3BIΘPKI*γ

González Rodríguez, de Norma Rosales Valencia, de Benito Martínez Mendoza, de Fernanda Castro Bucio y de Carmen Sivoney López Carrillo, contra el acto que reclaman del Segundo Tribunal Unitario de Circuito del Centro Auxiliar de la Quinta Región, con residencia en Culiacán, Sinaloa, en auxilio de las labores del Tercer Tribunal Unitario en Materias Civil y Administrativa del Primer Circuito, consistente en la sentencia definitiva de veintinueve de enero de dos mil dieciséis, pronunciada en el toca 682/2015-II; acto que estima violatorio de los artículos 1, 14, 16, 17 y 28 constitucionales; y,

R E S U L T A N D O:

PRIMERO. Mediante escrito presentado el veintinueve de febrero de dos mil doce, ante la Oficina de Correspondencia Común de los Juzgados de Distrito en el Estado de Baja California, con residencia en Tijuana, LM Krasovsky y Asociados, Sociedad Civil, Pinturas y Acabados de B.C., Sociedad de Responsabilidad Limitada de Capital Variable, María Victoria Téllez Guzmán, Claudia

Chavero Ordiales, Víctor Valdez Torres, Víctor Manuel Padilla Ibarra, Nancy Rebeca Muñoz Villaseñor, Anabel Muñoz Villaseñor, Alma Ofelia Morales Juárez, Silvia González García, José Alfredo Leyva de la Torre, Sergio Beltrán Llamas, Arturo Blancas Ruiz, Fernando Guillermo Fernández Abín, Beatriz Ruvalcaba Larios, Rafael Valadez Vargas, Héctor Hugo Vidales Valdez, Gerardo Antonio Dueñas Peinado, Mónica Krasovsky Prieto, Adrián de Pablos Vélez Pliego, Arturo Vega Veloz, Sandra Dolores Soto Aranda, Sonia Irasema Hernández Ochoa, Consorcio Cervecero de Baja California, Sociedad de Responsabilidad Limitada de Capital Variable, Mecalux México, Sociedad Anónima de Capital Variable, Miva y Asociados, Sociedad Civil, Jesús Alfredo Santos Acosta, Santa Mercedes Figueroa Cruz, Eduardo García Petrides, Ana María Simón Guevara, Javier Molina Miranda, Juan Altamirano Álvarez y Clelia Griselda Chávez Hernández, representados por Luis Miguel Krasovsky Prieto; Indurco, Sociedad Anónima de

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

3BIΘPKI*γ

Capital Variable, representada por Otman Barnetche Arraki; Martha Alicia Villaseñor Juárez, Leticia Casillas Delgado y Claudia Esther Díaz Estrada, promovieron acción colectiva en sentido estricto en contra de NII Telecom, Sociedad de Responsabilidad Limitada de Capital Variable, de Servicios de Radiocomunicación Móvil de México, Sociedad Anónima de Capital Variable, de Delta Comunicaciones Digitales, Sociedad de Responsabilidad Limitada de Capital Variable, de Inversiones Nextel de México, Sociedad Anónima de Capital Variable, de Operadora de Comunicaciones, Sociedad Anónima de Capital Variable, de NII Digital, Sociedad de Responsabilidad Limitada de Capital Variable y de Comunicaciones Nextel de México, Sociedad Anónima de Capital Variable, las prestaciones siguientes:

"a).- La realización de los actos e inversiones que sean necesarios para el efecto de que Nextel preste los servicios que ofrece en materia de telecomunicaciones a favor de los usuarios, de

una manera óptima y satisfactoria y, además, cumpliendo con los términos de las condiciones en que son ofrecidos, convenidos, e implícitos en su publicidad.--- b).- Que se condene y obligue a que el servicio básico móvil de radiocomunicación especializada de flotillas (trunking o servicio de radio), sea prestado por la parte demandada de manera óptima y eficiente a favor de los usuarios, sin interrupción del servicio o deficiencia en conectividad.--- c).- Que se condene y obligue a que el servicio de mensajería (transmisión bidireccional de datos en cualquiera de sus modalidades), sea prestado por la parte demandada de manera óptima y eficiente a favor de los usuarios, sin interrupción del servicio o deficiencia en conectividad.--- d).- Que se condene y obligue a que el servicio de acceso móvil a internet sea prestado por la parte demandada de manera óptima y eficiente a favor de los usuarios, sin interrupción o lentitud del servicio o deficiencia en conectividad.--- e) Que se condene y obligue a que el servicio de telefonía inalámbrica o móvil sea prestado

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

3BIOPKI*γ

por la parte demandada de manera óptima y eficiente a favor de los usuarios, sin interrupción del servicio o deficiencia en conectividad.--- f).- Como consecuencia de lo reclamado en los puntos a), b), c), d) y e) anteriores, se condene y obligue a la obtención o adquisición de la infraestructura y tecnología necesaria, y, en general, todos los actos que sean necesarios para que los servicios descritos en los puntos b), c), d) y e) anteriores sean prestados de manera óptima y eficiente a favor de los usuarios.--- g).- como consecuencia de lo reclamado en los puntos a), b), c), d) y e) anteriores, el pago de una bonificación a favor de los usuarios afectados, de un porcentaje que fije su señoría no menor al 20% (veinte por ciento) de las cantidades entregadas a la parte demandada por los servicios contratados respecto de los pagos que en forma mensual hemos hecho los actores durante los últimos tres años y medio, conforme a lo dispuesto por los artículos 92 Bis y 92 Ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor.--- h).- Como consecuencia de lo

reclamado en los puntos a), b), c), d) y e) anteriores, el pago a favor de los usuarios afectados de una indemnización por concepto de los daños y perjuicios ocasionados, conforme a lo dispuesto por el artículo 92 Ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor.--- i).- Como consecuencia de lo reclamado en los puntos a), b), c), d) y e) anteriores, la disminución del precio que pagan los usuarios por concepto de los servicios en telecomunicaciones prestados por la parte demandada hasta en tanto dichos servicios sigan siendo prestados defectuosamente que los hagan impropios para los usos a que habitualmente se destinen, que disminuyan su calidad o la posibilidad de su uso, conforme a lo dispuesto por el artículo 82 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.--- j) Como consecuencia de lo reclamado en los puntos a), b), c), d) y e) anteriores, la devolución de un porcentaje no menor al 20% (veinte por ciento) del precio que han pagado los usuarios durante los últimos tres años y medio, por concepto de los servicios en

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

3BIOPKI*γ

telecomunicaciones prestados por la parte demandada defectuosamente, conforme a lo dispuesto por el artículo 82 de la Ley Federal de Protección al Consumidor."

Como hechos fundatorios de la demanda narraron los que estimaron pertinentes (fojas 7 a 30 del juicio natural tomo I).

Asimismo nombraron como representante común de la colectividad a LM Krasovsky y Asociados, Sociedad Civil (foja 4 del juicio natural tomo I).

SEGUNDO. Correspondió conocer del asunto al Juez Décimo Sexto de Distrito en el Estado de Baja California, quien lo registró con el número de expediente 3/2012-I; por auto de ocho de mayo de dos mil doce, declinó la competencia en favor de un Juez de Distrito en Materia Civil en la Ciudad en México, por lo que ordenó remitir los autos a la Oficina de Correspondencia Común de los Juzgados de Distrito en Materia Civil en la Ciudad de México (fojas 108 vuelta a 109 vuelta del

tomo II).

Por cuestión de turno conoció del asunto el Juez Cuarto de Distrito en Materia Civil en la Ciudad de México, quien lo registró con el número de expediente 287/2012-II, y por auto de dieciocho de mayo de dos mil doce, aceptó la competencia declinada, se avocó al conocimiento del asunto, declaró nulo todo lo actuado ante el Juez Décimo Sexto de Distrito en el Estado de Baja California, en el expediente 03/2012-I, previno a la representante común para que compareciera a rendir su protesta, asimismo previno a las actoras para que precisaran qué derecho difuso colectivo o individual homogéneo consideraban afectado y qué acción pretendían promover, e igualmente las requirió para que exhibieran copias de traslado (fojas 113 a 119 del tomo II).

El uno de junio de dos mil doce, los actores desahogaron el requerimiento y establecieron que promovieron acción individual homogénea y precisaron los derechos que

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
3BIOPKI*γ

estimaron violados (fojas 144 del tomo II).

En comparecencia de cuatro de junio de dos mil doce, Luis Miguel Krasovsky Prieto, representante de LM Krasovsky y Asociados, Sociedad Civil, rindió protesta de conformidad con lo dispuesto en el artículo 586 del Código Federal de Procedimientos Civiles (foja 148 del tomo II).

Por auto de seis de junio de dos mil doce, se tuvo por señalada a la representante común y se ordenó emplazar a las demandadas (fojas 149 a 152 del tomo II).

Por escrito de trece de junio de dos mil doce, Gunter Federico Martens Sánchez, Manuel Pizarro Lebrija y Patricia Beatriz San Román Flores, se adhirieron a la demanda colectiva (fojas 184 y 185 del tomo II); lo que fue acordado de conformidad el quince de junio siguiente (fojas 229 del tomo II).

En escrito de diecinueve de junio de dos mil doce, las codemandadas manifestaron que no se cumplían los requisitos de procedibilidad para la admisión de la demanda (foja 236 a 251 del tomo

II).

En auto de diez de agosto de dos mil doce, se analizaron y certificaron los requisitos de procedibilidad previstos en los artículos 587 y 588 del Código Federal de Procedimientos Civiles, se admitió la demanda, se ordenó notificar a las codemandadas para que la contestaran, se ordenó que la representante común de la colectividad ratificara la demanda, se ordenó notificar el inicio del ejercicio de la acción y se dio vista a la Procuraduría Federal del Consumidor (fojas 368 a 384 vuelta del tomo II).

Mediante escrito presentado el veintiocho de agosto de dos mil doce, la Procuraduría Federal del Consumidor hizo las manifestaciones que estimó pertinentes.

En ocurso de veinticinco de septiembre de dos mil doce, las codemandadas contestaron la demanda y opusieron las excepciones y defensas que estimaron pertinentes (fojas 505 a 550 del tomo II).

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

3BIQPKI*γ

Por escrito de diecinueve de febrero de dos mil trece, Pedro Uriel González Pérez, José Luis García Aguilar, Genaro Castro Fernández, Abraham Macías Valdivia, Liliana del Carmen Otero Flores, Gabriela Eugenia Rosique Escobedo, María Martha Huerta Pérez, Guillermo Krasovsky Prieto, Alan Jair Pérez Rincón, Ruth Alicia Vélez Fernández, Marcela Gómez Espinosa, Alejandra Aduna Reyes Pérez, Sandra Iris García Rodríguez, María del Pilar Chávez Aguirre, Felipe García Naranjo Álvarez, María Encarnación Martínez Palacios, Reynaldo Antonio Pichardo Becerra, Ramón Plascencia Mendoza, Angélica Lizbeth Pichardo Sánchez, Rodolfo Hernández López, María de Lourdes Caro Payan, Rosa Lilia Caro Payan, Ernestina Caro Payan, Nadia Karime Espinoza Hernández, Ana Luisa Ramírez Meza, Adriana Coronel Tenorio, Mauro René Lizárraga Quevedo, Arturo García Hernández y Gustavo Antonio Mondaca Moctezuma, se adhirieron a la demanda colectiva (fojas 19 a 23 del tomo III); lo que fue acordado de conformidad el veintidós de

febrero siguiente.

El veintiuno de mayo de dos mil trece, Claudia Estela Rivas Arguelles, Álvaro Méndez Ortega, Alejandro Vega Marín, Daniel Villegas Lerdo de Tejada, Aslan Sarabia Peraza, Sergio Higuera Montoya, Gastón Luken Garza, Martha Elvia González González, Argel Martínez Quiroz y Alejandro Rueda Ornelas, se adhirieron a la demanda colectiva (fojas 102 y 103 del tomo III); lo que fue acordado de conformidad el veintisiete de mayo siguiente.

Mediante auto de veinte de diciembre de dos mil trece (fojas 363 vuelta y 364 del tomo III), se tuvo por adheridos a la demanda colectiva a Ana Concepción Batista Castro, a Jesús Roberto de la Cruz Sánchez, a Euromedios, Sociedad Anónima de Capital Variable, (solicitud de adhesión, foja 123 del tomo III); a Capta Desarrollo Integral Humano, Sociedad Civil, a Profesionales en Desarrollo Integral, Sociedad Civil, a Montacargas Grúas y Equipos, Sociedad Anónima de Capital Variable, a Pedro

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
3BIΘPKI*γ

Antonio Ochoa Gallegos, a Pablo Chapa Canales, a Ricardo Rodríguez Becerra, a Gustavo Enrique Mandujano Tello, a Francisco Javier Ríos Adame, a Márquez Gómez Asesores Profesionales, Sociedad Civil, a José Alfredo Castro González, a Eduardo Antonio Cisneros García, a Terra Firme, Sociedad de Responsabilidad Limitada, a Adrián Carrillo Navarrete, a Ana Isabel Quiroz Guadarrama, a Sonia Guadalupe Vázquez Lugo (solicitud de adhesión el veintinueve de julio de dos mil trece, fojas 188 y 189 del tomo III); a Sueños y Sonrisas, Sociedad Civil, a Luis Eduardo Santis de la Cruz, a Marisela Ruvalcaba Herrera, a Micaela Gutiérrez Orihuela, a Inmobiliaria Seguen, Sociedad Civil, a Mayra Jacqueline Salas Arreola, a Carlos Cesar Apodaca, a Elsa Adelina Montoya Sánchez, a Alejandra Tortajada Alcantar, a Karen Denisse Leyva Corral, a Miroslava Hoyos Quihuis, a Gloria Palmira Morales Otáñez, a Liliana Ramos Zuzuarregui, a Sandra Cárdenas Ortega, a Agroproductos del Cabo, Sociedad Anónima de Capital Variable, a Daniel Vidaña Berriel (solicitud de

adhesión el trece de septiembre de dos mil trece fojas 331 y 332 del tomo III); a Blanca Yannet Estrada Esqueda, a José Luis García Rebollo, a Francisco Javier Fimbres Polanco, a Juventino Martínez Megía (solicitud de adhesión diez de diciembre de dos mil trece fojas 358 del tomo III); a Marisela Gallardo Palafox, a Daniella Morales Castellanos, a Jessica Nathali Ovalle Cantú, a Esteban Encarnación González Rodríguez, a Norma Rosales Valencia, a Benito Martínez Mendoza, a Fernanda Castro Bucio y a Carmen Sivoney López Carrillo (solicitud de adhesión diez de diciembre de dos mil trece, foja 359 del tomo III);

TERCERO. Seguido el juicio por su cauce legal, el juez dictó sentencia el treinta y uno de agosto de dos mil quince, cuyos puntos resolutivos son del tenor siguiente:

*"**PRIMERO.** Fue procedente la vía de acción colectiva en su modalidad de individual homogénea intentada por LM KRASOVSKY Y ASOCIADOS, S.C. y otros.--- **SEGUNDO**. Se*

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

3BIOPKI*γ

*absuelve a NII TELECOM, S. DE R.L. DE C.V., SERVICIOS DE RADIOCOMUNICACIÓN MÓVIL DE MÉXICO, S.A. DE C.V., DELTA COMUNICACIONES DIGITALES, S. DE R.L. DE C.V., INVERSIONES NEXTEL DE MÉXICO, S.A. DE C.V., OPERADORA DE COMUNICACIONES, S.A. DE C.V., NII DIGITAL, S. DE R.L. DE C.V. y COMUNICACIONES NEXTEL DE MÉXICO, S.A. DE C.V., de las prestaciones reclamadas en el escrito inicial de demanda, de acuerdo a lo expuesto en el considerando sexto del presente fallo.--- **TERCERO.** No se hace especial condena en costas en esa instancia.---**CUARTO.** En términos del artículo 608 del Código Federal de Procedimientos Civiles, notifíquese a la colectividad en los términos de lo dispuesto por el segundo párrafo del artículo 591 de este Código.--- **NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE A LAS PARTES.”**.*

CUARTO. Inconformes con la sentencia los actores interpusieron recurso de apelación, del que correspondió conocer al Tercer Tribunal Unitario en

Materias Civil y Administrativa del Primer Circuito, quien lo registró en el toca 682/2015-II.

Por oficio 115/2015, suscrito por el Magistrado del Tercer Tribunal Unitario en Materias Civil y Administrativa del Primer Circuito, en atención al oficio STCCNO/1620/2015, suscrito por el Secretario Técnico de la Comisión de Creación de Nuevos Órganos del Consejo de la Judicatura Federal, envió el asunto y sus anexos al Segundo Tribunal Unitario de Circuito del Centro Auxiliar de la Quinta Región, con residencia en Culiacán, Sinaloa, a efecto de que dictara sentencia.

Recibido que fue por el Segundo Tribunal Unitario de Circuito del Centro Auxiliar de la Quinta Región, con residencia en Culiacán, Sinaloa, el diecisiete de abril de dos mil diecisiete, lo radicó con el número 240/2015-I, y dictó sentencia el veintinueve de enero de dos mil dieciséis, cuyos puntos resolutivos son del tenor siguiente:

"PRIMERO.- Se confirma la sentencia de treinta y uno de agosto de dos mil quince, dictada en el juicio de acción colectiva 287/2012, del índice del

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

3BIQPKI*γ

Juzgado Cuarto de Distrito en Materia Civil en el Distrito Federal, con sede en la Ciudad de México, promovido por LM Krasovsky y Asociados, Sociedad Civil, como representante común de la colectividad actora.--- SEGUNDO. La información contenida en el presente toca civil es pública, con supresión de datos confidenciales, por las razones y fundamentos referidos en esta resolución.--- Notifíquese personalmente."

QUINTO. Esa sentencia constituye el acto reclamado en el juicio de amparo que al efecto se resuelve, cuya demanda se presentó el veintidós de febrero de dos mil dieciséis, ante la Oficina de Correspondencia Común de los Tribunales Unitarios en Materias Civil y Administrativa del Primer Circuito, quien la envió a la autoridad responsable, la que la remitió con su informe justificado, los autos relativos y el emplazamiento efectuado a los terceros interesados (fojas 150 a 171), a la Oficina de Correspondencia Común de los Tribunales Colegiados en Materia Civil del Primer Circuito.

Ahora bien, en virtud de que la sentencia reclamada se notificó a la representante común de la colectividad el nueve de febrero de dos mil dieciséis, surtiendo efectos el día siguiente, el término para la presentación de la demanda de amparo transcurrió del once de febrero al dos de marzo, descontando los días trece, catorce, veinte, veintiuno, veintisiete y veintiocho de febrero del mismo año, por ser inhábiles, y como la demanda fue presentada el veintidós de febrero del dos mil dieciséis, es evidente que está en tiempo, esto es, dentro del término de quince días establecido en el artículo 17 de la Ley de Amparo.

Por razón de turno correspondió conocer del asunto a este Noveno Tribunal Colegiado en Materia Civil del Primer Circuito, donde su presidente lo admitió por acuerdo de diez de marzo de dos mil dieciséis; se le dio intervención a la Agente del Ministerio Público de la Federación adscrita.

