



CÁMARA DE DIPUTADOS  
LXIII LEGISLATURA

Dictamen de la Comisión de Comunicaciones, con proyecto de decreto por el que se reforma el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

**DE LA COMISIÓN DE COMUNICACIONES, CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMA EL ARTÍCULO 191 DE LA LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN.**

**HONORABLE ASAMBLEA**

La Comisión de Comunicaciones, de conformidad con lo enunciado en los artículos 39 y 45 numeral 6, incisos e), f) y g) de la Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, así como de los artículos 80, 82 numeral 1, 85, 176 y 182 numeral 1, del Reglamento de la Cámara de Diputados, somete a la consideración de esta Honorable Asamblea el presente:

**DICTAMEN**

**I. ANTECEDENTES**

1. En sesión plenaria celebrada el 02 de febrero de 2017, la Mesa Directiva de la H. Cámara de Diputados, recibió una iniciativa que reforma el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, presentada por el Diputado Clemente Castañeda Hoeflich, del Grupo Parlamentario de Movimiento Ciudadano.
2. En esa fecha, la Presidencia de la Mesa Directiva, dispuso el turno de la Iniciativa en comento a la Comisión de Comunicaciones de esta Cámara de Diputados, para su estudio y elaboración del dictamen.
3. La Comisión de Comunicaciones dio trámite de recibido e inicio el análisis de la Iniciativa.



CÁMARA DE DIPUTADOS  
LXIII LEGISLATURA

Dictamen LXIII/2°/2°R/31

Dictamen de la Comisión de Comunicaciones, con proyecto de decreto por el que se reforma el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

## II. DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

Menciona el diputado proponente, que de acuerdo a la información publicada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), en 2015 en México, se alcanzó la cifra de 107.7 millones de usuarios de telefonía móvil, y que en términos generales por cada 100 habitantes, existen 89 usuarios de telefonía móvil, siendo el 83.5 por ciento usuarios del servicio de prepago y el 16.4 por ciento del servicio de post-pago.

Asimismo nos dice, que estudios recientes señalan que durante el año 2014, las compañías de telefonía móvil tuvieron al menos 12 fallas de relevancia, entre las que destacan cortes del servicio por lapsos de entre 2 a 12 horas, además de que adicionalmente, ninguna de las principales compañías de telefonía móvil brindó información sobre las razones por las que se estaban suscitando las fallas, agregando que, no se realizaron reembolsos a los usuarios que sufrieron dichas fallas.

Nos refiere además su proponente, que en el transcurso del año 2015, de acuerdo con los datos de la Segunda Encuesta de Patrones de Consumo y Experiencia de los Usuarios de Telecomunicaciones, realizada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), la caída de llamadas, el internet lento y las fallas de cobertura, fueron problemas recurrentes, de telefonía móvil, en las diferentes empresas que prestan estos servicios.

De igual manera resalta, que el 6 de julio del año próximo pasado, se cumplió un año de la publicación de la "Carta de los Derechos Mínimos de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones", que establece los requerimientos mínimos para evitar abusos de las compañías de telefonía móvil hacia los usuarios, por lo que debe destacarse que durante el primer semestre del presente este año, la Procuraduría Federal del Consumidor recibió un promedio de 101



CÁMARA DE DIPUTADOS  
LXIII LEGISLATURA

Dictamen LXIII/2°/2°R/31

Dictamen de la Comisión de Comunicaciones, con proyecto de decreto por el que se reforma el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

quejas diarias de inconformidades por deficiencias en el servicio de telefonía.

Por lo cual se menciona, que para dimensionar la problemática de la telefonía celular en México, de acuerdo al "Informe Estadístico Soy Usuario", del Instituto Federal de Telecomunicaciones, el mayor número de inconformidades corresponde a fallas en el servicio, siguiéndole los problemas relacionados con los cargos, saldos y bonificaciones, posteriormente la portabilidad y contrataciones, incumplimiento en la publicidad o promociones, evasión para realizar el desbloqueo de celulares, y por último el cambio de plan o paquete sin previo aviso y no hacer válida la garantía de equipos y cambio de modalidad.

Puntualiza además, que en agosto de 2012, se publicó la Norma Oficial Mexicana "NOM-184-SCFI-2012" en el Diario Oficial de la Federación, que establece, los requisitos mínimos que deben estipular los contratos de adhesión en el sector de telecomunicaciones y que deben de otorgar las mejores condiciones para quienes contraten los servicios que prestan las diferentes compañías, a fin de evitar abusos por las mismas bajo el título "PRÁCTICAS COMERCIALES. ELEMENTOS NORMATIVOS PARA LA COMERCIALIZACIÓN Y/O PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES CUANDO UTILICEN UNA RED PÚBLICA DE TELECOMUNICACIONES".

