

HONORABLE ASAMBLEA

En fecha 11 de abril de 2016, se turnó a la Comisión de Transporte, para su estudio y dictamen, el expediente legislativo número 10017/LXXIV el cual contiene un escrito signado por el C. Diputado. Samuel Alejandro García Sepúlveda, Coordinador del Grupo Legislativo del Partido Movimiento Ciudadano, mediante el cual presenta iniciativa de reforma al artículo 41 de la Ley de Transporte para la Movilidad Sustentable del Estado, en relación a la presentación de quejas y denuncias derivada de la prestación del servicio del SET.

ANTECEDENTES

Señala el promovente que uno de los principales factores para calificar la eficiencia del transporte público que brinda su servicio en la ciudad, es la satisfacción del usuario, consecuentemente mantener un precio justo, seguridad, frecuencia y comodidad; además menciona que se tiene que incrementar la calidad del servicio a través de acciones que permitan el equilibrio entre el costo- beneficio y oferta y demanda, logrando que el servicio sea más eficiente, seguro y comfortable.

Refiere que bajo esta óptica, no se ha realizado lo propio en el ámbito legislativo, debido a que las leyes que regulan aspectos de la vida pública, aún no han sido adecuadas a los tiempos y necesidades que hoy demanda la

sociedad neolonesa y se han mantenido en una tónica que no es adecuada a nuestros tiempos ni a las demandas ciudadanas.

Apunta que un claro ejemplo de lo anterior, es lo contenido en la Ley de Transporte para la Movilidad Sustentable en el Estado de Nuevo León, en donde al día de hoy no se encuentra determinado que procedimiento o bajo que postulados deberá ceñirse las quejas o denuncias que presentan los usuarios del servicio ante las autoridades; lo anterior toda vez que nuestra ley escuetamente solo anuncia que se” se le dará el trámite correspondiente sin que en ese artículo o cualquiera otro refiera el procedimiento que deba seguirse. Lo a que deriva a que la normativa resulte discrecional pues no obliga a la AET a investigar la denuncias, a dar un seguimiento, y por lo tanto a satisfacer en la medida de lo posible al usuario.

Menciona que con base en lo anterior se desprende que la Agencia Estatal de Transporte debe de realizar las acciones de inspección y vigilancia para asegurarse que la prestación de los servicios contemplados en la ley sean adecuados y en ese orden de ideas, después de darle audiencia a la persona que tiene la concesión y comprobar los hechos y faltas legales puedan en consecuencia ordenar la imposición de sanciones, medidas de seguridad y acciones correctivas a que haya lugar.

Sigue refiriendo que en adición a lo anterior y hablando de lo contenido en el artículo 41 de referido cuerpo normativo, es necesario realizar una adición al artículo anteriormente señalado, toda vez que si bien se encuentra

expresamente señalado el que la Agencia Estatal de Transporte recibirá las promociones que los usuarios presentan; a su vez existe una falta de principios en los procedimientos que impiden se cumpla cabalmente con la satisfacción del usuario y una omisión para que la agencia pueda imponer sanciones, medidas de seguridad y acciones correctivas durante el procedimiento y en su resolución. Y que bajo dichas consideraciones es que deben de realizarse las modificaciones pertinentes tomando como referencia los puntos antes expuestos, a fin de lograr un mejor sistema de transporte y cumplir con las necesidades que la sociedad requiere hoy en día.

CONSIDERACIONES

La Comisión de Transporte, es competente para conocer del presente asunto lo anterior de acuerdo a lo establecido por los artículos 65, 66 fracción I y 70 fracción IX de la Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado de Nuevo León, así como los numerales 39 fracción IX inciso c) y 47 del Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso del Estado de Nuevo León.

En la presente iniciativa el promovente solicita modificar la Ley de Transporte para la Movilidad Sustentable del Estado de Nuevo León, a fin de mejorar la atención de los ciudadanos en materia de quejas y denuncias originadas por el servicio de transporte público en sus distintas modalidades.