Se respetó el plazo de quince días que las partes tienen en términos del artículo 181 de la Ley

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
3BIOPKI*γ

de Amparo, para formular alegatos y/o amparo adhesivo; el ocho de abril de dos mil dieciséis, AT&T Comunicaciones Digitales, Sociedad de Responsabilidad Limitada de Capital Variable, en su calidad de fusionante y causahabiente por fusión de NII Telecom, Sociedad de Responsabilidad Limitada de Capital Variable, de Comunicaciones Nextel de México, Sociedad Anónima de Capital Variable, y de NII Digital, Sociedad de Responsabilidad Limitada de Capital Variable, en calidad de fusionadas, por conducto de su apoderado Hugo Hernández Garay, formuló alegatos (fojas 217 a 244 del juicio de amparo).

Por auto de veintiocho de marzo de dos mil dieciséis, se hizo del conocimiento de las partes, que a partir del diecinueve de marzo de dos mil dieciséis, este tribunal Colegiado quedó integrado por los magistrados, Marco Polo Rosas Baqueiro, Gonzalo Hernández Cervantes y Ana María Serrano Oseguera (foja 209 del juicio de amparo); el veintinueve siguiente se autorizó al licenciado Iván Ojeda Romo,

para que desempeñara las funciones de magistrado de Circuito, desde esa fecha al diecisiete de abril o en tanto se encontrara de licencia médica la magistrada (foja 211 del juicio de amparo).

En proveído de dieciocho de abril de dos mil dieciséis, se ordenó remitir a la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación copia digitalizada de la demanda y del acto reclamado, en atención a la solicitud de los quejosos de que ejerciera la facultad de atracción del asunto (foja 370 a 378 del juicio de amparo).

En acuerdo de cuatro de mayo de dos mil dieciséis, el Presidente de la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación requirió a la Presidenta de este tribunal para que informara que se abstenía de resolver el asunto (fojas 384 a 396 del juicio de amparo); lo que fue acordado el trece de mayo siguiente.

Por auto de trece de septiembre de dos mil dieciséis, se ordenó continuar con el trámite del asunto, dado que la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
3BIOPKI*γ

de la Nación desechó la solicitud de ejercicio de facultad de atracción (foja 407 del juicio de amparo).

En auto de veintiocho de septiembre de dos mil dieciséis, fueron turnados los autos a la Magistrada Ana María Serrano Oseguera, para la elaboración del proyecto de resolución (foja 414 del juicio de amparo).

C O N S I D E R A N D O:

PRIMERO. Este Noveno Tribunal Colegiado en Materia Civil del Primer Circuito es legalmente competente para conocer y resolver este juicio de amparo, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 103, fracción I, y 107, fracciones V, inciso c), y VI, de la Constitución General de la República; 34 de la Ley de Amparo; 37, fracción I, inciso c), 38 y 144 de la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación, y el contenido del Acuerdo General 3/2013, aprobado por el Pleno del Consejo de la Judicatura Federal el veintitrés de enero de dos mil trece y publicado en el Diario Oficial de la Federación el quince de febrero del propio año, relativo a la determinación del número y límites territoriales de los

circuitos en que se divide la República Mexicana, y al número, a la jurisdicción territorial y especialización por materia de los Tribunales Colegiados y Unitarios de Circuito y de los Juzgados de Distrito; por tratarse de una sentencia definitiva pronunciada en una acción colectiva en la modalidad individual homogénea, por una autoridad judicial residente en este circuito, ámbito territorial donde este tribunal ejerce jurisdicción.

SEGUNDO. La existencia del acto reclamado se encuentra debidamente acreditada con el informe rendido por la autoridad responsable, y con los autos que acompañó para respaldarlo.

Además, la magistrada relatora entrega a los integrantes de este tribunal, adjunto al proyecto respectivo, copia simple de la sentencia reclamada, de la que se ordena agregar copia al presente expediente.

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

TERCERO. A efecto de analizar y resolver el fondo del asunto, se tienen aquí por reproducidos los conceptos de violación como si se insertaran a la

3BIΘPKI*γ

letra, pues no existe disposición alguna en la Ley de Amparo que obligue a transcribirlos, siempre y cuando se precisen los puntos debatidos, se estudien, y se les dé respuesta integral; lo cual tiene apoyo en la jurisprudencia 2a./J. 58/2010, de la Segunda Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, publicada en el Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo XXXI, mayo de 2010, página 830, de rubro siguiente:

"***CONCEPTOS DE VIOLACIÓN O AGRAVIOS. PARA CUMPLIR CON LOS PRINCIPIOS DE CONGRUENCIA Y EXHAUSTIVIDAD EN LAS SENTENCIAS DE AMPARO ES INNECESARIA SU TRANSCRIPCIÓN.***"

Máxime cuando a continuación la magistrada relatora entrega a los integrantes de este Tribunal, adjunto al proyecto respectivo, copia de la demanda de amparo.

CUARTO. Con fundamento en el artículo 76 de la Ley de Amparo, los conceptos de violación se

estudian en orden distinto al en que están planteados y temáticamente, dadas las premisas fundamentales que los sustentan.

Los peticionarios dicen que el tribunal responsable no tomó en cuenta que el perito de la colectividad, le manifestó al juez que para elaborar su dictamen en forma amplia y contundente, requería obtener información y documentación de Nextel e inclusive acceso a las instalaciones y sistemas de software de gestión de Nextel, acceso que le fue negado, como se desprende de los autos de cuatro y veintiséis de febrero de dos mil catorce.

Señalan que esa consideración trajo como consecuencia que la autoridad responsable hiciera un limitado examen del dictamen pericial, cuando el perito desde antes visualizó que para poder hacer un dictamen amplio y contundente requería tener acceso a la información y documentación, así como a las instalaciones de la demandada.

Estos asertos son **inoperantes**, porque contienen una violación procesal que no es

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
3BIOPKI*γ

susceptible de analizar en amparo directo, ya que debió reclamarse a través del amparo indirecto.

Al respecto, el Pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, ha determinado que para considerar un acto como de imposible reparación, es menester que cumpla dos condiciones: 1) que impida el libre ejercicio de un derecho sin necesidad de esperar el dictado de la sentencia de fondo, y 2) que tenga la categoría de derecho sustantivo.

Es decir, que el acto de ejecución de imposible reparación es aquel que imposibilita el libre ejercicio de un derecho sustantivo, que se caracteriza por ser susceptible de afectación, sin necesidad de esperar el dictado de la sentencia de fondo, como no ocurre con los derechos formales y adjetivos, cuya afectación depende de que trasciendan o no al fondo del asunto.

Así lo estableció en la jurisprudencia P./J. 37/2014 (10a.)[1], con el rubro y texto siguientes:

"PERSONALIDAD. EN CONTRA DE LA

[1] Registro: 2006589. Décima Época, Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Libro 7, Junio de 2014, Tomo I, Página 39.

RESOLUCIÓN QUE DESECHA LA EXCEPCIÓN DE FALTA DE PERSONALIDAD SIN ULTERIOR RECURSO, ES IMPROCEDENTE EL AMPARO INDIRECTO, RESULTANDO INAPLICABLE LA JURISPRUDENCIA P./J. 4/2001 (LEY DE AMPARO VIGENTE A PARTIR DEL 3 DE ABRIL DE 2013). *Este Tribunal Pleno interpretó en su jurisprudencia P./J. 4/2001 que en contra de la resolución que en el juicio laboral desecha la excepción de falta de personalidad sin ulterior recurso procedía el amparo indirecto, a pesar de que se tratara de una cuestión de índole formal o adjetiva, y aunque no lesionara derechos sustantivos, ya que con esa decisión de cualquier forma se afectaba a las partes en grado predominante o superior. Ahora bien, como a partir de la publicación de la actual Ley de Amparo, su artículo 107, fracción V, ofrece precisión para comprender el alcance de la expresión relativa a los actos de imposible reparación, al establecer que por dichos actos se entienden "... los que afecten materialmente derechos sustantivos tutelados en la Constitución*

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

3BIOPKI*γ

Política de los Estados Unidos Mexicanos y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte;"; puede afirmarse que con esta aclaración el legislador secundario proporcionó mayor seguridad jurídica para la promoción del amparo indirecto contra actos de imposible reparación, ya que mediante una fórmula legal estableció que esos actos, para ser calificados como irreparables, necesitarían producir una afectación material a derechos sustantivos, es decir, sus consecuencias deberían ser de tal gravedad que impidieran en forma actual el ejercicio de un derecho, y no únicamente que produzcan una lesión jurídica de naturaleza formal o adjetiva que no necesariamente llegará a trascender al resultado del fallo; además de que debían recaer sobre derechos cuyo significado rebasara lo puramente procesal, lesionando bienes jurídicos cuya fuente no proviniera exclusivamente de las leyes adjetivas. Esta interpretación se deduce de las dos condiciones que el legislador secundario dispuso para la promoción del amparo indirecto

contra actos de imposible reparación dictados en el proceso o el procedimiento: la primera, consistente en la exigencia de que se trate de actos "que afecten materialmente derechos", lo que equivale a situar el asunto en aquellos supuestos en los que el acto autoritario impide el libre ejercicio de algún derecho en forma presente, incluso antes del dictado del fallo definitivo; y la segunda, en el sentido de que estos "derechos" afectados materialmente revistan la categoría de derechos "sustantivos", expresión antagónica a los derechos de naturaleza formal o adjetiva, derechos estos últimos en los que la afectación no es actual -a diferencia de los sustantivos- sino que depende de que llegue o no a trascender al desenlace del juicio o procedimiento, momento en el cual sus secuelas pueden consumarse en forma efectiva. Consecuentemente, dada la connotación que el legislador aportó a la ley respecto de lo que debe entenderse por actos de "imposible reparación", no puede seguir siendo aplicable la citada jurisprudencia, ni considerar

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

3BIΘPKI*γ

procedente en estos casos el juicio de amparo indirecto, ya que ésta se generó al amparo de una legislación que dejaba abierta toda posibilidad de interpretación de lo que debía asumirse por dicha expresión, lo cual a la fecha ya no acontece, de modo tal que en los juicios de amparo iniciados conforme la vigente Ley de Amparo debe prescindirse de la aplicación de tal criterio para no incurrir en desacato a este ordenamiento, toda vez que en la repetida jurisprudencia expresamente este Tribunal Pleno reconoció que era procedente el juicio de amparo indirecto "... aunque por ser una cuestión formal no se traduzca en la afectación directa e inmediata de un derecho sustantivo"; concepción que hoy resulta incompatible con el nuevo texto legal, porque en éste reiteradamente se estableció que uno de los requisitos que caracterizan a los actos irreparables es la afectación que producen a "derechos sustantivos", y que otro rasgo que los identifica es la naturaleza "material" de la lesión que producen, expresión esta última que es de suyo antagónica con la catalogación

de cuestión formal o adjetiva con la que este Tribunal Pleno había calificado -con toda razón- a las resoluciones que dirimen los temas de personalidad en los juicios ordinarios."

Por ende, si el acto dictado dentro de juicio imposibilita el libre ejercicio de un derecho sustantivo, admite análisis inmediato a través del juicio de amparo indirecto, por causar un perjuicio irreparable, sin necesidad de esperar al dictado de la sentencia de fondo.

Asimismo, este tribunal al resolver el recurso de queja Q.C.272/2016, determinó que el procedimiento creado para dirimir las acciones colectivas es especial, de rango constitucional, catalogado como un derecho sustantivo que tiene como finalidad aportar un servicio social colectivo de carácter patrimonial, por lo que cualquier transgresión al procedimiento es susceptible de afectar de manera directa e inmediata derechos sustantivos, lo cual puede suceder tan sólo si no se cumplen las formas creadas para ventilarlo pues, de admitir o desahogar

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
3BIOPKI*γ

una prueba en una forma distinta a la prevista en el procedimiento especial, impactará la sentencia, incluso, ésta no afecta o beneficia sólo a los consumidores que aparecen en el escrito inicial de demanda, sino a toda la colectividad que se encuentre en el mismo supuesto, por lo que por su propia naturaleza, es susceptible de afectar derechos sustantivos, los cuales no pueden esperar a ser reclamados en amparo directo, ya que se encuentra en juego desde el inicio del procedimiento el patrimonio de los consumidores.

Así lo determinó, en la tesis aislada I.9o.C.1 CS (10a.)[2], con el rubro y texto siguientes:

"PROCEDIMIENTO ESPECIAL DE ACCIONES COLECTIVAS. LAS VIOLACIONES PROCESALES COMETIDAS EN ÉSTE, AL TENER EL CARÁCTER DE SUSTANTIVO POR MANDATO CONSTITUCIONAL, SON IMPUGNABLES EN AMPARO INDIRECTO. *El artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos*

[2] Registro: 2014789. Décima Época, Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Libro 44, julio de 2017, Tomo II, página 1054.

Mexicanos faculta al Congreso de la Unión para expedir la reglamentación correspondiente, en relación con las acciones colectivas y, en tal virtud, se adicionó en el Código Federal de Procedimientos Civiles el libro quinto que reglamenta el procedimiento especial de las acciones colectivas, en cuya exposición de motivos fueron catalogadas como una nueva categoría de derechos sustantivos de naturaleza social, por ello, ciertas violaciones procesales cometidas durante ese procedimiento especial, pueden considerarse de carácter sustantivo, porque su finalidad es la tutela de derechos colectivos con carácter eminentemente social, por mandato constitucional. Aunado a lo anterior, los derechos sustantivos que tutelan las acciones colectivas son de carácter patrimonial, porque el procedimiento fue creado como un marco jurídico protector de los consumidores de bienes y servicios respecto de las empresas privadas y públicas que los proveen; es decir, el procedimiento tiene como finalidad la protección del patrimonio de los consumidores, pues

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

3BIOPKI*γ

la obtención de bienes y servicios tiene un costo económico; de ahí que si los consumidores son víctimas de bienes o servicios deficientes, pueden reclamar las afectaciones que se les causen, pues esas afectaciones van en detrimento de su patrimonio, ya sea porque no les sea entregado el bien o servicio, o porque sea provisto de manera deficiente y tengan que erogar gastos adicionales para subsanar esas deficiencias; por tanto, si una controversia se suscita en relación con el desahogo de la prueba confesional, para determinar si corresponde a los consumidores, cada uno en lo particular, o a la Procuraduría Federal del Consumidor, en su representación desahogarla, no procede desechar la demanda de amparo, ya que no es manifiesta ni indudable la causal de improcedencia, basada en que no es un acto de ejecución irreparable, ello es así porque en términos generales el desahogo de una prueba, no es considerado un acto de imposible reparación, ya que existe la posibilidad de que la parte afectada obtenga

un fallo favorable a sus intereses pero, en el caso particular, el procedimiento creado para dirimir las acciones colectivas es especial, de rango constitucional, catalogado como un derecho sustantivo que tiene como finalidad aportar un servicio social colectivo de carácter patrimonial, por lo que cualquier transgresión al procedimiento es susceptible de afectar de manera directa e inmediata derechos sustantivos, lo cual puede suceder tan sólo si no se cumplen las formas creadas para ventilarlo pues, de admitirse o desahogarse una prueba en una forma distinta a la prevista en el procedimiento especial, impactará en la sentencia, incluso, ésta no afecta o beneficia sólo a los consumidores que aparecen en el escrito inicial de demanda, sino a toda la colectividad que se encuentre en el mismo supuesto, pues tiene efectos ultrapartes. Por ello, el acto reclamado, por su propia naturaleza, es susceptible de afectar derechos sustantivos, los cuales no pueden esperar a ser reclamados en amparo directo, ya que se encuentra en juego desde

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

3BIΘPKI*γ

el inicio del procedimiento el patrimonio de los consumidores, el cual, por disposición constitucional, está representado y protegido en el procedimiento especial de acciones colectivas, por lo que las violaciones cometidas en éste, al tener el carácter de sustantivas, son impugnables en el amparo indirecto."

Por tanto, las violaciones cometidas en el procedimiento especial de acciones colectivas, al tener el carácter de sustantivas, son impugnables en amparo indirecto.

En el caso, los proveídos en los que se negó el acceso al perito de la colectividad actora a la información e instalaciones de la demandada para que estuviera en posibilidad de elaborar su dictamen, constituyen un acto de imposible reparación que debía ser examinado a través del juicio de amparo indirecto, por lo que no pueden analizarse en la vía directa, pues sería tanto como permitir la dualidad de vías para un mismo acto; lo que no es jurídicamente correcto, por lo que son inoperantes los asertos.

Sirve de apoyo a lo anterior, la

jurisprudencia VIII.4o. J/6[3], que este tribunal comparte, sustentada por el Cuarto Tribunal Colegiado del Octavo Circuito, con el rubro y texto siguientes:

"***CONCEPTOS DE VIOLACIÓN INOPERANTES EN AMPARO DIRECTO. LO SON SI LA VIOLACIÓN PROCESAL QUE SE PLANTEA ERA RECLAMABLE EN LA VÍA INDIRECTA.*** *Cuando la violación procesal que se plantea en el amparo directo debió reclamarse a través del indirecto, por tratarse de un acto de ejecución irreparable que encuadra en la hipótesis que prevé la fracción IV del artículo 114 de la Ley de Amparo y no se hizo, ya no puede argumentarse en el amparo directo, dado que no es jurídicamente admisible la dualidad de vías para un mismo reclamo, lo que genera un caso de excepción a la regla general que a título de violaciones procesales señala el artículo 159 de la citada legislación; de manera, entonces, que si ese es el único planteamiento que se aduce en los*

[3] Registro: 179085. Novena Época, Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo XXI, marzo de 2005, página 938.

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

3BIQPKI*γ

conceptos de violación éstos resultan inoperantes.”

Los quejosos mencionan, esencialmente, que el juez consideró como único valor de cumplimiento el que se incluyó en el Plan Técnico Fundamental y que era el instrumento legal para medir en general el servicio de telecomunicaciones, dejando de importarle la calidad de servicio que efectivamente recibían los consumidores, así como lo señalado por los peritos.

Dicen que el Plan Técnico Fundamental es una disposición administrativa cuyo objetivo no es ser el instrumento de medición para calificar de eficientes o ineficientes los servicios de telecomunicaciones, por lo que al haberlo considerado así el juez violó sus garantías individuales.

Señalan que la litis no consistió, como lo consideró el juez, en la eficiencia o ineficiencia del servicio de Nextel, sino en determinar si el servicio de telecomunicaciones ha sido eficiente o deficiente por falta de infraestructura de telecomunicaciones desde septiembre de dos mil ocho y que continuó siendo

deficiente en los años subsecuentes.

Refieren que las deficiencias consisten en las circunstancias que se describieron en la demanda, dentro de las que se destacó que las llamadas se interrumpen o cortan y que el audio se distorsiona con ruidos al grado de hacer imposible una comunicación fluida tanto del radio o trunking como del servicio telefónico, que las redes se saturan en las horas pico por la falta de infraestructura de las demandadas; es decir, que es imposible utilizar el servicio en esas horas.