En este contexto nos dice su proponente, que se realizó un comparativo de las cláusulas estipuladas en los contratos de las empresas Telcel y AT&T, en cinco rubros de la Norma Oficial Mexicana "NOM-184-SCFI-2012"; lo cual evidenció una falta de concordancia entre los contratos de estas empresas y la mencionada Norma Oficial Mexicana, destacándose los siguientes resultados:

- Que la empresa Telcel, se exime de su responsabilidad en el contrato de hacer válida la póliza de garantía, mencionando además, que ésta sólo podrá hacerse efectiva si así lo dispone la empresa fabricante, como lo establece el segundo párrafo del



CÁMARA DE DIPUTADOS  
LXIII LEGISLATURA

Dictamen LXIII/2°/2°R/32

Dictamen de la Comisión de Comunicaciones, con proyecto de decreto por el que se reforma el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

- artículo 79, de la ley Federal de Protección al Consumidor, en lo relativo a la exigencia del cumplimiento de las garantías pactadas entre proveedor y consumidor;
- Que en ninguno de los contratos consultados existe la posibilidad de rescindirlo, ni tampoco establece la posibilidad de devolución del precio pagado en el supuesto de que el cliente decida no continuar con el servicio por los defectos que llegara a tener el equipo o por el mal servicio prestado, porque el concesionario, en sentido contrario a la Norma Oficial, se autoexime de dicha obligación;
  - Que ninguno de los contratos es claro, en cuáles son los patrones de calidad estándar para los usuarios, lo que genera vicios en el consentimiento del contrato y en la exigibilidad de la calidad de los servicios contratados como un derecho de los usuarios;
  - Que el usuario, de acuerdo con el plan que contrató, por lo general no consume en su totalidad los servicios adquiridos, y sin embargo las empresas de telefonía móvil en comento, no reintegran lo que no fue consumido, lo que resulta inconsistente, dado que el costo del plan ya fue cubierto por el usuario con sus respectivos pagos.

Por lo cual, nos dice el Diputado Castañeda Hoeflich que la presente iniciativa pretende fortalecer los derechos de los consumidores los usuarios de la telefonía móvil.

Con base en los argumentos anteriores, Clemente Castañeda Hoeflich, propone el siguiente proyecto de:

## **DECRETO QUE REFORMA EL ARTÍCULO 191 DE LA LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN.**

**Artículo Único.** Se reforma las fracciones I, VII, IX, XI, XII, XIII, XVI, XX, XXI y se adiciona un último párrafo en la fracción V y una fracción XXII al artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, para quedar como sigue:

Artículo 191 . [...]



CÁMARA DE DIPUTADOS  
LXIII LEGISLATURA

Dictamen LXIII/2°/2°R/31

Dictamen de la Comisión de Comunicaciones, con proyecto de decreto por el que se reforma el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

[...]

I. A consultar gratuitamente el saldo en el caso de servicios móviles de prepago y sin condicionamiento a comprar saldo adicional **y en los servicios móviles de post-pago fijar un límite del plan o paquete contratado que no implique una erogación adicional para el usuario;**

II. a IV. [...]

V. [...]

[...]

[...]

La Profeco verificará de manera anual si existen condiciones que deban de tomar en cuenta los concesionarios o autorizados en los contratos de adhesión, y en su caso, establecerá lineamientos que deban de integrarse o modificarse en los contratos en beneficio del usuario;

VI. [...]

VII. A que le provean los servicios de telecomunicaciones conforme a los parámetros de calidad contratados o establecidos por el Instituto, **debiendo establecer en los contratos de adhesión la información necesaria de manera clara y sencilla para los usuarios sobre cuáles son los estándares de calidad que el concesionario o autorizado se compromete a satisfacer, y de no cumplirse a la calidad el usuario podrá rescindir del contrato sin ninguna responsabilidad;**

VIII. [...]

IX. A exigir el cumplimiento forzoso del contrato cuando el proveedor del servicio modifique las condiciones originalmente contratadas y en caso de que no las cumpla a rescindir el mismo, **lo anterior sin responsabilidad para el usuario;**

X. [...]

XI. A solicitar y obtener el desbloqueo **de manera inmediata** del equipo terminal cuando concluya la vigencia del contrato o se haya liquidado su costo, **debiéndose realizar por los**