Ahora bien, es importante señalar que el derecho al transporte público se encuadra en la categoría de las garantías indispensables para asegurar el

derecho a un nivel de vida adecuado, consagrado en el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC), de igual manera está relacionado con el derecho a la vida y a la dignidad humana, consagrados en la Carta Internacional de los Derechos Humanos. El derecho al transporte es fundamental ya que este garantiza otros derechos tales como: el derecho al trabajo, a la educación, a la salud, al medio ambiente sano, etc.

Así mismo, hoy en día, el tema del transporte público es trascendental para un Estado como el nuestro, donde la gran concentración de personas y la increíble movilidad de la misma crea condiciones muy particulares. Cada día miles de personas deben trasladarse de un extremo a otro del área metropolitana de Monterrey con la finalidad de asistir a sus centros de trabajo, estudio y otras tantas actividades que resultan necesarias para la vida diaria.

Es importante señalar, que el traslado de la mayoría de las personas que se realiza a través del transporte público, implica que todos los concesionarios y administradores de los diversos tipos de transporte, deban de adecuarse a las necesidades y obligaciones que derivan de su posición de prestadores de un servicio, pero de igual forma las autoridades encargadas del manejo de transporte deben procurar la creación de condiciones que favorezcan a todas las partes involucradas, como son el prestador del servicio, el gobierno y principalmente el usuario.

Es importante señalar que la fracción III del artículo 3 de la Ley de la Agencia para la Racionalización y Modernización del Sistema de transporte Público en el Estado refiere que el objeto de la Agencia entre otros consiste en proponer la incorporación de medidas y acciones orientadas a una mejor estructuración y prestación del servicio público.

Así mismo hay que advertir que el artículo 19 del ordenamiento jurídico antes referido, señala que el Director General de la Agencia tendrá las siguientes atribuciones:

“IV. Planear, dirigir y administrar el funcionamiento de la Agencia, así como ejecutar los actos de autoridad necesarios para el debido cumplimiento del objeto, objetivos y ejercicio de las atribuciones del organismo contenidos en la presente Ley, en la Ley de Transporte para el Estado de Nuevo León y su Reglamento”

Ahora bien, es importante mencionar que en el apartado de quejas y denuncias tanto la Ley de Transporte como su Respectivo Reglamento contempla mecanismos para que los usuarios puedan presentar sus denuncias en los casos que no se preste un buen servicio tal es el caso de los siguientes numerales:

Primeramente la Ley de transporte para la Movilidad Sustentable del Estado refiere en su numeral 41 lo siguiente:

Artículo 41.- Cualquier persona u organismo podrá acudir ante la Agencia a presentar quejas o denuncias derivadas de la prestación de los diversos servicios del SET. La Agencia recibirá dichas promociones y les dará el trámite correspondiente. Asimismo, llevará un registro de todas las quejas o denuncias presentadas, las cuales serán tomadas en cuenta al momento de ejercer las funciones de control y vigilancia.

Así mismo el Reglamento de la Ley de Transporte contempla un apartado especial para la presentación de quejas tal y como se puede observar en el Título Décimo Cuarto artículos 133, 134 y 135 el cual señalan lo siguiente:

TÍTULO DÉCIMO CUARTO TRÁMITE DE QUEJAS Y DENUNCIAS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE

Artículo 133.- Las quejas y denuncias de los usuarios derivadas de la prestación del servicio público de transporte deberán presentarse ante la Agencia mediante escrito en el cual la persona que la promueva deberá señalar:

- I. Nombre, domicilio e identificación oficial del denunciante;*
- II. Los datos de identificación disponibles, en su caso del conductor, vehículo, itinerario o del prestador del servicio que permitan su localización, y*
- III. La relación de los hechos que se denuncian, señalando las disposiciones jurídicas y legales que se considere estén siendo violadas.*

Artículo 134.- La Agencia hará del conocimiento del denunciante sobre el trámite, resultado de la verificación de los hechos, medidas de seguridad impuestas y resolución de la denuncia planteada, dentro de 30-treinta días hábiles siguientes.