Sostienen que existen pruebas de que antes del mes de julio de dos mil doce, el servicio era ineficiente y violatorio del contrato de prestación de servicios, como lo estableció el Primer Tribunal Unitario en la sentencia dictada en el toca 322/2012, sentencia que el propio juez invocó como hecho notorio al analizar la causa de improcedencia de cosa juzgada, por lo que debió condenar a las demandadas al pago de las prestaciones reclamadas, por lo menos por ese período.

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
3BIQPKI*γ

Refieren que el juez omitió tomar en cuenta lo que manifestó la Procuraduría Federal del Consumidor en escrito de veintinueve de agosto de dos mil doce, en el que hizo del conocimiento del juez que durante el año de dos mil diez hasta el mes de julio de dos mil doce, existieron cinco mil trescientas treinta y seis quejas ante esa institución, proporcionando el detalle de las mismas, para lo cual acompañó como anexo tres el denominado Sistema Integral de Información y Procesos, así como el anexo cuatro, consistente en las mediciones que realizó el Instituto Federal de Telecomunicaciones en los meses de octubre y noviembre de dos mil diez, en el Distrito Federal, Guadalajara y Monterrey, de donde se obtenía que excedía los límites inferiores de los valores de cumplimiento del Plan Técnico Fundamental, ya que los mismos eran superiores al tres por ciento al haber concluido que “sus fallas normales” estaban en cuatro punto cincuenta y cinco, ocho punto tres y cuatro punto treinta y uno por ciento, respectivamente.

Puntualizan que el juez debió condenar a Nextel al pago de las prestaciones reclamadas por los períodos anteriores y posteriores de julio del dos mil doce a febrero de dos mil catorce, ya que en todo caso, era únicamente respecto de ese período que consideró que no incurrió en incumplimiento.

Exponen que la autoridad responsable consideró que la apreciación por parte del juzgador respecto de los valores obtenidos respecto al audio de las mediciones era correcta, respecto a que no existe un valor de cumplimiento obligatorio.

Esos asertos son **inoperantes**, porque la actuación del juez no constituye el acto reclamado en el juicio de amparo, en términos del artículo 170, fracción I, de la Ley de Amparo.

Los peticionarios refieren que la autoridad responsable olvidó que la comunidad consumidora demandó a Nextel por lo ofrecido en su publicidad, en los títulos de concesión y en el contrato de adhesión, así como en la Ley Federal de Telecomunicaciones.

Señalan que la colectividad demandó el

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

3BIQPKI*γ

incumplimiento de las condiciones en que fue ofrecida y convenida la prestación de los servicios de telecomunicaciones conforme a la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Refieren que la Ley Federal de Protección al Consumidor tiene por objeto promover y proteger los derechos del consumidor, procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores, mientras que la Ley Federal de Telecomunicaciones tiene por objeto promover un desarrollo eficiente de las telecomunicaciones.

Indican que la concesionaria de los servicios es sujeto tanto de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en el ámbito de las relaciones de consumo de servicios de telecomunicaciones que mantiene con los usuarios suscriptores, como de la Ley Federal de Telecomunicaciones, en cuanto a las condiciones de explotación de la concesión de la que es titular.

Estos asertos son **infundados**.

En efecto, en el caso, los quejosos

ejercieron una acción colectiva homogénea, que en términos del artículo 581, fracción III[4], del Código Federal de Procedimientos Civiles, establece que es aquella de naturaleza divisible, que se ejerce para tutelar derechos e intereses individuales de incidencia colectiva, cuyos titulares son los individuos agrupados con base en circunstancias comunes, cuyo objeto es reclamar judicialmente de un tercero el cumplimiento forzoso de un contrato o su rescisión, como sus consecuencias y efectos, según la legislación aplicable, o los daños y perjuicios ocasionados por dichas situaciones o por algún hecho ilícito.

De modo que el objeto de la acción es **el contrato de adhesión** cuyo cumplimiento reclamó la colectividad, tanto es así, que la litis fue determinada como la deficiencia de los servicios que la demandada presta a la colectividad, contraviniendo los términos en que fueron ofrecidos y convenidos en

[4] *"**ARTICULO 581**.- Para los efectos de este Código, los derechos citados en el artículo anterior se ejercerán a través de las siguientes acciones colectivas, que se clasificarán en:--- III. Acción individual homogénea: Es aquélla de naturaleza divisible, que se ejerce para tutelar derechos e intereses individuales de incidencia colectiva, cuyos titulares son los individuos agrupados con base en circunstancias comunes, cuyo objeto es reclamar judicialmente de un tercero el cumplimiento forzoso de un contrato o su rescisión con sus consecuencias y efectos según la legislación aplicable."*

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

3BIQPKI*γ

los respectivos contratos, no así los títulos de concesión o el cumplimiento de la Ley Federal de Telecomunicaciones.

Lo anterior es así, porque entre los objetivos de la abrogada Ley Federal de Telecomunicaciones se encontraba promover un desarrollo eficiente de las telecomunicaciones ejercer la rectoría del Estado en la materia para garantizar la soberanía nacional; fomentar una sana competencia entre los diferentes prestadores de servicios de telecomunicaciones, a fin de que éstos se presten con mejores precios, diversidad y calidad en beneficio de los usuarios, y promover una adecuada cobertura social, lo que es distinto de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que consiste en promover y proteger los derechos del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

Así, la concesión de servicios de telecomunicaciones se encuentra sujeta a la observancia de los ordenamientos relacionados con

dicho servicio público, pero sólo en el ámbito de las obligaciones referentes a la explotación de la concesión otorgada; esto es, dichas regulaciones están destinadas a verificar que aquélla se ajuste a los principios previstos por el artículo 28 de la Constitución Federal.

Por lo que, como lo refieren los quejosos, las concesionarias de los servicios de telecomunicaciones son sujetos tanto de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en el ámbito de las relaciones de consumo de servicios de telefonía que mantiene con los usuarios suscriptores, como de la Ley Federal de Telecomunicaciones, en cuanto a las condiciones de explotación de la concesión de la que la demandada es titular, de lo que deriva que si bien está subordinada a ambos regímenes jurídicos, cada uno de ellos incide sobre cuestiones distintas y perfectamente delimitadas.

Ilustra lo anterior, la tesis aislada I.8o.A.98 A[5], que este tribunal comparte, sustentada por el

[5] Registro: 175830. Novena Época, Semanario Judicial de la Federación

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

Octavo Tribunal Colegiado en Materia Administrativa del Primer Circuito, con el rubro y texto siguientes:

*"**PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. LAS RELACIONES ENTRE PROVEEDORES Y CONSUMIDORES DE SERVICIOS DE TELEFONÍA SE RIGEN POR LA LEY RELATIVA, Y NO POR LA LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES, EN TANTO REGULAN DISTINTAS MATERIAS Y PROTEGEN DIVERSOS OBJETOS.** De la Ley Federal de Telecomunicaciones se observa que entre sus objetivos se encuentran los de promover un desarrollo eficiente de las telecomunicaciones; ejercer la rectoría del Estado en la materia para garantizar la soberanía nacional; fomentar una sana competencia entre los diferentes prestadores de servicios de telecomunicaciones a fin de que éstos se presten con mejores precios, diversidad y calidad en beneficio de los usuarios, y promover una adecuada cobertura social. Además, de su reglamento, así como de los cuerpos normativos que regulan la actividad de la*

---

y su Gaceta, Tomo XXIII, febrero de 2006, página 1883.

Secretaría de Comunicaciones y Transportes y de la Comisión Federal de Telecomunicaciones, se advierte que su objeto se constriñe a regular el uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, de las redes de telecomunicaciones y de la comunicación vía satélite, lo que es distinto del objeto de la Ley Federal de Protección al Consumidor, como lo es promover y proteger los derechos del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores. Por otra parte, la concesión de servicios de telecomunicaciones, se encuentra sujeta a la observancia de los ordenamientos relacionados con dicho servicio público, pero sólo en el ámbito de las obligaciones referentes a la explotación de la concesión otorgada, esto es, dichas regulaciones están destinadas a verificar que aquélla se ajuste a los principios previstos por el artículo 28 de la Constitución Federal. Lo anterior, pone de relieve que para efectos de sanciones, la concesionaria de los referidos servicios, es sujeto tanto de la Ley Federal

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
3BIOPKI*γ

de Protección al Consumidor en el ámbito de las relaciones de consumo de servicios de telefonía que mantiene con los usuarios suscriptores, como de la Ley Federal de Telecomunicaciones, en cuanto a las condiciones de explotación de la concesión de la que es titular, de lo que deriva que si bien está subordinada a ambos regímenes jurídicos, cada uno de ellos incide sobre cuestiones distintas y perfectamente delimitadas, habida cuenta que el servicio que presta no se encuentra dentro de las excepciones que establece el artículo 5o. de la Ley Federal de Protección al Consumidor, por lo que, es incorrecto que quede erradicada toda posibilidad para que una autoridad distinta a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, directamente o por conducto de la Comisión Federal de Telecomunicaciones, pueda sancionarla con motivo de la prestación de los servicios concesionados que tiene otorgados a su favor."

En ese contexto, aun cuando las concesionarias son proveedoras indirectamente del

servicio de telefonía móvil, que prestan a través de un tercero y están obligadas a la prestación del servicio en los términos y condiciones establecidos, no sólo en los títulos de concesión, sino también en las disposiciones legales aplicables y que pueden ser sancionadas por autoridades distintas de aquellas encargadas de vigilar su cumplimiento, no implica que pueda analizarse el cumplimiento de las obligaciones establecidas en los títulos de concesión, en una acción colectiva, cuya finalidad es distinta.

Ilustra lo anterior, en lo conducente, la tesis aislada P. XXXIV/2004[6], sustentada por el Pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, con el rubro y texto siguientes:

*"**CONCESIONES. SE RIGEN POR LAS LEYES VINCULADAS CON SU OBJETO.** El artículo 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su décimo párrafo, establece que el Estado podrá concesionar la prestación de servicios públicos, así como la explotación, uso o*

[6] Registro: 180926. Novena Época, Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo XX, agosto de 2004, página 10.

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

3BIΘPKI*γ

aprovechamiento de bienes de dominio de la Federación, y que las leyes fijarán las modalidades y condiciones que aseguren la eficacia en la prestación de dichos servicios y la utilización social de los bienes en uso o explotación. El Estado en su calidad de concesionante y los particulares como concesionarios, deberán sujetarse a las leyes que regulan el servicio público o los bienes concesionados, proporcionando el marco de los derechos, obligaciones, límites y alcances de las partes en una concesión; ello genera certidumbre para los gobernados respecto a las consecuencias de sus actos y acota las atribuciones de las autoridades correspondientes para impedir actuaciones arbitrarias, con lo que se respeta la garantía de seguridad jurídica consignada por los artículos 14 y 16 de la Constitución Federal. No es óbice a lo anterior el hecho de que en el título de concesión se establezca que el concesionario quedará sujeto a todas las leyes y ordenamientos expedidos con posterioridad al otorgamiento de ésta, puesto que se

entiende que sólo podrá estar sujeto a aquellas disposiciones u ordenamientos normativos que se vinculen con el objeto de la concesión explotada, atendiendo al régimen de concesión de servicios y bienes públicos previsto por el referido artículo 28 constitucional."

Luego, aun cuando los quejosos reclamaron el cumplimiento de los títulos de concesión o de la Ley Federal de Telecomunicaciones, no podía formar parte de la litis, en la que se demandó el cumplimiento de un contrato de adhesión por la prestación de servicios, creado bajo el amparo de la Ley Federal del Consumidor.

Por otra parte, los quejosos aducen que el informe emitido por el Instituto Federal de Telecomunicaciones no acredita los compromisos adquiridos en los títulos de concesión.

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

Sostienen que el hecho de que Nextel cumplió con los valores que le impone el Plan Técnico, en las ciudades en donde se hicieron mediciones, no eximía a la demandada de cumplir

3BIOPKI*γ

con las obligaciones que adquirió con los suscriptores, ya sea a través de la publicidad, de lo expresamente convenido en el contrato de adhesión, así como las obligaciones hacia sus consumidores adquiridas en los títulos de concesión.

Sin embargo, esos asertos son **inoperantes**, porque dependen del anterior que fue desestimado; es decir, los quejosos parten de la misma premisa de que en la acción colectiva homogénea ejercida, podía analizarse el cumplimiento de los títulos de concesión, lo que en el caso, no ocurrió; por lo que al ser accesorio sigue la suerte del principal.

Ilustra lo anterior, la jurisprudencia XVII.1o.C.T. J/4[7], que este tribunal comparte, sustentada por el Primer Tribunal Colegiado en Materias Civil y de Trabajo del Décimo Séptimo Circuito, con el rubro y texto siguientes:

"CONCEPTOS DE VIOLACIÓN. SON INOPERANTES LOS QUE PARTEN O SE HACEN

---

[7] Registro: 178784. Novena Época, Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta Tomo XXI, abril de 2005, página 1154.

DESCANSAR SUSTANCIALMENTE EN LO ARGUMENTADO EN OTROS QUE FUERON DESESTIMADOS. *Si de lo alegado en un concepto de violación se advierte que la impugnación planteada se hace descansar, sustancialmente, en lo que se argumentó en otro u otros conceptos de violación que fueron anteriormente desestimados en la misma ejecutoria, en tanto que resultaron infundados, inoperantes o inatendibles, ello hace que aquél resulte a su vez inoperante, dado que de ninguna manera resultará procedente, fundado u operante lo que en dicho concepto se aduce, por basarse en la supuesta procedencia de aquéllos."*

Los quejosos señalan que la responsable desestimó su agravio bajo el argumento de que era irrelevante que Nextel no hubiera acreditado tener cierta infraestructura y que no existía indicio con el que se pudiera concluir que sólo con base en la infraestructura de la demandada pudiera conocerse el rango de calidad de los servicios que presta a los usuarios.

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

3BIΘPKI*γ

Indican que la autoridad responsable mostró su desconocimiento en materia de telecomunicaciones, pues la infraestructura de un proveedor de servicios es básica para proveer sus servicios de manera exitosa.

Refieren que una pobre infraestructura implica un pobre servicio, por lo que para crear una buena infraestructura de red es necesaria la elaboración de estudios para diseñar y construirla correctamente, por lo que existe una estricta relación entre la infraestructura y los estándares de calidad para los servicios de trunking, telefonía móvil, mensajería móvil y acceso móvil a internet.

Manifiestan que es falso que no existan indicios de que la falta de calidad esté relacionada con la falta de infraestructura, pues sin ser experto en la materia, es obvio que para prestar los servicios de telecomunicaciones es necesario que el proveedor cuente con la infraestructura necesaria.

Dicen que para destruir la determinación de la responsable, basta analizar las respuestas dadas

por los peritos a la pregunta cuarenta y ocho del cuestionario de la prueba pericial, a la que respondieron que era indispensable que se conociera y acreditara que la infraestructura que posee Nextel era suficiente para proveer exitosamente los servicios de trunking, telefonía, mensajería y acceso móvil a internet a favor de la clase consumidora.

Indican que el hecho de que Nextel no cuente con suficiente infraestructura de telecomunicaciones para la prestación de sus servicios en las diferentes bandas de frecuencia en las regiones y localidades, implica que no contaba con la suficiente capacidad de tráfico para brindar una calidad óptima o aceptable en la prestación de sus servicios, derivado de la falta de infraestructura y alto nivel de saturación en sus centrales de conmutación móvil y en las radiobases.

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

Refieren que fue ilegal que la responsable indicara que al no haber rebasado los indicadores del Plan Técnico, automáticamente revelaba que la calidad era eficiente y no se podía concluir que la

3BIOPKI*γ

demandada no otorgaba mantenimiento a su red o que ésta fuera insuficiente u obsoleta.

Exponen que conforme a lo establecido en los títulos de concesión, Nextel se obligó a desarrollar y mantener las redes que le fueron concesionadas, debiendo gestionar por su cuenta ante las autoridades competentes y particulares, las autorizaciones, permisos o convenios necesarios para la instalación, desarrollo y mantenimiento de la infraestructura que se requiriera.

Indican que Nextel estaba obligada a desarrollar y mantener sus redes, lo que implicaba la adquisición de infraestructura para proveer exitosamente los servicios que ofrece.

Manifiestan que Nextel no aportó prueba alguna que acreditara que contara con un mínimo de infraestructura, por lo que no podía asumirse que cuenta con la necesaria para prestar exitosamente los servicios basándose en un pobre y limitado estudio realizado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Esos asertos son **inoperantes**, porque no controvierten las consideraciones que sustentan la sentencia reclamada.

En efecto, en torno a ese tema, el tribunal responsable determinó:

1. Que era infundado que el juez indebidamente no tomó en consideración que el informe del Instituto Federal de Telecomunicaciones no abordaba el tema de la infraestructura necesaria para considerar de manera exitosa la prestación de los servicios.

2. Que como lo asentó el juez, la litis se centró en determinar si la demandada omitió o no prestar eficazmente los servicios de telecomunicaciones, sobre la cual tenía la carga de la prueba, pero no se advirtió que hubiera determinado que para ello era indispensable que se demostrara la calidad y suficiencia en la infraestructura de la prestadora de los servicios.

3. Que no existía indicio con el que se pudiera concluir que sólo con base en la

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

3BIOPKI*γ

infraestructura de la demandada podía conocerse el rango de calidad en los servicios que prestaba a los usuarios y que contrariamente, conforme al plan, las mediciones en los servicios prestados ofrecían información confiable sin elementos de convicción que la desvirtuaran, lo que conllevaba a dilucidar la controversia planteada, en el sentido de que la demandada era eficiente en el servicio que prestaba a sus usuarios de telefonía móvil, servicio de radio o trunking e internet.

4. Que era infundado que la sentencia era contradictoria, al señalar por una parte que le correspondía a la demandada la carga de probar que contaba con la infraestructura necesaria para prestar eficientemente los servicios de telecomunicaciones que ofrecía y por otra, que el juez concluyera o supusiera que ante la ausencia de prueba, las redes debían estar en buen estado porque se cumplió con el Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil, ya que la recurrente interpretó en forma inexacta las afirmaciones del juez.

5. Que el juez determinó que correspondía a la demandada la carga de probar la eficacia en el servicio prestado a sus usuarios; partiendo de ello, ponderó y valoró las pruebas existentes en el juicio natural, destacando el reporte del Instituto Federal de Telecomunicaciones, siendo que a su juicio, conforme a la prueba circunstancial, tales pruebas demostraron que el servicio prestado por la demandada era óptimo y eficaz.

6. Que el juez precisó que conforme al reporte emitido por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, los servicios proporcionados por la demandada presentaron anomalías y fallas, pero determinó que éstas no rebasaron los parámetros permitidos por el Plan Técnico, por lo que su calidad se podía considerar eficiente, aunado a que las documentales (que sustentaban las anomalías y fallas) tampoco le permitían concluir que la demandada no le otorgaba mantenimiento a sus redes, que fueran insuficientes u obsoletas, o que la falta de conexión fuera por causas imputables a la

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
3BIOPKI*γ

demandada.