CÁMARA DE DIPUTADOS  
LXIII LEGISLATURA

Dictamen LXIII/2°/2°R/31

Dictamen de la Comisión de Comunicaciones, con proyecto de decreto por el que se reforma el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

**medios electrónicos sin necesidad de que el usuario deba acudir a los centros de atención del concesionario o autorizado;**

XII. Al desbloqueo del equipo terminal móvil, cuando lo pague de contado **en el mismo acto de contratación**, liquide su costo o venza el plazo inicial de contratación, en cualquier supuesto el concesionario o autorizado le deberá proporcionar la clave de desbloqueo de manera inmediata;

XIII. A la bonificación o descuento por fallas en el servicio o cargos indebidos, imputables al concesionario o autorizado, conforme a lo establecido en los contratos **que deberán ser de manera clara y sencilla para los usuarios**, o cuando así lo determine la autoridad competente;

XIV y XV. [...]

XVI. A que en los servicios móviles de prepago, el saldo no consumido a la fecha de su expiración, le sea abonado en las recargas que se lleven a cabo dentro del año siguiente a dicha fecha, **y a que en los servicios de post-pago o forzoso, los saldos remanentes de los servicios de minutos, de internet, mensajes de texto o los servicios contratados que no fueren consumidos en su totalidad, le sean reintegrados en el mes siguiente de su respectivo corte;**

XVII. a XIX. [...]

XX. A que cuando se renueve el contrato de servicios móviles y no adquiriera un nuevo equipo, la mensualidad se integre exclusivamente por el cobro de los servicios sin pago del equipo;

XXI. A que en los contratos de servicios móviles se transparente, en el pago mensual, la parte que corresponda al costo de los servicios y la que corresponda al costo del equipo o instalaciones, el plazo de este pago **y que no generen vicios en el consentimiento para el usuario, y**

XXII. A hacer válida la póliza garantía del equipo terminal directamente con la concesionaria o autorizada con quien lo adquirieron.

[...]

[...]

[...]



CÁMARA DE DIPUTADOS  
LXIII LEGISLATURA

Dictamen de la Comisión de Comunicaciones, con proyecto de decreto por el que se reforma el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

[...]

[...]

[...]

[...]

**Transitorios**

**Primero.** El presente decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

**Segundo.** La Procuraduría Federal del Consumidor contará con un término de 60 días contados a partir de la entrada en vigor del presente decreto para realizar una evaluación y revisión de los contratos de adhesión de las empresas de telefonía móvil, para emitir los lineamientos correspondientes conforme al presente decreto.

**III CONSIDERACIONES**

Esta Comisión de Comunicaciones, analizó la iniciativa de mérito, conforme lo dispuesto en la legislación vigente aplicable, que como se ha señalado, reforma el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

Con base en ello, esta Comisión Dictaminadora, comprende y hace suyas las inquietudes expuestas por el Diputado Clemente Castañeda Hoeflich, ante la necesidad de contar con un marco jurídico vigente que fortalezca los derechos de los consumidores y/o usuarios de los servicios de telefonía móvil, por lo cual estima necesario hacer las siguientes precisiones:

**PRIMERO.** Los integrantes de esta Comisión de Comunicaciones coincidimos con la postura del diputado Clemente Castañeda Hoeflich, en el sentido de vigilar y hacer cumplir la correcta prestación de los



CÁMARA DE DIPUTADOS  
LXIII LEGISLATURA

Dictamen LXIII/2°/2°R/31

Dictamen de la Comisión de Comunicaciones, con proyecto de decreto por el que se reforma el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

servicios de telefonía móvil, independientemente, de la modalidad en la que se hayan contratado; así como el otorgamiento de la atención oportuna y el ejercicio efectivo de las garantías ante el presunto funcionamiento incorrecto de los equipos terminales y/o los servicios de comunicaciones ofrecidos.

**SEGUNDO.** Se desprende de la exposición de motivos que el eje transversal interés de la iniciativa es fortalecer los derechos de los usuarios del servicio de telefonía móvil, así como incentivar a los concesionarios y autorizados para mejorar la calidad de sus servicios, (QoS, por sus siglas en inglés) conforme a las mejores prácticas internacionales y al orden jurídico nacional vigente en la materia.