Artículo 135.- En los términos de lo dispuesto por la Ley, las quejas y denuncias recibidas a trámite por la Agencia deberán inscribirse en el Sistema Estatal de Información y Registro de Transporte, a efecto de que la autoridad pueda utilizar esta información en sus tareas de control y vigilancia.

Así mismo hay que mencionar, que si bien es cierto tal y como se observa en los numerales antes descritos ya se contemplan mecanismos para la presentación de quejas y denuncias derivadas de la prestación del servicio por parte de los usuarios hay que advertir que en dichos ordenamientos no se contempla lo establecido por el promovente tal y como lo son los principios con los que deben de regirse dichos procedimientos.

Es por lo anterior que esta Comisión Dictaminadora coincide plenamente en los comentarios vertidos por el promovente, ya que se estima que con dichas modificaciones se beneficiaran los usuarios del transporte y se mejorara dicho servicio en todas sus modalidades, aclarando que se ha estimado incluir cambios en la presenta iniciativa por parte de la Comisión Dictaminadora en uso de las atribuciones establecidas por el numeral 109 del Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso.

Por lo antes expuesto, la Comisión de Transporte emite a consideración del Pleno el siguiente proyecto de:

DECRETO

ÚNICO.- Se reforma el artículo 41 de la Ley de Transporte para la Movilidad Sustentable del Estado de Nuevo León para quedar como sigue:

Artículo 41.- Cualquier persona u organismo podrá acudir ante la Agencia a presentar quejas o denuncias derivadas de la prestación de los diversos

**EXP. 10017/LXXIV
COMISIÓN DE TRANSPORTE**

servicios del SET. La Agencia recibirá dichas promociones y les dará el trámite correspondiente. Asimismo, **los procedimientos originados por las quejas y denuncias señaladas en el presente artículo, tendrán que regirse por los principios de legalidad, brevedad, sencillez, claridad, eficiencia y publicidad; con base en lo anterior la Agencia** llevará un registro de todas las quejas o denuncias presentadas, las cuales serán tomadas en cuenta al momento de ejercer las funciones de control y vigilancia.

TRANSITORIOS

PRIMERO.- El presente decreto entrara en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Estado.

SEGUNDO.- El Poder Ejecutivo realizará las adecuaciones necesarias al Reglamento de la Ley de Transporte para la Movilidad Sustentable del Estado de Nuevo León, derivado del presente Decreto en un plazo no mayor a 60 días hábiles, contados a partir de su entrada en vigor.

TERCERO.- Se derogan todas las disposiciones que contravengan a lo contemplado en el presente Decreto.

Monterrey, N.L. a

COMISIÓN DE TRANSPORTE

DIP. PRESIDENTE

EXP. 10017/LXXIV
COMISIÓN DE TRANSPORTE

JOSÉ LUIS GARZA OCHOA

DIP. VICEPRESIDENTE:

DIP. SECRETARIO:

COSME JULIÁN LEAL CANTÚ

OSCAR ALEJANDRO FLORES
ESCOBAR

DIP. VOCAL:

DIP. VOCAL:

GABRIEL TLÁLOC CANTÚ CANTÚ

OSCAR JAVIER COLLAZO
GARZA

DIP. VOCAL:

DIP. VOCAL:

ALICIA MARIBEL VILLALÓN
GONZÁLEZ

MERCEDES CATALINA
GARCÍA MANCILLAS

DIP. VOCAL:

DIP. VOCAL:

EUSTOLIA YANIRA GÓMEZ GARCÍA

EVA MARGARITA GÓMEZ

TAMEZ

DIP. VOCAL:

DIP. VOCAL:

SAMUEL ALEJANDRO GARCÍA
SEPÚLVEDA

MARCO ANTONIO MARTÍNEZ
DÍAZ