7. Que el juez razonó, según lo informado por el instituto, que la calidad en las redes del servicio local móvil podía verse reflejada, entre otros, en los resultados de la medición de indicadores, pero no se advertía que el juez, en algún momento, realizara la afirmación a la que se refería la recurrente, en el sentido de que suponía que las redes estaban en buen estado porque se cumplió con el Plan Técnico Fundamental.

Luego, basta comparar esas consideraciones con los asertos en comento, para constatar que éstos no las controvierten.

En efecto, los quejosos no demuestran que la litis se centró en determinar que la demandada omitió o no prestó eficazmente los servicios de telecomunicaciones, pero con base en la calidad y suficiencia en la infraestructura de la prestadora de los servicios, por lo que era indispensable que ésta fuera demostrada.

No evidencian que existía indicio de que

sólo con base en la infraestructura de la demandada podía conocerse el rango de calidad en los servicios que prestaba a los usuarios, por lo que no era dable atender al plan ni a las mediciones en los servicios prestados, para determinar que era eficiente el servicio que la demandada prestaba a sus usuarios.

Los peticionarios no demuestran que las documentales que sustentaban las anomalías y fallas demostraban que la demandada no le otorgaba mantenimiento a sus redes, que eran insuficientes u obsoletas o que la falta de conexión fuera por causas imputables a la demandada.

Lo que era importante demostrar, porque esas fueron las razones por las cuales el tribunal responsable desestimó el agravio en el que se adujo que la demandada no demostró la calidad y suficiencia de la infraestructura, pues era menester acreditar que ésta era indispensable para determinar la calidad en el servicio, que fue lo que integró la litis, sin que bastara con manifestar que existían indicios de que la falta de calidad estaba relacionada con la

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
3BIOPKI*γ

infraestructura, sino que era menester desvirtuar lo que en torno a ello razonó la autoridad.

Entonces, son inoperantes los conceptos de violación, porque los quejosos no controvierten las consideraciones que sustentan la sentencia reclamada y, por ende, permanecen incólumes para seguir rigiendo su sentido.

Sirve de apoyo la jurisprudencia I.6o.C. J/15[8], que este tribunal comparte, sustentada por el Sexto Tribunal Colegiado en Materia Civil del Primer Circuito, con el rubro y texto siguientes:

"CONCEPTOS DE VIOLACIÓN INOPERANTES, CUANDO NO ATACAN LAS CONSIDERACIONES DE LA SENTENCIA IMPUGNADA. *Los conceptos de violación resultan inoperantes si los argumentos que aduce la quejosa no atacan las consideraciones de la sentencia impugnada."*

Máxime que la calidad del servicio se encuentra definida en el Plan Técnico Fundamental

---

[8] Registro: 191572. Novena Época Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo XII, Julio de 2000, página 621.

de Calidad del Servicio Local Móvil, como el conjunto de las características de un servicio de telecomunicaciones, mismas que deben ser observables y/o medibles a través de los mecanismos derivados del Plan, que determinan su capacidad para satisfacer las necesidades explícitas e implícitas del usuario del servicio[9].

Asimismo, en cuanto a la calidad en las redes del servicio móvil, establece que se puede reflejar en los resultados de medición de indicadores, tales como la capacidad y disponibilidad de las redes, los tiempos empleados en establecer una comunicación o la velocidad y la tasa de errores en la descarga de un archivo con una conexión a internet, resultados que permiten establecer condiciones mínimas para el mejor desarrollo del servicio.

De lo anterior se observa que conforme al Plan Técnico Fundamental de Calidad en el Servicio

[9] "***1.3.2 Calidad de Servicio****: el conjunto de las características de un servicio de telecomunicaciones, miasmas que deben ser observables y/o medibles a través de los mecanismos derivados del Plan, que determinan su capacidad para satisfacer las necesidades explícitas e implícitas del usuario del servicio.*" (Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil, publicado en el Diario Oficial de la Federación el treinta de agosto de dos mil once).

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

3BIQPKI*γ

Local Móvil, la calidad se refleja en los resultados de medición de indicadores, pero no así en la infraestructura, incluso, en el contrato de adhesión, cuyo cumplimiento demandaron los actores, dentro del capítulo de definiciones se detallaron los servicios en los siguientes términos:

*"**SERVICIOS**: Se refiere tanto a los servicios básicos móviles de radiocomunicación especializada en flotillas, el servicio de transmisión bidireccional de datos en cualquiera de sus modalidades, el servicio de acceso inalámbrico fijo o móvil, entre los que se encuentran: I) servicio local de telefonía inalámbrica fija o móvil, II) la comercialización de la capacidad de la red para la emisión, transmisión o recepción de signos, señales, escritos, imágenes, voz, sonidos o información de cualquier naturaleza y III) Acceso a redes de datos, videos, audio y video conferencia; telefonía básica de larga distancia nacional e internacional, entre los que se incluye: I) la venta o arrendamiento de capacidad de la red, II) la comercialización de la capacidad*

adquirida de otros concesionarios de redes públicas de telecomunicaciones con las que la concesionaria tenga celebrados los convenios correspondientes, III) el servicio de transmisión de datos, IV) ***cualquier servicio de telecomunicaciones que técnicamente le permita su infraestructura*** *y V) cualquier otro servicio adicional que las concesionarias tengan autorizado o registrado ante la SCT y/o la COFETEL, servicios adicionales, servicios de valor agregado, servicios complementarios y/o servicios opcionales contratados expresamente por el suscriptor y que se señalan en la carátula del presente contrato, órdenes de contratación y cualquier otro medio de adición de servicios autorizado por el comisionista."*

De esa definición se observa que los servicios de telecomunicaciones ofrecidos serían prestados dentro de las permisiones técnicas de su infraestructura, por lo que la calidad y suficiencia de ésta no guarda relación con la calidad de los servicios de telecomunicaciones a cuyo cumplimiento se obligaron en el contrato de adhesión.

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

3BIΘPKI*γ

No pasa inadvertido que los peticionarios mencionan que la autoridad responsable no tomó en cuenta que la infraestructura no era relevante sólo para verificar si Nextel cumplía con la calidad en la prestación de sus servicios, sino que la colectividad consumidora demandó propiamente la adquisición de la infraestructura como una obligación asumida por Nextel en sus títulos de concesión.

Sin embargo, ese aserto es **ineficaz**, porque como lo determinó el tribunal responsable, la litis se centró en determinar si la demandada omitió o no prestar eficazmente los servicios de telecomunicaciones, aún si la colectividad demandó la adquisición de la infraestructura, pues para la procedencia de la acción colectiva era menester demostrar que la demandada no prestó los servicios en los términos en que se obligó en el contrato de adhesión, no en los títulos de concesión como quedó puntualizado, lo que no ocurrió.

Los quejosos refieren que en torno al examen de la necesidad de tener infraestructura y de

hacer las inversiones necesarias para desarrollarla, resultaban útiles los dictámenes periciales rendidos a los cuales no les otorgó valor probatorio.

Señalan que era necesario que la autoridad responsable hiciera un examen minucioso de los dictámenes periciales con el propósito de comprender el tema y darse cuenta de que la infraestructura juega un papel trascendental en la prestación óptima y satisfactoria de los servicios de telecomunicaciones.

Sostienen que en los dictámenes periciales no se evidenció que Nextel utilizó alguna metodología para la planeación de radiofrecuencias, estudios y modelos de propagación, estudios de dimensionamiento de la red, cálculos de la capacidad de la red, planeación de ingeniería de tráfico, lo que denota una pobre o nula planeación de su red.

Precisan que para que los servicios de telecomunicaciones sean eficientes, era necesario que existiera una debida distribución de las centrales y radio bases, así como una debida planeación, sin lo cual no puede asegurarse un buen servicio.

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
3BIΘPKI*γ

Manifiestan que de los dictámenes periciales de los peritos de la demandada y del tercero en discordia no se advirtió que Nextel contara con la infraestructura y capacidad suficiente para prestar los servicios, pues no aportaron ni se apoyaron en elemento alguno para sostener que la poseen, limitándose a afirmar que tiene infraestructura y la capacidad.

Indican que los peritos no mencionaron la existencia de inversiones por parte de Nextel, puesto que en sus dictámenes no detallaron las que se hicieron, por lo que se deducía que no existieron.

Señalan que el perito tercero en discordia afirmó que hizo inversiones por tres millones de pesos, pero carece de valor probatorio pues en ningún momento detalló en que se invirtió ese dinero, por lo que esa afirmación era dudosa.

Refieren que las inversiones eran necesarias para que Nextel prestara exitosamente los servicios de telecomunicaciones, y el único perito que respondió esa interrogante fue el que nombraron,

quien manifestó que se requerían dos millones setecientos mil dólares.

Aducen que el resultado de las periciales indicaba, que a mayor nivel de infraestructura mayor nivel de calidad y que la falta de infraestructura incidía en un nivel bajo de calidad de los servicios prestados, como ocurrió con Nextel.

Dicen que el dictamen pericial rendido por su perito concluyó que Nextel no cuenta con suficiente infraestructura de telecomunicaciones para la prestación de sus servicios en las diferentes bandas de frecuencias en las regiones y localidades, lo que afecta la capacidad de tráfico para brindar una calidad óptima o aceptable en la prestación de sus servicios, derivado de la falta de infraestructura y alto nivel de saturación en sus centrales de conmutación móvil y en las radio bases.

Manifiestan que dado que era obligación de Nextel desarrollar y mantener las redes que le fueron concesionadas, debiendo gestionar por su cuenta ante las autoridades competentes y particulares, las

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
3BIOPKI*γ

autorizaciones, permisos o convenios necesarios para la instalación, la autoridad responsable no hizo un examen objetivo de los dictámenes periciales, de los cuales se advierte que Nextel no tenía la infraestructura suficiente, ni había hecho las inversiones necesarias para desarrollar y mantener sus redes, lo que traía como consecuencia una pobre calidad en los servicios prestados a la comunidad consumidora.

Refieren que el tribunal de alzada se equivocó cuando afirmó que el perito, al responder las preguntas, manifestó que no tenía la información o no había evidencia, pues el perito afirmó que “no había evidencia” respecto de la información solicitada, como se advierte de la respuesta a la pregunta diez.

Sostienen que no se advierte, como lo razonó la responsable, que el perito ignorara lo cuestionado en la pregunta sino que indicó que “no se tiene conocimiento o evidencia alguna de que…”, lo que debió interpretarse en el sentido de que no existe esa información, esto es, que Nextel no utilizó un

modelo de planeación para el diseño y construcción de su red.

Puntualizan que el tribunal responsable no tomó en consideración que la gran mayoría de las preguntas del cuestionario iban dirigidas a dilucidar si Nextel realizó las acciones que eran necesarias para el diseño y construcción de la red de telecomunicaciones que operaba, tomando en consideración que un correcto diseño y construcción de la red devenía en la prestación de servicios de calidad.

Indican que por ello el perito contestó afirmando que “no hay evidencia o no se tiene conocimiento de que Nextel…”, asegurando que Nextel no empleó o utilizó algún modelo de planeación, lo cual era necesario para el cálculo del número de radio bases, unidades de control de radio bases, entre otras cosas.

Puntualizan que lo que dijo el perito era que Nextel no realizó los actos necesarios para diseñar o construir adecuadamente su red, con apego a un

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
3BIOPKI*γ

procedimiento o metodología científica necesaria para crear una red eficiente y funcional.

Manifiestan que el perito contestó varias interrogantes argumentando que “no hay evidencia o no se tiene conocimiento de que Nextel”, respecto de diversos aspectos.

Dicen que las deficiencias ocasionadas por la falta de compromiso de Nextel de proveer los servicios de telecomunicaciones de manera eficiente, provocaron que los servicios que prestaba fueran de baja calidad, pues no hizo un adecuado diseño y construcción de la red de telecomunicaciones que explotaba.

Indican que la autoridad responsable menospreció lo anterior al razonar que el perito debió allegarse de elementos para concluir que Nextel no contaba con la infraestructura adecuada y que no prestaba exitosamente los servicios de trunking, telefonía, mensajería y acceso móvil a internet.

Refieren que la autoridad responsable no entendió que el perito estaba afirmando que Nextel no

realizó los estudios, cálculos, metodogía y actos necesarios para diseñar y construir su red adecuadamente.

Sostienen que el estudio o valoración de la prueba pericial no podía basarse únicamente en lo contestado por los peritos, sino en que su análisis debía incluir las preguntas realizadas por las partes para comprender de mejor manera a qué se quería llegar con la prueba pericial.

Consideran que la autoridad responsable interpretó aisladamente las respuestas dadas por el perito, pues no analizó lo que se pretendía acreditar con la pericial en su integridad, tomando en cuenta la totalidad de las preguntas planteadas.

Señalan que la autoridad responsable no explicó cómo pretendía que el perito aportara elementos para justificar las respuestas en las que contestó que “no existía evidencia…”, si respecto de lo preguntado respondió que no existía tal o cual cosa.

Aducen que la autoridad responsable no

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
3BIΘPKI*γ

hizo un examen adecuado del dictamen pericial, ni analizó con uso de la sana crítica, ni interpretó o comprendió en su integridad la finalidad de la prueba.

Señalan que fue falso que el perito no expuso los métodos y fundamentos para llegar a sus conclusiones, pues al dar respuesta a todas las preguntas, el perito allegó los fundamentos para sus respuestas y lo hizo de manera amplia.

Indican que la opinión del perito es clara en cuanto a que Nextel no planeó ni construyó adecuadamente su red, razón para sostener que la red de Nextel es una red mal diseñada y construida, lo que había ocasionado que los servicios en telecomunicaciones que prestaba no cumplieran con una calidad óptima.

Refieren que la inadecuada valoración de la prueba pericial en materia de telecomunicaciones violó los derechos fundamentales de la colectividad, ya que en esa prueba se encuentra el sustento y fundamento de la principal prestación reclamada, consistente en obligar a la demandada a realizar las

inversiones y obras en infraestructura en telecomunicaciones suficientes para que se otorguen a los actores los servicios conforme a lo pactado y publicado por la demandada.

Sin embargo, esos asertos son **ineficaces**, porque dependen del anterior que fue desestimado; es decir, los quejosos parten de la premisa de que era indispensable demostrar la eficiencia en la infraestructura para acreditar la calidad de los servicios, lo que fue desestimado, porque no formó parte de la litis, de modo que al ser accesorio sigue la suerte del principal.

Sirve de apoyo a lo anterior, la jurisprudencia XVII.1o.C.T. J/4[10], anteriormente citada de rubro: ***"CONCEPTOS DE VIOLACIÓN. SON INOPERANTES LOS QUE PARTEN O SE HACEN DESCANSAR SUSTANCIALMENTE EN LO ARGUMENTADO EN OTROS QUE FUERON DESESTIMADOS."***

Los peticionarios mencionan que la

[10] Registro: 178784. Novena Época, Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta Tomo XXI, abril de 2005, página 1154.

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
3BIQKI*γ

autoridad responsable se equivocó al afirmar que al existir el reporte del Instituto Federal de Telecomunicaciones, se desestimaban los propios reportes de fallas entregados por Nextel al Instituto, que constituyen un auténtico reconocimiento por parte de Nextel de la existencia de fallas en la prestación de servicios, e indican la falla presentada, el motivo, su ubicación y el procedimiento a seguir.

Precisan que la autoridad responsable menospreció esos reportes y prácticamente indicó que no importaba que existieran declaraciones del demandado donde aceptaba que sus servicios habían fallado en varias ocasiones, sin que existiera ningún tipo de compensación económica a favor de la colectividad afectada.

Indican que carece de fundamento que en el contrato de adhesión se le permitió fallar a Nextel en la prestación de sus servicios siempre y cuando se tratara de caso fortuito o fuerza mayor, porque la responsable no leyó ni estudió los reportes de fallas que obraban en autos.

Señalan que en los reportes Nextel manifestó qué tipo de falla se presentó, a cuántas personas afectó, su duración y el motivo de la misma y que en ninguna de ellas se estableció que se debía a un evento fortuito o de fuerza mayor, como podría ser un terremoto, lluvia, granizo, entre otras.

Precisan que del análisis de los reportes y de los motivos se desprende que las fallas derivaron del mal funcionamiento de los equipos e instalaciones de Nextel, por lo que para que pudiera tomarse en consideración la excepción establecida en el contrato en cuanto a las fallas por caso fortuito o fuerza mayor, en la descripción del motivo debía revelarse esa circunstancia y no otra.

Refieren que por caso fortuito o fuerza mayor debían entenderse los casos en que existiera un impedimento para dar cumplimiento a la obligación, siendo imprevisible usando una diligencia normal o cuando de haberse previsto se podría haber evitado, pero del análisis de los motivos de las fallas no se advirtió que fueran de esa naturaleza sino

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

3BIOPKI*γ

atribuibles a los equipos y a la red de Nextel, los que evidenciaban el incumplimiento a las condiciones en que fueron ofrecidos y convenidos los servicios con el proveedor, en los términos de lo previsto en la cláusula segunda del contrato de prestación de servicios y del artículo 7 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Sostienen que la totalidad de las fallas presentadas se debe a los equipos de telecomunicación, que no constituyen caso fortuito ni fuerza mayor, pues no tienen el carácter de acontecimientos naturales.

Señalan que la fuerza mayor depende de un tercero distinto de los sujetos de la relación jurídica que impide, en forma absoluta, el cumplimiento de una obligación, por lo que las fallas técnicas de Nextel no eran de fuerza mayor.

Dicen que la autoridad responsable consideró que la información disponible en la página de internet de la Procuraduría Federal del Consumidor, donde la demandada se ubicaba dentro

de los diez proveedores con mayor número de quejas, así como las notas periodísticas respecto a las inversiones necesarias para Nextel, eran pruebas que el juez no estaba obligado a recabar.

Sostienen que si bien el juez no estaba obligado a recabar oficiosamente pruebas sino que "podía" hacerlo, también lo era que invocó esas pruebas, lo que era suficiente para que fueran tomadas en consideración, con independencia de que el período probatorio se hubiera cerrado.

Refieren que si alguna de las partes, en especial la colectividad, invocaba alguna prueba cuando ya había fenecido el período probatorio, no le quitaba al juez el deber de tomarlo en cuenta, pues para ello sólo necesitaba que estuviera relacionada con los hechos controvertidos.

Indican que las quejas presentadas por los usuarios ante la Procuraduría Federal del Consumidor, eran un reflejo de la insatisfacción de los clientes de Nextel con los servicios prestados y que la calidad en la prestación de un servicio tiene íntima

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
3BIOPKI*γ

relación con la percepción del cliente, por lo que si un número importante de usuarios ha presentado quejas al grado de ser una de las diez compañías con más quejas en el país, revelaba una insatisfacción general de los servicios que prestaba.

Estos asertos son **inoperantes**, porque no controvierten las consideraciones que sustentan la sentencia reclamada.

En efecto, en torno a esos temas, el tribunal responsable consideró:

1. Que el hecho de que los oficios y los reportes realizados por la demandada al Instituto Federal de Telecomunicaciones, carecieran de valor probatorio suficiente para estimar deficiente el servicio que la demandada contractualmente se obligó a proporcionar, no era indicativo de que el juez no las ponderó en la sentencia recurrida, sino que, en uso del arbitrio que la ley le concede en la valoración de pruebas, resultaron ineficaces para desestimar el contenido del reporte del Instituto Federal de Telecomunicaciones que contiene las mediciones en

los servicios prestados por la demandada.

2. Que el juez sostuvo que si bien los servicios de la demandada presentaron anomalías y fallas, lo cierto era que no rebasaron los parámetros permitidos por el plan técnico y por tanto su calidad podía estimarse eficiente.

3. Que las documentales tampoco permitían concluir que la demandada no otorgaba mantenimiento a sus redes, que eran insuficientes u obsoletas, o que la falta de conexión fue por causas imputables a la demandada, pues no se aportó al juicio medio de prueba idóneo para desvirtuar los indicios que llevaron al juez a concluir en esos términos.

4. Que como lo sostuvo el juez, de las cláusulas del contrato de adhesión, específicamente la número dos denominada “objeto del contrato”, se advirtió que la demandada, si bien se obligó a prestar a sus suscriptores servicios de telecomunicaciones las veinticuatro horas del día, los trescientos sesenta y cinco días del año, dentro de las áreas geográficas

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
3BIOPKI*γ

de cobertura autorizada, también lo era que el suscriptor reconoció que los servicios correspondientes podían verse afectados en su desempeño o calidad debido a factores de caso fortuito o fuerza mayor, pues así se asentó en la cláusula número tres denominada “condiciones del servicio”.

5. Que si tanto el contrato de adhesión como la legislación aplicable previeron la existencia de fallas en el servicio, la existencia de éstos en el servicio no demeritaba los resultados obtenidos por la demandada en los indicadores de calidad con valor de cumplimiento, al encontrarse dentro del rango satisfactorio para ser considerado como eficiente, pues si bien, no existía indicio de que esas fallas fueran derivadas de casos fortuitos o de fuerza mayor, tampoco estaba demostrado que no lo fueran.

6. Que era infundado que se violó lo dispuesto en el artículo 583 del Código Federal de Procedimientos Civiles, porque el juez no tomó en cuenta los hechos notorios invocados, consistentes

en la información disponible en la página de internet de la Procuraduría Federal del Consumidor, donde la demandada se ubicaba dentro de los diez proveedores con mayor número de quejas, así como las manifestaciones proporcionadas por ésta en diversos medios de comunicación, relativas a la necesidad de realizar cuantiosas inversiones en infraestructura y respecto de su situación financiera consultables en las páginas de internet.

7. Que de los artículos 583, 589, 599 y 600 del Código Federal de Procedimientos Civiles, se advirtió que el juez tenía la obligación de interpretar las normas y los hechos de forma compatible con los principios y objetivos de los procedimientos colectivos y la facultad para recabar pruebas para mejor proveer.

8. Que la facultad de ordenar la práctica de las pruebas para mejor proveer no entrañaba una obligación, sino una potestad de la que podía hacer uso libremente, sin llegar al extremo de suplir a las partes en el ofrecimiento de las pruebas que les

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
3BIOPKI*γ

correspondía aportar, pues de otra forma se rompería el principio de equilibrio procesal e igualdad de las partes que debía observarse en todo litigio.

9. Que si el juez no consideró ejercer esa facultad para recabar pruebas para mejor proveer, fue porque los medios de prueba allegados por las partes fueron suficientes para dilucidar la litis y emitir el fallo materia de estudio, sin que advirtiera agravio alguno en perjuicio de los recurrentes.

10. Que además, ese medio de prueba fue invocado por la actora mediante escrito recibido el veinticuatro de junio de dos mil quince; es decir, una vez precluido su derecho tanto para ofrecer pruebas como para formular alegatos, pues incluso la audiencia de alegatos a que se refiere el artículo 596 del Código adjetivo de la materia tuvo verificativo el treinta de abril de dos mil quince.

11. Que en el tema de las quejas interpuestas ante la Procuraduría Federal del Consumidor por los usuarios en contra de la

demandada, el juez consideró:

a) Que la multiplicidad de quejas interpuestas ante la Procuraduría Federal del Consumidor en contra de la demandada, se reducía a una mera manifestación, pues si bien podía inferirse que los usuarios acudieron a interponerlas y expresaron los motivos de sus inconformidades, lo que permitió que esa institución arribara a la conclusión de que existía la necesidad de demandar colectivamente la declaración judicial de daño a los derechos de los consumidores, con independencia del estado procesal en que se encontraban esas quejas, no se tenía mayor dato.

b) Que no generó indicio de la deficiencia en la calidad de los servicios sostenida por la colectividad, porque los datos con los que se justificara que fueron presentadas y que derivaban de la misma causa de pedir que se analizaba, no estaba demostrado.

c) Que era así, porque para la correcta apreciación de la prueba presuncional, era menester

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
3BIQPKI*γ

que se encontraran plenamente probados los hechos de los cuales derivaran las presunciones y que existiera un enlace más o menos necesario entre la verdad conocida y la que se buscaba, mediante el examen de las pruebas admitidas, una frente a otra, enlazándolas entre sí, lógicamente, de modo que de los hechos probados no se dedujeran presunciones contrarias.

12. Que esa decisión fue correcta, atendiendo al arbitrio que le concedían los numerales 197, 211, 215, 217 y 218 del Código Federal de Procedimientos Civiles, en la apreciación y valoración de los medios de prueba puestos a su consideración, porque la resolución de la litis planteada no podía sustentarse en meras presunciones sino en hechos claramente probados.

13. Que los registros de quejas con que contaba la Procuraduría Federal del Consumidor en contra de la demandada, no demostraban la veracidad de los hechos que las originaron, partiendo de que dicha dependencia al recibir una queja,

conforme a sus funciones, se limitaba a llevar a cabo el procedimiento, pero de ninguna manera podía considerarse que al funcionario que lo realizaba le constaba de manera personal y directa los hechos que motivaron tales quejas, por lo que resultaban meros indicios de la supuesta deficiencia en la prestación del servicio por parte de la demandada, por no contar con datos verídicos y concretos sobre ese aspecto, aunado al desconocimiento del tratamiento y atención que a tales inconformidades se les hubiera dado por parte de la demandada.

Luego, basta comparar esas consideraciones con los asertos en comento, para constatar que éstos no las controvierten.

En efecto, los peticionarios no demuestran que el hecho de que los oficios y los reportes realizados por la demandada al Instituto Federal de Telecomunicaciones, carecían de valor probatorio pleno para demostrar que era deficiente el servicio que la demandada contractualmente se obligó a proporcionar, era indicativo de que no las ponderó, o

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
3BIOPKI*γ

en su caso, por qué eran eficaces para desestimar el contenido del reporte del Instituto Federal de Telecomunicaciones que contiene las mediciones en los servicios prestados por la demandada.

Tampoco demuestran que los servicios de la demandada rebasaron los parámetros permitidos por el Plan Técnico por lo que su calidad era deficiente.

No demuestran que esas documentales eran suficientes para concluir que la demandada no otorgaba mantenimiento a sus redes, que eran insuficientes u obsoletas, o que la falta de conexión fuera por causas imputables a la demandada, o en su caso, que aportaron pruebas para desvirtuar los indicios.

Los peticionarios no demuestran que en las cláusulas del contrato de adhesión, no reconocieron que los servicios de telecomunicaciones podían verse afectados en su desempeño o calidad debido a factores de caso fortuito o fuerza mayor, o en su caso, por qué no era aplicable lo dispuesto en la

cláusula número tres denominada “condiciones del servicio”.

No evidencian que ni el contrato de adhesión ni la legislación aplicable previeron la existencia de fallas en el servicio, por lo que la existencia de éstos demeritaba los resultados obtenidos por la demandada en los indicadores de calidad con valor de cumplimiento, o en su caso, que existía indicio de que esas fallas no derivaron de casos fortuitos o de fuerza mayor.

Los peticionarios no evidencian jurídicamente que de los artículos 583, 589, 599 y 600 del Código Federal de Procedimientos Civiles, se advertía la obligación del juez de recabar pruebas y que incluso podía suplir a las partes en el ofrecimiento, por lo que fue incorrecto que no hubiera recabado pruebas, o en su caso, por qué los medios de prueba allegados por las partes fueron insuficientes para dilucidar la litis y emitir el fallo.

Tampoco demuestran que esa prueba fue invocada por la actora dentro del período probatorio,

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
3BIOPKI*γ

por lo que era dable valorarla.

Los quejosos no evidencian que en los agravios controvirtieron lo que el juez razonó en torno a las quejas interpuestas ante la Procuraduría Federal del Consumidor por los usuarios en contra de la demandada; es decir, que de las mismas se advertían datos suficientes para generar indicios de la deficiencia en la calidad de los servicios sostenida por la colectividad, no sólo la manifestación de que los usuarios acudieron a interponerlas y expresaron los motivos de sus inconformidades, sino que derivaban de la misma causa de pedir, por lo que se encontraban plenamente probados los hechos de los que derivaban las presunciones, para que el tribunal responsable determinara que esa decisión fue incorrecta.

No demuestran que los registros de quejas con que contaba la Procuraduría Federal del Consumidor en contra de la demandada, demostraban la veracidad de los hechos que las originaron, por lo que no resultaban meros indicios de

la supuesta deficiencia en la prestación del servicio por parte de la demandada, ya que contaban con datos verídicos y concretos, aunado a que obraba el tratamiento y atención que a tales inconformidades les dio la demandada.

Lo que era importante demostrar, porque esas fueron las razones por las cuales el tribunal responsable desestimó los agravios en que se impugnó el valor probatorio que le dio el juez a los reportes realizados por la demandada al Instituto Federal de Telecomunicaciones y a las quejas presentadas ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

Entonces, son inoperantes los conceptos de violación, porque los quejosos no controvierten las consideraciones que sustentan la sentencia reclamada y, por ende, permanecen incólumes para seguir rigiendo su sentido.

Sirve de apoyo la jurisprudencia I.6º.C. J15, que ya fue invocada y transcrita, de rubro: ***"CONCEPTOS DE VIOLACIÓN INOPERANTES.***

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
3BIΘPKI*γ

CUANDO NO ATACAN LAS CONSIDERACIONES DE LA SENTENCIA IMPUGNADA.”

Los peticionarios señalan que la sentencia reclamada viola en su perjuicio las garantías de legalidad, seguridad jurídica, debido proceso, impartición de justicia y de protección al consumidor, en virtud de que la autoridad responsable realizó un examen equivocado de las pruebas y los agravios.

Sostienen que es falso que el informe rendido por el Instituto Federal de Telecomunicaciones respecto a la medición de la calidad de los servicios sea un parámetro objetivo para concluir que los servicios de trunking, telefonía móvil, mensajería y acceso móvil a internet sean de calidad óptima y satisfactoria.

Estos asertos son **ineficaces**.

En efecto, el tribunal responsable, en torno a ese tema, determinó:

1. Que el juez, para arribar a la conclusión de la óptima calidad en el servicio prestado por la demandada, no sólo se basó en el

informe del Instituto Federal de Telecomunicaciones, sino en los restantes medios de convicción, en especial en el Plan Técnico Fundamental de Calidad de Redes de Servicio Local Móvil, al cual consideró un parámetro objetivo para establecer niveles apropiados para medir la calidad de los servicios, de tal manera que se contribuya a la mejora continua de las redes y servicios de los concesionarios en beneficio de los usuarios.

2. Que de conformidad con los artículos 197 y 211 del Código Federal de Procedimientos Civiles, en virtud de que con el fin de desvirtuar las pruebas valoradas por el juez, a petición de la actora se desahogó el dictamen en materia de telecomunicaciones.

De lo anterior se observa que el tribunal responsable sólo aludió a lo que determinó el juez, quien fue el que determinó que el Plan Técnico Fundamental de Calidad de Redes de Servicio Local Móvil era un parámetro objetivo para establecer niveles apropiados para medir la calidad de los

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
3BIOPKI*γ

servicios, pero no como lo refieren los peticionarios, que el Informe rendido por el Instituto Federal de Telecomunicaciones era un parámetro objetivo para concluir que los servicios eran de calidad óptima y satisfactoria.

Por tanto, no es jurídicamente correcto analizar el actuar del tribunal responsable con base en consideraciones que no realizó.

Sirve de apoyo a lo anterior, la jurisprudencia XVII.1o. J/3[11], que este tribunal comparte, sustentada por el Primer Tribunal Colegiado del Décimo Séptimo Circuito, con el rubro y texto siguientes:

*"**CONCEPTOS DE VIOLACIÓN. SON INOPERANTES CUANDO COMBATEN CONSIDERACIONES NO EXPRESADAS EN LA SENTENCIA RECLAMADA.** Si en los conceptos de violación se hacen valer argumentos en relación a consideraciones o razonamientos que no fueron expresados o abordados en la sentencia reclamada*

[11] Registro: 190841. Novena Época, Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo XII, diciembre de 2000, página 1194.

para resolver en la manera en que se hizo en la misma, deben entonces desestimarse tales conceptos por inoperantes, puesto que con ellos no se desvirtúa la legalidad de la referida sentencia, a menos de que se esté en alguna de las hipótesis del artículo 76 bis de la Ley de Amparo, en cuyo caso deberá suplirse la deficiencia de la queja."

Asimismo, los quejosos puntualizan que el informe rendido por el Instituto Federal de Telecomunicaciones era insuficiente para tener por acreditado que Nextel cumplió con los servicios de trunking, telefonía, mensajería y acceso móvil a internet con calidad óptima y satisfactoria.

Señalan que ese informe era insuficiente para concluir que la calidad era óptima en la totalidad de los servicios que presta la demandada, en virtud de que se ciñe a lo establecido en el Plan Técnico Fundamental de Calidad de Redes del Servicio Local Móvil en el que sólo se establecen parámetros de calidad obligatorios para intentos de llamadas fallidas, llamadas interrumpidas y SMS fallidos.

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
3BIOPKI*γ

Sostienen que la medición de calidad que realizó el Instituto Federal de Telecomunicaciones sólo se hizo en un mínimo de trece ciudades, cuando Nextel presta sus servicios en aproximadamente ochocientas ciudades.

Refieren que Nextel estaba obligada a acreditar que cumple con la calidad óptima y satisfactoria en la totalidad de las ciudades donde presta sus servicios y tiene cobertura, sin que aportara prueba que acreditara ese extremo, por lo que el informe, al no abarcar las ochocientas ciudades donde tiene cobertura, era insuficiente para acreditar que presta los servicios de manera óptima en todo el territorio nacional.

Aducen que la autoridad responsable determinó que con el resultado de las mediciones del instituto, la demandada cumplió con los “intentos de llamadas fallidas” y “llamadas interrumpidas” y no respecto de la totalidad de las mediciones, pero a pesar de no tener un documento que le indicara que Nextel cumplió con la calidad mínima de los servicios

que presta, concluyó que todos los servicios eran eficientes, argumentando que “constituye un indicio” que todos eran eficientes partiendo de la base de que Nextel cumplió con los límites establecidos.

Exponen que el reporte del Instituto Federal de Telecomunicaciones no acreditó que Nextel cumplió con los compromisos adquiridos en el contrato de adhesión de treinta y uno de mayo de dos mil once, en el que Nextel se obligó con sus usuarios a prestar los servicios en telecomunicaciones a favor de los usuarios durante todos los días del año las veinticuatro horas del día.

Aducen que el hecho de que el instituto hiciera sus mediciones de manera periódica, trimestral, aleatoria y sin previo aviso, no significaba que en la totalidad de las ciudades donde no hizo mediciones se considerara que Nextel cumplía con la calidad mínima requerida y se sobreentendiera que era aceptable.

Señalan que fue ilógico e incongruente que la autoridad responsable considerara que como el

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
3BIOPKI*γ

Instituto Federal de Telecomunicaciones realizó mediciones en trece ciudades, era representativo de todas las demás, puesto que Nextel prestaba sus servicios en aproximadamente ochocientas ciudades, siendo que la principal parte de su infraestructura se concentra en las ciudades más congestionadas, pues son los lugares donde se utilizan más los servicios y existe mayor demanda.

Exponen que el hecho de que en trece ciudades haya pasado el mínimo de calidad, no significaba que en todas las ciudades donde presta sus servicios la calidad sea óptima.

Dicen que el hecho de que el instituto sólo hiciera mediciones en trece ciudades no podía tomarse en perjuicio de la colectividad actora y en beneficio del proveedor, puesto que Nextel tenía la obligación de allegar el material probatorio para acreditar que presta servicios con calidad óptima en la totalidad de las ciudades.

Puntualizan que la autoridad responsable asumió como si se tratara de una presunción legal

que el hecho de que el Instituto Federal de Telecomunicaciones hiciera mediciones de calidad en sólo trece ciudades, automáticamente se generaba una presunción de que Nextel cumple con la calidad en la prestación de sus servicios en el resto del país.

Aducen que atentó contra los principios que rigen la prueba presuncional legal y humana, pues para que sea considerada como tal es necesario que sea grave y precisa; es decir, la presunción debe ser aceptada por personas de buen criterio y que se funde en un hecho que sea parte, antecedente o consecuencia del que se quiere probar.

Señalan que la autoridad responsable no justificó que el hecho de que el Instituto Federal de Telecomunicaciones haya hecho mediciones en trece ciudades con equipo y personal limitado, realizando mediciones sólo respecto de “llamadas no completadas” y “llamadas caídas”, así como “calidad de audio”, y que se configuraba una presunción legal y humana para que concluyera que los servicios de trunking, telefonía, mensajería e internet móvil se

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
3BIOPKI*γ

proveían con una calidad óptima en la totalidad de las ochocientas ciudades en que presta los servicios.

Indican que la autoridad responsable no justificó ni motivó que el reporte emitido por el instituto era suficiente para considerar que Nextel provee los servicios con calidad óptima a favor de los consumidores, ni que con ese reporte se tuvieran por cumplidas las obligaciones y los compromisos adquiridos por Nextel por la emisión de su publicidad, su contrato de adhesión, así como por lo establecido en los títulos de concesión a favor de los consumidores.

Dicen que fue ilegal que la autoridad responsable considerara que el hecho de que no exista un valor de cumplimiento obligatorio en el Plan Técnico, no traía como consecuencia que la calidad del audio estuviera al arbitrio del proveedor.

Señalan que la calidad de audio no podía menospreciarse por el hecho de que no existieran valores de cumplimiento obligatorio en el Plan Técnico.

Estos asertos son **inoperantes**, porque no controvierten las consideraciones que sustentan la sentencia reclamada.

En efecto, en torno a esos temas, el tribunal responsable determinó:

1. Que los valores de medición establecidos en el informe proporcionado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones conforme al Plan Técnico Fundamental de Calidad de Redes del Servicio Local Móvil, no se limitaron a los intentos de llamadas fallidas y llamadas interrumpidas, sino que también fueron incluidos como indicadores el "tiempo de establecimiento de llamada", "calidad de audio", "SMS fallidos" e "internet".

2. Que la demandada sólo obtuvo resultados dentro de los parámetros de cumplimiento, respecto de intentos de llamadas fallidas y llamadas interrumpidas, pero como se advertía de la tabla contenida en el Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil, publicado en el Diario Oficial de la Federación el treinta de agosto de dos mil once,

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
3BIOPKI*γ

eran precisamente esos rubros junto con el diverso de porción “SMS fallidos”, los que tenían valor de cumplimiento obligatorio para determinar la calidad en el servicio de acuerdo con ese plan.

3. Que no era obstáculo el hecho de que –en el período del seis de agosto de dos mil once, es decir, antes de la entrada en vigor del nuevo Plan Fundamental-, los indicadores de calidad con valor de cumplimiento estuvieran sustentados en los reportes emitidos por los concesionarios de los servicios de telecomunicación, pues tal hecho no les restaba valor, porque los procedimientos establecidos para obtener las variables de los indicadores de calidad con el valor de cumplimiento, debían ser validados por el órgano regulador y obtener la descripción detallada de los sistemas de registro, así como los pasos seguidos para obtener los datos fuente de la central.

4. Que el Instituto Federal de Telecomunicaciones tenía la facultad de realizar verificaciones para constatar la fiabilidad y precisión de los sistemas de registro, así como de la

información proporcionada por los concesionarios, según se advertía del Plan Técnico Fundamental de Calidad de Redes del Servicio Local Móvil vigente hasta el treinta de agosto de dos mil once, conforme a los puntos 1.4.4 y 6.1.

5. Que como lo consideró el juez, el resultado de las mediciones en los servicios prestados por la demandada que se ubican dentro de los valores de cumplimiento comprendidos en el Plan Fundamental de Calidad de Redes del Servicio Local Móvil, eran un parámetro objetivo de medición de la calidad en el servicio prestado por la demandada.

6. Que conforme a la finalidad del Plan Técnico Fundamental se podía considerar como dato fiable para determinar la calidad del servicio prestado por los concesionarios, salvo prueba en contrario, lo que no se advirtió.

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

7. Que el dictamen del perito de la actora y del tercero en discordia fueron correctamente desestimados, ya que carecían de todos los elementos necesarios que debían tener para dar

3BIOPKI*γ

certeza y fiabilidad al juez sobre el punto controvertido, resultando meras ilustraciones sobre los temas y terminología utilizados en materia de telecomunicaciones, mas no que objetivamente fueran eficaces para demostrar la falta de eficiencia en los servicios de telecomunicaciones prestados por la demandada a los usuarios, lo que se determinaba con base en el arbitrio que la ley le concedía para apreciar y valorar los dictámenes sometidos a su consideración.

8. Que era infundado que fuera inexacta la afirmación del juez de que los resultados obtenidos de las mediciones fueron dentro del rango permitido por los indicadores de calidad que establece el Plan Técnico Fundamental, porque los únicos indicadores con valor de cumplimiento, fueron los relativos a los intentos de llamadas fallidas y llamadas interrumpidas.

9. Que era así, porque el juez no realizó tal afirmación, sino que hizo alusión a las conclusiones a que arribó el Instituto Federal de

Telecomunicaciones en cuanto a los resultados de las mediciones llevadas a cabo.

10. Que la conclusión de que las mediciones efectuadas a la totalidad de los servicios medidos se encontraban dentro del valor de cumplimiento, correspondía a las consideraciones que el juez advirtió del informe que envió el Instituto Federal de Telecomunicaciones, no a lo concluido por él.

11. Que el juez, conforme al resultado de las mediciones contenidas en el informe analizado, tuvo a la demandada dentro del valor de cumplimiento, únicamente respecto de los intentos de llamadas fallidas y llamadas interrumpidas, no así con relación a la totalidad de las mediciones.

12. Que con independencia de lo anterior, aun cuando las únicas mediciones que se encontraron dentro de los parámetros de cumplimiento fueron los intentos de llamadas fallidas y llamadas interrumpidas, no podía desatenderse el resultado de las restantes mediciones, en virtud de

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
3BIOPKI*γ

que ninguna de ellas se ubicó como inaceptable, lo que constituía un indicio más de la eficiencia en los servicios prestados por la demandada.

13. Que eran precisamente esos rubros junto con el de “SMS fallidos” los que tenían valor de cumplimiento obligatorio para determinar la calidad del servicio de acuerdo con ese plan.

14. Que el juez consideró en conjunto los valores de calidad contenidos en el informe rendido por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (obtenidos de las mediciones practicadas a los servicios proporcionados por la parte demandada); es decir, no sólo los referidos a la calidad del audio, sino también los concernientes a los intentos de llamadas fallidas, llamadas interrumpidas, tiempo de establecimiento de llamada, la porción de SMS fallidos, tiempo de entrega del mensaje, de sesiones fallidas de FTP, tiempo de establecimiento del servicio IP para FTP, velocidad de datos de descarga FTP y velocidad de datos promedio de descarga, referidos a los servicios de telefonía, mensajes e

internet respectivamente.

15. Que el juez destacó el valor obtenido de todos ellos en las ciudades en las cuales se realizaron las mediciones, y tomó en consideración las opiniones emitidas por el instituto, relativas, la primera a que la demandada se encuentra dentro de los valores de cumplimiento, en cuanto al intento de llamadas fallidas y llamadas ininterrumpidas y la otra, concerniente a que las mediciones obtenidas estuvieron dentro del rango permitido por los indicadores de calidad establecidos en el Plan Técnico Fundamental.

16. Que la apreciación del juez de los valores de audio obtenidos de las mediciones practicadas a los servicios prestados por la demandada no podía considerarse incorrecta, ya que esos valores no fueron considerados en forma individual o aislada, sino que formaron parte de un conjunto de indicadores de calidad.

17. Que los indicadores de calidad relativos al audio no constituían un valor de

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
SENTENCIA
3BIQPKI*γ

cumplimiento obligatorio, con base en los cuales el resultado obtenido de sus mediciones, se pudiera considerar fuera del rango permitido en el Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil, como ocurría con los indicadores relativos a intentos de llamadas fallidas, llamadas interrumpidas y mensajes fallidos.

18. Que si bien de los resultados obtenidos en las mediciones del servicio prestado por la demandada, en ninguno se obtuvo el valor de cinco, considerado como el mejor en la escala de medición de uno a cinco, de conformidad con el numeral 2.2 del Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil, también lo era que ninguno de esos valores se ubicó en el marcado como uno, donde se clasificaban los audios no entendibles.

19. Que los diecisiete valores obtenidos se ubicaban en la categoría de un audio entendible, de los que sólo cuatro eran “entendibles con mucho esfuerzo” y trece “con algo de esfuerzo”.

20. Que era infundado el agravio relativo a que la demandada tenía la carga de probar la calidad de los servicios de telecomunicaciones en todas las ciudades donde tenía cobertura y no sólo en las indicadas, y que esas mediciones no contemplaron el servicio de radio o trunking prestado por la demandada.

21. Que era así, porque si bien el reporte no abarcaba la totalidad de las regiones donde la demandada tenía cobertura, esa circunstancia no demeritaba el valor probatorio de ese documento.

22. Que las mediciones realizadas derivaban del programa periódico establecido por el citado Instituto Federal de Telecomunicaciones, de acuerdo con el Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil, en el que establece la metodología para su aplicación, específicamente, que las mediciones en campo de los indicadores se llevarán a cabo por la comisión, hoy instituto, con base en un programa periódico, el cual indicaba sería trimestral de manera aleatoria, sin previo aviso y

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
3BIOPKI*γ

simultánea a todos los concesionarios en condiciones equivalentes y dentro de las zonas de cobertura declaradas por los mismos concesionarios para cada uno de los servicios a ser evaluados.

23. Que si el propio Plan Técnico Fundamental no establecía la obligación de realizar las mediciones en un mismo tiempo en todas las ciudades donde los concesionarios prestaban los servicios de telecomunicaciones, sino que era de manera aleatoria, no podía exigirse a la demandada tal aspecto como carga probatoria.

24. Que era un hecho notorio que las ciudades donde se verificaron las mediciones eran las capitales de los estados y por ende, de mayor población; donde era evidente que existía un mayor número de usuarios del servicio prestado por la demandada, lo que daba mayor sustento y efectividad al estudio realizado respecto de los estándares de calidad en el servicio prestado por los concesionarios.

25. Que si bien el informe no asentó contener mediciones respecto de la calidad de

servicio de radio o trunking prestado por la demandada, esa circunstancia no demeritaba el valor probatorio que le otorgó el juez, ya que atento a los diversos reportes emitidos por la demandada, en cumplimiento al Plan Técnico Fundamental de Calidad de Redes del Servicio Local Móvil, se detallaban las causas de incumplimiento y las acciones que se llevaron a cabo para cumplir con el valor de cumplimiento, así como el plazo para llevar a cabo las acciones señaladas en la solución.

26. Que de los reportes de la demandada en los que se adjuntaron formatos que contenían información de calidad de las redes del servicio local móvil, con los rubros “intentos de llamadas no completadas” y los reportes de comportamiento general de las redes de servicio local móvil, que contenían el promedio de las llamadas no completadas, caídas, las radio bases de bloqueo y la utilización por la central, así como los usuarios activos, se obtuvieron parámetros de medición de la calidad de los servicios prestados por la demandada

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

3BIOPKI*γ

dentro de los cuales se encontraban los de radio o trunking, pues al hacer referencia a los indicadores de “llamadas no completadas y llamadas caídas” debían considerarse entendidas también respecto del servicio de radio o trunking, pues dicho Plan Técnico no distinguía entre unas y otras, sino que de manera genérica se refirió al término “llamadas”; es decir, las mediciones de llamadas no se encontraban limitadas al servicio telefónico, sino que abarcaba tanto las llamadas telefónicas como las de radio o trunking, tal y como se advertía de los numerales 1.3, 1.3.5, 2.1.1 y 2.1.2 del citado plan.

27. Que en esa medida no podía sostenerse la ineficacia del citado informe de mediciones de calidad de los servicios prestados por la demandada.

Luego, basta comparar esas consideraciones con los asertos en comento, para constatar que éstos no las controvierten.

En efecto, los peticionarios no evidencian jurídicamente que los valores de medición

establecidos en el informe proporcionado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones conforme al Plan Técnico Fundamental de Calidad de Redes del Servicio Local Móvil, se limitaron a los intentos de llamadas fallidas y llamadas interrumpidas y que no incluyó indicadores relativos al “tiempo de establecimiento de llamada”, “calidad de audio”, “SMS fallidos” e “internet”, o en su caso, por qué estos últimos indicadores no podían tomarse en cuenta.

Tampoco demuestran que el Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil, publicado en el Diario Oficial de la Federación el treinta de agosto de dos mil once, establecía parámetros diversos a los intentos de llamadas fallidas, llamadas interrumpidas y SMS fallidos, como rubros de cumplimiento obligatorio para determinar la calidad en el servicio de acuerdo a ese plan, por lo que era insuficiente que la demandada sólo obtuvo resultados dentro de los parámetros de cumplimiento en los dos primeros rubros.

No evidencian que era suficiente para

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
3BIQPKI*γ

restarle valor probatorio al informe, el hecho de que antes de la entrada en vigor del nuevo Plan Fundamental, los indicadores de calidad con valor de cumplimiento estuvieran sustentados en los reportes emitidos por los concesionarios de los servicios de telecomunicación, o en su caso, que los procedimientos establecidos para obtener las variables de los indicadores de calidad con el valor de cumplimiento no debían ser validados por el órgano regulador y obtener la descripción detallada de los sistemas de registro, así como los pasos seguidos para obtener los datos fuente de la central.

Los peticionarios no demuestran que el Instituto Federal de Telecomunicaciones carecía de facultades para realizar verificaciones para constatar la fiabilidad y precisión de los sistemas de registro, así como la información proporcionada por los concesionarios, en términos del Plan Técnico Fundamental de Calidad de Redes del Servicio Local Móvil.

Tampoco evidencian que los resultados de

las mediciones en los servicios prestados por la demandada se ubicaban fuera de los valores de cumplimiento comprendidos en el Plan Fundamental de Calidad de Redes del Servicio Local Móvil, por lo que no eran un parámetro objetivo de medición de la calidad en el servicio prestado por la demandada.

No demuestran que era dable otorgarles valor probatorio a los dictámenes de los peritos de los actores y del tercero en discordia, puesto que contaban con los elementos necesarios para dar certeza y fiabilidad al juez sobre el punto controvertido, por lo que eran eficaces para demostrar la falta de eficiencia en los servicios de telecomunicaciones prestados por la demandada a los usuarios y no sólo ilustraban sobre los temas y terminología utilizados en esa materia.

Los quejosos no evidencian que era fundado el agravio, ya que fue inexacta la afirmación del juez de que los resultados obtenidos de las mediciones fueron dentro del rango permitido por los indicadores de calidad que establece el Plan Técnico

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
3BIOPKI*γ

Fundamental, porque los únicos indicadores con valor de cumplimiento, fueron los relativos a los intentos de llamadas fallidas y llamadas interrumpidas.

Esto es, no evidencian que el juez realizó esa afirmación sin aludir a las conclusiones a que arribó el Instituto Federal de Telecomunicaciones en cuanto a los resultados de las mediciones llevadas a cabo y contenidas en el informe remitido por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, por lo que la conclusión de que las mediciones efectuadas a la totalidad de los servicios medidos estaban dentro del valor de cumplimiento, correspondía a las consideraciones del juez y no a lo que advirtió del informe que envió el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

No evidencian que alguna de las mediciones distintas a intentos de llamadas fallidas y llamadas ininterrumpidas se ubicaron como inaceptables, por lo que no procedía considerarlo como un indicio de la eficiencia en los servicios prestados por la demandada.

Tampoco demuestran que los intentos de llamadas fallidas y llamadas interrumpidas así como porción de “SMS fallidos” no eran el valor de cumplimiento obligatorio para determinar la calidad del servicio de acuerdo con ese plan.

Los peticionarios no evidencian que el juez consideró individualmente los valores de calidad contenidos en el informe rendido por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (obtenidos de las mediciones practicadas a los servicios proporcionados por la parte demandada); es decir, sólo los referidos a la calidad del audio o a los intentos de llamadas fallidas, llamadas interrumpidas, pero no consideró el tiempo de establecimiento de llamada, la porción de SMS fallidos, tiempo de entrega del mensaje, de sesiones fallidas de FTP, tiempo de establecimiento del servicio IP para FTP, velocidad de datos de descarga FTP y velocidad de datos promedio de descarga, referidos a los servicios de telefonía, mensajes e internet respectivamente.

No demuestran que fue incorrecto que el

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
3BIOPKI*γ

juez destacara el valor obtenido de todas esas mediciones en las ciudades en las que se realizaron, o que no tomó en cuenta las opiniones emitidas por el instituto, relativas, la primera a que la demandada se encontraba dentro de los valores de cumplimiento, en cuanto al intento de llamadas fallidas y llamadas interrumpidas y la otra, concerniente a que las mediciones obtenidas estuvieron dentro del rango permitido por los indicadores de calidad establecidos en el Plan Técnico Fundamental.

Tampoco evidencian que el juez apreció los valores de audio obtenidos de las mediciones practicadas a los servicios prestados por la demandada en forma individual o aislada, por lo que fue incorrecta su valoración ya que no formaron parte de un conjunto de indicadores de calidad.

No desvirtúan que los indicadores de calidad relativos al audio constituían un valor de cumplimiento obligatorio, con base en el cual el resultado obtenido de sus mediciones, se podía considerar fuera del rango permitido en el Plan

Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil.

Tampoco evidencian que los resultados obtenidos en las mediciones del servicio prestado por la demandada, se ubicaron en el valor uno, donde se clasificaban los audios no entendibles, por lo que eran insuficientes para determinar la calidad del servicio, o en su caso, por qué el hecho de que se ubicaban en la categoría de un audio entendible, de los que sólo cuatro eran “entendibles con mucho esfuerzo” y trece “con algo de esfuerzo”, fueran insuficientes para determinar la calidad en el servicio.

Los peticionarios no evidencian que la demandada tenía la carga de probar la calidad de los servicios de telecomunicaciones en todas las ciudades donde tiene cobertura y no sólo en las indicadas, y que esas mediciones no contemplaron el servicio de radio o trunking prestado por la demandada.

Esto es, no demuestran que el hecho de que el reporte no abarcaba la totalidad de las

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
3BIOPKI*γ

regiones donde la demandada tiene cobertura, demeritaba el valor probatorio de ese documento.

Tampoco evidencian que las mediciones realizadas no derivaban del programa periódico establecido por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, de acuerdo con el Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil, o en su caso, que éste contiene una metodología distinta para su aplicación.

En su caso, que el Plan Técnico Fundamental establecía la obligación de realizar las mediciones en un mismo tiempo en todas las ciudades donde los concesionarios prestaban los servicios de telecomunicaciones, por lo que podía exigirse a la demandada tal aspecto como carga probatoria.

Tampoco demuestran que las ciudades en donde se verificaron las mediciones eran de menor población, por lo que no podía considerarse que existía un mayor número de usuarios y que esa circunstancia demeritaba sustento y efectividad al

estudio realizado respecto de los estándares de calidad en el servicio prestado por los concesionarios.

Lo que era importante demostrar, porque esas fueron las razones por las cuales la autoridad responsable desestimó los agravios relativos a la valoración del informe rendido por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Entonces, son inoperantes los conceptos de violación, porque los quejosos no controvierten las consideraciones que sustentan la sentencia reclamada y, por ende, permanecen incólumes para seguir rigiendo su sentido.

Sirve de apoyo a lo anterior, la jurisprudencia I.6o.C. J/15[12], citada anteriormente, con el rubro: ***"CONCEPTOS DE VIOLACIÓN INOPERANTES, CUANDO NO ATACAN LAS CONSIDERACIONES DE LA SENTENCIA IMPUGNADA."***

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

En ese orden de ideas, deviene **infundado** el aserto relativo a que la autoridad responsable no

[12] Registro: 191572. Novena Época Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo XII, Julio de 2000, página 621.

3BIΘPKI*γ

tomó en cuenta que la colectividad consumidora se encuentra dispersa a lo largo del territorio nacional y no sólo en las ciudades donde se hizo la medición, por lo que ésta debió abarcar un porcentaje mínimo del territorio nacional o de todas las ciudades donde tiene cobertura.

Lo anterior es así, porque la autoridad responsable determinó que las ciudades en las que se realizaron las mediciones eran de mayor población, por lo que existía un mayor número de usuarios, aunado a que el Plan Técnico Fundamental no establecía la obligación de realizar las mediciones en un mismo tiempo en todas las ciudades donde los concesionarios prestaban los servicios de telecomunicaciones, por lo que no podía exigirse a la demandada probar ese aspecto.

Máxime que si los actores estaban inconformes con la medición de la calidad en el servicio que se realizó en términos del Plan Técnico Fundamental -de manera simultánea en todas las ciudades en que las concesionarias prestaban los

servicios-, acorde con la carga dinámica de la prueba, debieron demostrar con algún medio de prueba idóneo para tal efecto, por qué en aquéllas ciudades en que no se hizo medición se prestó un servicio de calidad diferente al ofrecido,sin que las deficiencias o fallas reconocidas por las codemandadas y anexadas al informe del Instituto Federal de Telecomunicaciones sean pruebas idóneas para demostrarlo, pues son insuficientes para evidenciar la deficiencia en la calidad en el servicio en aquellas ciudades en las que no existió medición, dado que constituyen reportes elaborados con la finalidad de informar a la autoridad administrativa situaciones específicas que acontecieron en distintos momentos y por situaciones diversas, que no pueden tomarse en cuenta para establecer la calidad en el servicio, si no es el método aplicable para tal efecto.

Además, no es dable pretender que debió desestimarse el informe rendido por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, porque realizó la medición en términos del Plan Técnico Fundamental,

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
3BIOPKI*γ

puesto que cuando los quejosos ofrecieron esa prueba, precisaron que para su elaboración debían tomarse en consideración los parámetros de calidad en el servicio establecidos en los títulos de concesión y en el Plan Técnico de Calidad del Servicio Local Móvil, en los siguientes términos:

*"125.- **LA DE INFORME DE AUTORIDAD**, consistente en el **ESTUDIO** que se sirva elaborar la **Comisión Federal de Telecomunicaciones**, la cual tiene su domicilio en (…), lo cual se solicita a su señoría su intervención, para el efecto de que solicite a dicho organismo federal la elaboración de un estudio relacionado con la calidad en el servicio de trunking o radio, telefonía móvil, mensajería y acceso móvil a internet que ofrece y presta 'Nextel' a sus usuarios.--- (…).--- En concreto, con dicho estudio se pretende determinar si los servicios de radiocomunicación especializada en flotillas, telefonía móvil, mensajería y acceso móvil a internet son prestados por las demandadas (…).--- Asimismo, para la preparación y elaboración de dicho ESTUDIO,*

se deberán tomar en consideración los parámetros de calidad en el servicio establecidos en los Títulos de Concesión otorgados a 'Nextel', así como en el Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil expedido por el Pleno de la Comisión Federal de Telecomunicaciones y publicado el día 30 de agosto de 2011 en el Diario Oficial de la Federación ('Plan de Calidad'), aplicando la metodología establecida en dicho Plan de Calidad para los efectos del estudio que se solicita.--- (…)" (fojas 287 a 293 del tomo III del juicio natural).

Por tanto, si los propios quejosos señalaron que el informe debía rendirse tomando en cuenta los parámetros de calidad establecidos en el Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil, en cuya medición no se establece que debe realizarse en todas las ciudades en que tienen cobertura las concesionarias, ahora no es dable pretender que fue incorrecto que se valorara para determinar la calidad en el servicio, al presentar esas deficiencias.

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

3BIΘPKI*γ

No pasa inadvertido que los peticionarios señalan que la autoridad responsable no apreció que el informe del Instituto Federal de Telecomunicaciones estableció que Nextel incumplió con el parámetro obligatorio relacionado con la porción de SMS fallidos, lo cual acreditaba que el servicio de mensajería móvil incumplió con la calidad mínima necesaria.

Sin embargo, ese aserto es **infundado**, porque contrario a lo señalado por los quejosos, en el informe rendido por el Instituto Federal de Telecomunicaciones se estableció que la proporción de SMS fallidos fue menor al cinco por ciento, como se desprende de la siguiente reproducción:

"(…) Metodología de mediciones, esta DGARNR comenzó a realizar en julio de 2012, mediciones de la calidad en diversas ciudades principales del país, contemplando los servicios de telefonía, SMS y acceso a internet de conformidad con lo establecido en el numeral 2 del Plan Técnico,

evaluando los siguientes indicadores:---

Servicio	Indicadores de calidad	Valor de cumplimiento
Telefonía	Proporción de intentos de llamadas fallidos	Menor al 3%
	Proporción de llamadas interrumpidas	
	Tiempo de establecimiento de llamada	N/A
	Calidad de audio	
SMS	Proporción de SMS fallidos	Menor al 5%
	Tiempo de entrega del mensaje	N/A
	Intearidad del mensaje	
	Proporción de sesiones fallidas de FTP	
Internet	Tiempo de establecimiento del servicio IP para FTP	
	Velocidad de datos promedios de descarga FTP	

Por tanto, como se observa, en el informe se estableció el porcentaje de cumplimiento de SMS fallidos, por lo que no es dable afirmar que la autoridad responsable no apreció una circunstancia que no fue precisada en el informe respectivo.

Los quejosos indican que hasta el año dos mil once la información para valorar los indicadores de calidad los proporcionaban los propios concesionarios, y la circunstancia de que a partir de ese año se estableciera que las mediciones las haría el Instituto Federal de Telecomunicaciones, era con el objetivo de establecer una disciplina de medición de los indicadores de calidad que reflejara la percepción de los usuarios, pero que el instituto por falta de

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

3BIQKI*γ

recursos económicos y humanos, no había logrado implementarlo, ya que únicamente contaba con un aparato de medición y poco personal que pudiera operarlo, por lo que era insuficiente para comprobar que el servicio proporcionado era eficiente.

Sostienen que la responsable menospreció que el Instituto Federal de Telecomunicaciones no tiene equipo ni personal suficiente para realizar las mediciones correspondientes, por lo que era imposible realizar el estudio que solicitó la colectividad, sustituyéndolo con las mediciones que realizó de dos mil doce a dos mil catorce.

Mencionan que fue el propio Instituto Federal de Telecomunicaciones quien manifestó en el reporte, que tenía un impedimento material para realizar el estudio de la calidad en la totalidad de las ciudades en que Nextel tiene cobertura, por lo que sólo realizó mediciones en trece ciudades.

Sin embargo, esos asertos son **ineficaces**, porque las deficiencias del Instituto Federal de Telecomunicaciones, en cuanto a las mediciones o

personal no podían tomarse en cuenta para determinar que la demandada no proporcionó un servicio de calidad, pues los parámetros de medición de calidad no se encuentran determinados por el instituto sino en la normativa aplicable, como lo es el Plan Técnico Fundamental de Calidad de las Redes del Servicio Local Móvil.

Los peticionarios precisan que la autoridad responsable violó el derecho a la protección del consumidor establecido en el artículo 28 Constitucional, ya que se basó en un supuesto cumplimiento de los indicadores que establece el Plan Técnico Fundamental.

Indican que el asunto no versó sobre si Nextel cumplió o no con los valores establecidos en el Plan Técnico o si Nextel obtuvo calificaciones aprobatorias en las ciudades donde se hicieron mediciones.

Puntualizan que la autoridad responsable transgredió los derechos fundamentales de los consumidores al considerar que la única obligación de

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

3BIOPKI*γ

las concesionarias era cumplir con el Plan Técnico Fundamental, resultando irrelevante la existencia de fallas en perjuicio de la colectividad consumidora, pues era falso que podía considerarse un parámetro objetivo de medición.

Esos asertos son **ineficaces**, porque, como quedó puntualizado, el Plan Técnico Fundamental de Calidad de Redes de Servicio Local Móvil, sólo fue considerado un parámetro objetivo para establecer niveles apropiados para medir la calidad de los servicios, pero no se determinó que la demandada dio cumplimiento a éste o que la litis se limitó a resolver esa circunstancia.

Por otra parte, los quejosos indican que el hecho de que el Plan Técnico no fije un valor de cumplimiento obligatorio para los demás servicios que presta el demandado, no podía tomarse en beneficio del proveedor y en perjuicio de los consumidores, pues en términos de los artículos 17 de la Constitución Federal y 583 del Código Federal de Procedimientos Civiles, el razonamiento debía ser al

contrario, ya que la calidad en la prestación de los servicios no podía menospreciarse por el hecho de que no existieran valores de cumplimiento obligatorio en el Plan Técnico.

Sostienen que asumir lo anterior implicaría que el proveedor prestara sus servicios en telecomunicaciones como mejor le pareciera, abusando del hecho de que no existen parámetros obligatorios de calidad a los cuales ajustarse, lo cual era perjudicial para la clase consumidora.

Refieren que el artículo 1 de la Ley Federal de Protección al Consumidor establece que los derechos de los consumidores son de orden público y de interés social, siendo que todo consumidor tiene derecho a la calidad de prestación de servicios.

Dicen que todo proveedor debe respetar las condiciones en que se hubiere ofrecido, obligado y convenido con el consumidor la prestación de un servicio, por lo que la demandada no podía desatender lo que prometió y se obligó con la colectividad consumidora para prestar los servicios de

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
3BIOPKI*γ

trunking, telefonía, mensajería y acceso móvil e internet con una calidad óptima y satisfactoria, servicios que estarían disponibles las veinticuatro horas del día de los trescientos sesenta y cinco días del año, además de cumplir con ciertas condiciones establecidas en la publicidad del proveedor.

Indican que fue ilegal que la autoridad responsable asumiera que la totalidad de los servicios se proveen respetando la calidad prometida y acordada con el proveedor, por el hecho de que el mencionado Plan Técnico no estableció parámetros de calidad obligatorios para todos los servicios, pues ello atenta contra los derechos de los consumidores.

Aducen que la autoridad responsable asumió que el hecho de que el Plan Técnico Fundamental de Calidad de las Redes del Servicio Local Móvil no establece parámetros obligatorios para los servicios de trunking, mensajería y acceso móvil a internet, automáticamente relevaba al concesionario de cumplir con una calidad óptima y satisfactoria en perjuicio del consumidor.

Señalan que la autoridad responsable injustificadamente consideró que el hecho de que Nextel hubiera cumplido con los parámetros obligatorios relacionados con los “intentos de llamadas fallidas” y “llamadas interrumpidas”, automáticamente implicaba que los demás servicios cuya calidad no había sido medida eran eficientes, lo que fue incorrecto, pues no puede partir o basarse en suposiciones para concluir que Nextel provee una calidad óptima de todos los servicios que presta a la comunidad consumidora.

Mencionan que la autoridad responsable se equivocó al indicar que el servicio de trunking o radio estaba comprendido como llamada, porque no son lo mismo.

Exponen que el servicio de trunking o radio promete establecer comunicación inmediata vía radio digital con un grupo de trabajo, clientes, proveedores o cualquier otro usuario que tenga contratado el mismo servicio con Nextel y consiste en una flotilla de radios fijos o móviles que comparten un grupo de

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
3BIOPKI*γ

canales de una estación de repetición, con disponibilidad controlada automáticamente por un sistema de conmutación y se integra su infraestructura de un controlador central, estaciones radioeléctricas de las repetidoras, el equipo de interconexión a la red telefónica pública y demás equipos involucrados y que es un servicio particular ofrecido por Nextel con el nombre de “conexión directa”.

Dicen que en su operación el teléfono móvil establece comunicación con una estación base, y a medida que se traslada, los sistemas computacionales que administran la red van cambiando la llamada a la siguiente estación base, en forma transparente para el usuario, por lo que se dice que las estaciones base forman una red de celdas, sirviendo cada base a los equipos móviles que se encuentran en su celda y que es ofrecido por Nextel con el nombre de “Acceso a la red telefónica”.

Manifiestan que es evidente que se trata de servicios diferentes, pues Nextel los comercializa de

manera independiente, por lo que no podía asumirse que el servicio de radio o trunking sea tratado o considerado como una llamada y que los valores de cumplimiento de intentos de llamada fallidos y llamadas caídas se le atribuyan únicamente al servicio de trunking.

Puntualizan que la autoridad responsable no tomó en cuenta que el servicio de trunking o radio no está regulado por el Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil.

Mencionan que fue evidente que la autoridad responsable se equivocó cuando equiparó al servicio de telefonía móvil con el servicio de trunking o radio, pues son servicios diferentes, por lo que al no existir regulación en el plan, en nada le benefició a la demandada el reporte emitido por el Instituto Federal de Telecomunicaciones que se limita al Plan Técnico.

Exponen que al no contemplar el reporte del Instituto Federal de Telecomunicaciones el servicio de trunking o radio, quedó de manifiesto que

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
3BIOPKI*γ

no fue aportada prueba alguna con la que se acreditara que Nextel cumplió con prestar ese servicio con una calidad eficiente u óptima, por lo que esa circunstancia hacía procedente la prestación reclamada del reembolso del veinte por ciento de las cantidades pagadas por la colectividad actora durante el período citado en la demanda, ya que la Ley Federal del Consumidor, confiere el derecho al consumidor de obtener un reembolso en caso de que no reciba el cien por ciento de los servicios convenidos y ofrecidos por el proveedor.

Estos asertos son sustancialmente **fundados**.

En efecto, la calidad de servicios de telefonía móvil se encuentra regulada en el Plan Técnico de Calidad de las Redes del Servicio Local Móvil, que tiene entre otras finalidades la de reportar los niveles de calidad ofrecidos en los contratos por los operadores de telefonía móvil, a fin de verificar que el servicio esté dentro de los estándares de calidad impuestos por la autoridad, derivado de

políticas públicas gubernamentales y que se pueda comparar dicho servicio entre los distintos operadores que lo ofrecen.

El Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil publicado en el Diario Oficial de la Federación el treinta de agosto de dos mil once, establece indicadores de medición de calidad en cuanto a la telefonía, SMS y acceso a internet y los valores de cumplimiento en cuanto a esos indicadores, como se desprende de la siguiente transcripción:

*"**2. De los indicadores de calidad y valores de cumplimiento para las Redes del Servicio Local Móvil.--- 2.1.** Los indicadores de calidad que serán evaluados para cada uno de los servicios ofrecidos por los concesionarios, en sus correspondientes mapas de cobertura garantizada, serán los siguientes:--- **Telefonía:--- 2.1.1. Proporción de intentos de llamada fallidos.** Estimación del grado de no-accesibilidad al servicio, con base en la determinación del porcentaje*

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

3BIΘPKI*γ

de los intentos de llamada no completados. Se considerará fallido aquel intento para el que, después de 20 segundos de haber sido pulsada la tecla SEND, no se establezca la conexión.--- ***2.1.2. Proporción de llamadas interrumpidas.*** *Estimación del grado de retención de las llamadas, con base en la determinación del porcentaje de llamadas que son interrumpidas por causas distintas a la terminación intencional del usuario.---* ***2.1.3. Tiempo de establecimiento de llamada.*** *Tiempo promedio medido desde el envío de la marcación (acción del comando SEND) hasta el establecimiento de la conexión.---* ***2.1.4. Calidad de audio.*** *Calificación de la calidad extremo-a-extremo en la transmisión de voz en una llamada completada.---* ***SMS.--- 2.1.5. Proporción de SMS fallidos.*** *Estimación del grado de no-accesibilidad del servicio, con base en la determinación del porcentaje de intentos de envío de mensajes sin éxito.---* ***2.1.6. Tiempo de entrega del mensaje.*** *Estimación del retardo en la entrega de un mensaje corto, con base en la determinación del*

tiempo promedio extremo-a-extremo medido desde el envío del mensaje corto hasta la recepción del mismo por el destinatario.--- ***2.1.7. Integridad del mensaje.*** *Proporción de mensajes recibidos con una validación positiva en el conteo del número de caracteres.---* ***Acceso a Internet.--- 2.1.8. Proporción de sesiones fallidas de FTP.*** *Estimación del grado de no-accesibilidad del servicio, con base en la determinación del porcentaje de sesiones de FTP que no son iniciadas exitosamente.---* ***2.1.9. Proporción de sesiones interrumpidas de FTP.*** *Estimación del grado de retención del servicio, con base en la determinación del porcentaje de sesiones de FTP incompletas que fueron iniciadas exitosamente.---* ***2.1.10. Tiempo de establecimiento del servicio IP para FTP.*** *Es el tiempo promedio para establecer una conexión TCP/IP al servidor, desde que se envía la petición de acceso al servicio IP, hasta que se logra el acceso exitoso a dicho servicio.---* ***2.1.11. Velocidad de datos promedio de descarga FTP.*** *Estimación del*

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

3BIΘPKI*γ

rendimiento en la transmisión de datos (velocidad) mediante la medición del tiempo de descarga de un archivo determinado empleando FTP."

Sin embargo, como lo señalan los quejosos, no contempla indicadores de calidad ni valores de cumplimiento para el servicio de radio o trunking, como incluso fue precisado en el informe rendido por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, en los siguientes términos:

"Por lo que hace a los incisos h), i), j) y k), la DGARNR se encuentra impedida a realizar mediciones al servicio de "Trunking o radio", ya que como ha quedado asentado el Plan Técnico no contempla mediciones a los parámetros técnicos del mencionado servicio, aunado a que el Instituto no cuenta con equipo que le permita realizar dicha evaluación del servicio."

De modo que el Plan Técnico Fundamental de Calidad de las Redes del Servicio Local Móvil no establece parámetros obligatorios para la medición de calidad en los servicios de trunking o radio.

En ese tenor, no puede considerarse, como lo hizo la autoridad responsable, que dentro de los indicadores de “llamadas no completadas y llamadas caídas” se encuentra el de radio o trunking, al no distinguir entre unas y otras.

Lo anterior es así, porque no se trata del mismo servicio, ya que el Plan Técnico Fundamental de Calidad de Redes del Servicio Local Móvil define a la llamada como la conexión de voz establecida entre dos terminales de usuarios móviles o entre una móvil y una fija, que permite llevar a cabo una comunicación bidireccional; en tanto que el servicio móvil de radio o trunking se considera como el servicio de radiocomunicación móvil terrestre de voz y datos a grupos de usuarios determinados, utilizando el modo de transmisión semi-dúplex (según la definición contemplada dentro de los títulos de concesión).

Por tanto, la medición en la calidad de las llamadas reportada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, no puede tomarse en cuenta

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

3BIOPKI*γ

para determinar si se cumplió o no con la calidad del servicio de radio o trunking.

En consecuencia, el proceder del tribunal responsable violó en perjuicio de los quejosos los derechos fundamentales de legalidad y de seguridad jurídica tutelados por los artículos 14 y 16 Constitucionales, de modo que procede conceder el amparo para el efecto de que la autoridad responsable:

1. Deje insubsistente la sentencia reclamada;

2. En su lugar emita otra, en la que reitere lo que no fue materia de la concesión y parta de la premisa de que el Plan Técnico Fundamental de Calidad de Redes del Servicio Local Móvil no establece parámetros para medir el servicio de radio o trunking y éste no puede estimarse comprendido dentro del parámetro para la medición de llamadas.

3. Hecho lo cual, resuelva lo que conforme a derecho estime pertinente.

Como consecuencia de lo anterior, ante lo

fundado del concepto de violación examinado, resulta innecesario el análisis del concepto de violación encaminado a controvertir la falta de condena a los gastos y costas, así como la fijación de los honorarios del representante común de la colectividad.

Sirve de apoyo a lo anterior, la jurisprudencia tres[13], sustentada por la otrora Tercera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, con el rubro y texto siguientes:

"CONCEPTOS DE VIOLACIÓN, ESTUDIO INNECESARIO DE LOS. *Si al examinar los conceptos de violación invocados en la demanda de amparo resulta fundado uno de éstos y el mismo es suficiente para otorgar al peticionario de garantías la protección y el amparo de la Justicia Federal, resulta innecesario el estudio de los demás motivos de queja."*

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

Los quejosos aducen esencialmente, que atendiendo a los principios y objetivos de los procedimientos colectivos, en aras de proteger y

[13] Registro: 387680. Séptima Época, Informe 1982, Parte II, página 8.

3BIΘPKI*γ

tutelar el interés general y los derechos e intereses colectivos, la sentencia deberá notificarse a la colectividad en términos de lo dispuesto en el artículo 591 del Código Federal de Procedimientos Civiles; es decir, dirigida a la clase afectada, en forma económica, eficiente, amplia y por los medios idóneos para tal efecto, tomando en consideración el tamaño, localización y demás características de dicha colectividad, como se hizo valer en uno de los agravios que la autoridad responsable omitió estudiar.

Señalan que no realizar la notificación a través de los medios idóneos, implicaría una violación directa a los preceptos constitucionales, pues al no tener conocimiento de lo resuelto, los afectados o miembros de la clase afectada se verían imposibilitados para comparecer y adherirse a la colectividad actora o excluirse de la misma, lo que implicaría que no pudieran ser parte en el procedimiento.

Indican que la autoridad responsable debió ordenar la notificación de la sentencia en términos de

lo dispuesto en los artículos 591, 593 y 608 del Código Federal de Procedimientos Civiles, con independencia de si la resolución revoca o confirma la de primera instancia, pues esa omisión impide que aproximadamente cuatro millones de usuarios de los servicios que ofrece Nextel se enteren del fallo del juicio.

Señalan que la notificación debía realizarse solicitando a la demandada el domicilio de sus clientes, en sobre cerrado y sellado, para que sólo el juez conociera el domicilio de las personas, se requieran y obtengan del Consejo de la Judicatura Federal recursos para enviar por correo postal y electrónico a cada miembro de la colectividad la notificación de la sentencia, se estableciera una planeación y definición respecto de en qué otros medios se hará la notificación, se realicen los actos necesarios para obligar a la demandada a notificar a la colectividad mediante la leyenda en sus propias facturas electrónicas, así como su página en internet, hasta por dieciocho meses.

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

3BIOPKI*γ

Estos asertos son **infundados**.

En efecto, el artículo 608[14] del Código Federal de Procedimientos Civiles, establece que la sentencia será notificada a la colectividad o grupo en términos de lo dispuesto por el segundo párrafo del artículo 591 de ese ordenamiento.

Por su parte, el artículo 591[15], segundo párrafo, del código en mención, dispone que el auto que admita la demanda deberá ser notificado en forma personal al representante legal, quien deberá ratificar la demanda; en tanto que el tercer párrafo prevé que el juez ordenará la notificación a la colectividad del inicio del ejercicio de la acción colectiva de que se trate, mediante los medios

---

[14] *"**Artículo 608**.- La sentencia será notificada a la colectividad o grupo de que se trate en los términos de lo dispuesto por el segundo párrafo del artículo 591 de este Código."*

[15] *"**Artículo 591**.- Concluida la certificación referida en el artículo anterior, el juez proveerá sobre la admisión o desechamiento de la demanda y en su caso, dará vista a los órganos y organismos referidos en la fracción I del artículo 585 de este Código, según la materia del litigio de que se trate.--- El auto que admita la demanda deberá ser notificado en forma personal al representante legal, quien deberá ratificar la demanda.--- El juez ordenará la notificación a la colectividad del inicio del ejercicio de la acción colectiva de que se trate, mediante los medios idóneos para tales efectos, tomando en consideración el tamaño, localización y demás características de dicha colectividad. La notificación deberá ser económica, eficiente y amplia, teniendo en cuenta las circunstancias en cada caso.--- Contra la admisión o desechamiento de la demanda es procedente el recurso de apelación, al cual deberá darse trámite en forma inmediata."*

idóneos para tales efectos, tomando en consideración el tamaño, localización y demás características de dicha colectividad, notificación que deberá ser económica, eficiente y amplia teniendo en cuenta las circunstancias en cada caso.

De lo anterior se observa que la ley establece que la sentencia se notificará personalmente al representante legal, pero no así que deba notificarse a la colectividad, pues ese supuesto sólo es respecto del inicio del ejercicio de la acción colectiva.

Incluso, esa consideración es acorde con la exposición de motivos que dio origen al Libro Quinto de Las Acciones Colectivas, en el Código Federal de Procedimientos Civiles, en la que se estableció que era procedente que se notificara a los miembros de la colectividad, una vez que se hubiere certificado que la demanda reúne los requisitos de procedencia, pero que las notificaciones ordinarias se entenderían exclusivamente con las partes en el proceso, como se desprende de la siguiente transcripción:

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
3BIOPKI*γ

"VI. Notificación de la clase.--- Sin duda alguna, uno de los aspectos torales dentro de los procedimientos colectivos tiene que ver con la forma en que el juez del proceso hará saber a la clase o parte actora, la existencia del procedimiento o alguna otra notificación que resulte relevante para los intereses de la misma, toda vez que debe tomarse en consideración que es altamente probable que existan dificultades relacionadas con el número de miembros que integran la clase (en el caso de las colectividades determinadas) así como su ubicación geográfica.--- En consecuencia, la iniciativa prevé que el juez, una vez que haya certificado que la demanda reúne los requisitos de procedencia antes referidos, notificará a los miembros de la colectividad tomando en cuenta para ello, el tamaño, localización u otras características particulares de la colectividad o grupo.--- Asimismo, se dispone que la notificación debe ser económica, eficiente y amplia, atendiendo a las circunstancias particulares de cada caso.--- La notificación que se realice contendrá en todo caso los

siguientes aspectos: a) la descripción de la colectividad o grupo; b) la identificación del actor y datos de contacto; c) la identificación del demandado; d) la descripción suscinta de los hechos, pretensiones y fundamentos; e) las posibles consecuencias para la colectividad o grupo; f) el carácter vinculante de la sentencia colectiva; g) el plazo y la forma para ejercer el derecho de excluirse del grupo; y h) cualquier otra información para el caso concreto.--- Finalmente, se determina en la iniciativa que las notificaciones ordinarias se entenderán exclusivamente con las partes en el proceso."

Luego, la notificación de la sentencia debe hacerse personalmente con el representante legal de los actores, en términos del artículo 591, segundo párrafo, del Código Federal de Procedimientos Civiles.

No pasa inadvertido que los quejosos pretenden que la notificación se haga en forma distinta en beneficio de aquellos consumidores que no se han adherido al juicio y que pueden hacerlo dentro

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
3BIOPKI*γ

de los dieciocho meses siguientes.

Sin embargo, ese aserto es **ineficaz**, porque la ley no establece la posibilidad de que la notificación de la sentencia deba realizarse en términos del artículo 591, tercer párrafo, del Código Federal de Procedimientos Civiles, por lo que si la ley no distingue no debe hacerlo el juzgador.

Consecuentemente, al ser fundado uno de los conceptos de violación, procede conceder el amparo para los efectos precisados.

Por lo expuesto y fundado se

RESUELVE:

ÚNICO. La Justicia de la Unión ampara y protege a LM Krasovsky y Asociados, Sociedad Civil, representada por su administrador único Luis Miguel Krasovsky Prieto, y como representante común de Pinturas y Acabados de B.C., Sociedad de Responsabilidad Limitada de Capital Variable, de María Victoria Téllez Guzmán, de Claudia Chavero Ordiales, de Víctor Valdez Torres, de Víctor Manuel Padilla Ibarra, de Nancy Rebeca Muñoz Villaseñor,

Anabel Muñoz Villaseñor, de Alma Ofelia Morales Juárez, de Silvia González García, de José Alfredo Leyva de la Torre, de Sergio Beltrán Llamas, de Arturo Blancas Ruiz, de Fernando Guillermo Fernández Abín, de Beatriz Ruvalcaba Larios, de Rafael Valadez Vargas, de Héctor Hugo Vidales Valdez, de Gerardo Antonio Dueñas Peinado, de Mónica Krasovsky Prieto, de Adrián de Pablos Vélez Pliego, de Arturo Vega Veloz, de Sandra Dolores Soto Aranda, de Sonia Irasema Hernández Ochoa, de Consorcio Cervecero de Baja California, Sociedad de Responsabilidad Limitada de Capital Variable, de Mecalux México, Sociedad Anónima de Capital Variable, de Miva y Asociados, Sociedad Civil, de Jesús Alfredo Santos Acosta, de Santa Mercedes Figueroa Cruz, de Eduardo García Petrides, de Ana María Simón Guevara, de Javier Molina Miranda, de Juan Altamirano Álvarez, de Clelia Griselda Chávez Hernández, de Indurco, Sociedad Anónima de Capital Variable, de Martha Alicia Villaseñor Juárez, de Leticia Casillas Delgado, de Claudia Esther Díaz

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
3BIΘPKI*γ

Estrada, de Gunter Federico Martens Sánchez, de Manuel Pizarro Lebrija, de Patricia Beatriz San Román Flores, de Pedro Uriel González Pérez, de José Luis García Aguilar, de Genaro Castro Fernández, de Abraham Macías Valdivia, de Liliana del Carmen Otero Flores, de Gabriela Eugenia Rosique Escobedo, de María Martha Huerta Pérez, de Guillermo Krasovsky Prieto, de Alan Jair Pérez Rincón, de Ruth Alicia Vélez Fernández, de Marcela Gómez Espinosa, de Alejandra Aduna Reyes Pérez, de Sandra Iris García Rodríguez, de María del Pilar Chávez Aguirre, de Felipe García Naranjo Álvarez, de María Encarnación Martínez Palacios, de Reynaldo Antonio Pichardo Becerra, de Ramón Plascencia Mendoza, de Angélica Lizbeth Pichardo Sánchez, de Rodolfo Hernández López, de María de Lourdes Caro Payan, de Rosa Lilia Caro Payan, de Ernestina Caro Payan, de Nadia Karime Espinoza Hernández, de Ana Luisa Ramírez Meza, de Adriana Coronel Tenorio, de Mauro René Lizárraga Quevedo, de Arturo García Hernández, de Gustavo Antonio

Mondaca Moctezuma, de Claudia Estela Rivas Arguelles, de Álvaro Méndez Ortega, de Alejandro Vega Marín, de Daniel Villegas Lerdo de Tejada, de Aslan Sarabia Peraza, de Sergio Higuera Montoya, de Gastón Luken Garza, de Martha Elvia González González, de Argel Martínez Quiroz, de Alejandro Rueda Ornelas, de Ana Concepción Batista Castro, de Jesús Roberto de la Cruz Sánchez, de Euromedios, Sociedad Anónima de Capital Variable, de Capta Desarrollo Integral Humano, Sociedad Civil, de Profesionales en Desarrollo Integral, Sociedad Civil, de Montacargas Grúas y Equipos, Sociedad Anónima de Capital Variable, de Pedro Antonio Ochoa Gallegos, de Pablo Chapa Canales, de Ricardo Rodríguez Becerra, de Gustavo Enrique Mandujano Tello, de Francisco Javier Ríos Adame, de Márquez Gómez Asesores Profesionales, Sociedad Civil, de José Alfredo Castro González, de Eduardo Antonio Cisneros García, de Terra Firme, Sociedad de Responsabilidad Limitada, de Adrián Carrillo Navarrete, de Ana Isabel Quiroz Guadarrama, de

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

3BIQPKI*γ

Sonia Guadalupe Vázquez Lugo, de Sueños y Sonrisas, Sociedad Civil, de Luis Eduardo Santis de la Cruz, de Marisela Ruvalcaba Herrera, de Micaela Gutiérrez Orihuela, de Inmobiliaria Seguen, Sociedad Civil, de Mayra Jacqueline Salas Arreola, de Carlos Cesar Apodaca, de Elsa Adelina Montoya Sánchez, de Alejandra Tortajada Alcantar, de Karen Denisse Leyva Corral, de Miroslava Hoyos Quihuis, de Gloria Palmira Morales Otáñez, de Liliana Ramos Zuzuarregui, de Sandra Cárdenas Ortega, de Agroproductos del Cabo, Sociedad Anónima de Capital Variable, de Daniel Vidaña Berriel, de Blanca Yannet Estrada Esqueda, de José Luis García Rebollo, de Francisco Javier Fimbres Polanco, de Juventino Martínez Megía, de Marisela Gallardo Palafox, de Daniella Morales Castellanos, de Jessica Nathali Ovalle Cantú, de Esteban Encarnación González Rodríguez, de Norma Rosales Valencia, de Benito Martínez Mendoza, de Fernanda Castro Bucio y de Carmen Sivoney López Carrillo, contra el acto que reclamaron del Segundo Tribunal Unitario de

Circuito del Centro Auxiliar de la Quinta Región, con residencia en Culiacán, Sinaloa, en auxilio de las labores del Tercer Tribunal Unitario en Materias Civil y Administrativa del Primer Circuito, consistente en la sentencia definitiva de veintinueve de enero de dos mil dieciséis, pronunciada en el toca 682/2015-II. El amparo se concede para los efectos precisados en el último considerando de la presente ejecutoria.

Notifíquese; con testimonio de esta resolución, devuélvanse los autos a la autoridad responsable que los remitió, y en su oportunidad, archívese este expediente como asunto concluido.

Así por unanimidad de votos, lo resolvieron los Magistrados que integran el Noveno Tribunal Colegiado en Materia Civil del Primer Circuito, Gonzalo Hernández Cervantes, Ana María Serrano Oseguera y Marco Polo Rosas Baqueiro, con el voto concurrente de este último, siendo ponente la segunda de los nombrados, quienes firman ante la Secretaria de Acuerdos que da fe.

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

3BIOPKI*γ

FIRMA

ILEGIBLE

MAGISTRADO PRESIDENTE
LIC. GONZALO HERNÁNDEZ CERVANTES

FIRMA

ILEGIBLE

MAGISTRADA PONENTE
LIC. ANA MARÍA SERRANO OSEGUERA

FIRMA

ILEGIBLE

MAGISTRADO
LIC. MARCO POLO ROSAS BAQUEIRO

FIRMA

ILEGIBLE

SECRETARIA DE ACUERDOS
LIC. MARÍA ANTONIAETA SOLÍS JUÁREZ

VOTO CONCURRENTE QUE FORMULA EL MAGISTRADO MARCO POLO ROSAS BAQUEIRO, EN TÉRMINOS DEL ARTÍCULO 186 DE LA LEY DE AMPARO, EN RELACIÓN CON EL SEGUNDO PÁRRAFO DEL ARTÍCULO 35 DE LA LEY ORGÁNICA DEL PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN, EN LOS AUTOS DEL JUICIO DE AMPARO D.C.193/2016.

Respetando la investidura de los señores Magistrados, compañeros de este Tribunal, aunque coincido en que debe concederse el amparo, considero que debe ser con mayores efectos que los propuestos y atendiendo a los conceptos de violación vertidos de manera diferente.

En efecto, la sentencia de mayoría concede el amparo, exclusivamente para que la autoridad responsable deje insubsistente la sentencia reclamada, en su lugar emita otra en la que reitere lo que no fue materia de la concesión y parta de la premisa de que el plan técnico fundamental de calidad de redes del servicio local móvil no establece parámetros para medir el servicio de radio o trunking y éste no pueda estimarse comprendido dentro del

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

3BIQPKI*γ

parámetro de llamadas y hecho lo cual resuelva lo que conforme a derecho estime pertinente.

Estoy en desacuerdo con esa determinación, porque los conceptos de violación, se estudiaron a mi juicio, desatendiendo la naturaleza de las acciones colectivas, que en términos del artículo 583 del Código Federal de Procedimientos Civiles, no son de estricto derecho, sino con la obligación del juez de interpretar las normas y los hechos de forma compatible con los principios y objetivos de los procedimientos colectivos, en aras de proteger y tutelar el interés general y los derechos e intereses colectivos.

Lo anterior es así, porque la premisa sustancial sobre la que versó el reclamo, fue la deficiencia en el servicio contratado y que se alejaba de la promoción ofertada y contratada, en la que se dice que el servicio operará las veinticuatro horas, todos los días del año y en condiciones óptimas; lo que en el caso, no aconteció.

De acuerdo con los precedentes de la Corte, sobre acciones colectivas, todos se han encaminado a establecer que en aras de proteger al consumidor, que es la parte débil en la prestación del servicio frente al proveedor, es a éste a quien corresponde demostrar que el servicio que prestó, cuenta con la calidad que ofreció.

En el caso concreto, y de manera sustancial se advierte que los actores en el juicio de origen fueron usuarios enclavados en Baja California Norte.

Se advierte que la prueba con la que el proveedor, pretendió a mi juicio demostrar la calidad de los servicios prestados es con el plan técnico fundamental de calidad de redes del servicio local móvil, sin embargo creo que no demostró, que precisamente en la localidad de Baja California Norte, los servicios se prestaron correctamente, pues a pesar de que no está desmentido que el proveedor ofrece cobertura a cerca de ochocientas ciudades y localidades en el país, el examen aleatorio sólo se

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
3BIOPKI*γ

hizo en trece ciudades, de las cuales ninguna es Baja California Norte y por ese simple hecho yo advierto que el proveedor no demostró la calidad de los servicios prestados a sus demandantes.

Advierto por otra parte, que si bien las quejas ante la PROFECO de la mala calidad del servicio no son indicativas de que efectivamente o mejor dicho, de manera contundente objetiva y mediante pruebas irrefutables demuestran la falta de calidad del servicio, sí resultan indicios que son demostrativos de la inconformidad de un gran número de usuarios (miles) con el servicio prestado y que siguiendo la perspectiva que rige a las acciones colectivas sería suficiente a mi juicio para que se declarara parcialmente procedente la acción que se intentó y que por lo menos eso sirviera para que se otorgaran las indemnizaciones y la reducción del costo de lo ya pagado en el tiempo en que el servicio fue deficiente para los demandantes.

Por otra parte, como lo manifesté en la sesión pública, me parece que la procedencia de la acción, no alcanzaría a la parte actora para que se condenara a la demandada a la realización de inversiones para que los servicios se prestaran de mejor manera, ni tampoco para que se diera un menor costo o bonificación en nuevas contrataciones, pero sí para indemnizar y bonificar en el porcentaje establecido por la ley de la PROFECO en el tiempo en que estuvieron los afectados vinculados obligatoriamente a los contratos base materia del reclamo.

También manifesté en la sesión pública, que me parece que dado que la presente acción se intentó por un autorizado privado, dicho beneficio sólo debería alcanzar a los que dicho despacho patrocina, sin que se extienda a otros consumidores no representados.

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
3BIΘPKI*γ

En este orden de ideas, me parece que la concesión del amparo debió ser mayor a la otorgada por la mayoría de este tribunal.

En ese sentido es mi voto.

1990