**TERCERO.** La reforma constitucional de Telecomunicaciones<sup>2</sup> mandata en la fracción II del artículo 6º que las telecomunicaciones son servicios públicos de interés general, por lo que, el Estado garantizará que sean prestados en condiciones de competencia, calidad, pluralidad, cobertura universal, interconexión, convergencia, continuidad, acceso libre y sin injerencias arbitrarias. Asimismo, el párrafo décimo sexto del artículo 28 constitucional señala al Instituto Federal de

---

<sup>1</sup> Es oportuno mencionar que no existe internacionalmente un concepto único definido para la calidad del servicio, como tampoco hay consenso sobre su fundamentación o aún más, una necesidad propiamente regulatoria, sino que obedece a un elemento de competitividad en el sector, donde se busca cooptar el mayor número de suscriptores y lograr congruencia entre las expectativas del cliente en el servicio y la satisfacción del cliente, que incluye elementos técnicos y no técnicos. Así puede leerse en el análisis "Calidad en los Servicios Móviles en América Latina" realizado por el *Groupe Speciale Mobile* (GSM) formado por la Confederación Europea Postal y de Telecomunicaciones por una plataforma de tecnología pan-Europea, disponible en: <http://www.gsma.com/latinamerica/es/qos>

En este mismo sentido, se encuentra la redacción de los Considerandos Cuarto y Quinto del **Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil**, razón por la cual, termina construyendo una definición de calidad del servicio rígida que no atiende a la evolución tecnológica y de infraestructura, planteada 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."

Cfr. [http://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5206919&fecha=30/08/2011](http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5206919&fecha=30/08/2011)

<sup>2</sup> Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio de 2013, consultada en: [http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5301941&fecha=11/06/2013](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5301941&fecha=11/06/2013)





CÁMARA DE DIPUTADOS  
LXIII LEGISLATURA

Dictamen LXIII/2\*/2\*R/31

Dictamen de la Comisión de Comunicaciones, con proyecto de decreto por el que se reforma el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

Telecomunicaciones, como órgano autónomo cuyo objeto es, entre otros, el desarrollo eficiente de la radiodifusión y las telecomunicaciones.

**CUARTO.** Es facultad expresa del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) fijar los índices de calidad por servicio a los que deberán sujetarse los prestadores de los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión, así como publicar trimestralmente los resultados de las verificaciones relativas a dichos índices, según lo dispuesto en la fracción XLVII del artículo 15 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión<sup>3</sup>.

En este orden de ideas, deberá entenderse por calidad, la totalidad de las características de un servicio de telecomunicaciones y radiodifusión que determinan su capacidad para satisfacer las necesidades explícitas e implícitas del usuario del servicio, cuyos parámetros serán definidos y actualizados regularmente por el Instituto, conforme a lo señalado en la fracción VII del artículo tercero del ordenamiento inmediato anterior citado.

**QUINTO.** Que desde el Programa Anual de Trabajo (PAT) 2015<sup>4</sup> del Instituto Federal de Telecomunicaciones, se estableció como objetivo 3 "Garantizar que la Prestación de los Servicios de las Telecomunicaciones y la Radiodifusión que recibe la Población sea acorde con los niveles de calidad bajo parámetros internacionales".

El tema de la calidad de los servicios ha persistido tanto en el PAT 2016 como en el actual PAT 2017 del Instituto, planteado como estrategias...

---

<sup>3</sup> Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de julio de 2014, consultada en: [http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5352323&fecha=14/07/2014](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5352323&fecha=14/07/2014)

<sup>4</sup> "Se revisará y propondrá al Pleno los nuevos índices y parámetros de calidad de los servicios móvil y fijo de telecomunicaciones" p.27.

Cfr. <http://cgpe.ift.org.mx/PAT2015/img/iftvf.pdf>



CÁMARA DE DIPUTADOS  
LXIII LEGISLATURA

Dictamen LXIII/2°/2°R/31

Dictamen de la Comisión de Comunicaciones, con proyecto de decreto por el que se reforma el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

3.1. Garantizar el cumplimiento de los niveles de calidad definidos por el IFT para la prestación de los servicios de las telecomunicaciones y la radiodifusión por parte de los operadores.

3.2. Mejorar la experiencia que tiene el usuario sobre la calidad de los servicios de las telecomunicaciones.

**SEXTO.** En cumplimiento con lo dispuesto en los programas anuales de trabajo, el IFT llevó a cabo una consulta pública sobre los Lineamientos que Fijan los Índices y Parámetros de Calidad a los que Deberán Sujetarse los Prestadores del Servicio Móvil, bajo responsabilidad de la Unidad de Política Regulatoria (UPR) para que, en su caso, sea aprobado por el pleno del Instituto durante el primer trimestre del presente año, según se desprende de la lectura del PAT 2017, lo cual no ha ocurrido a la fecha del análisis y elaboración del presente dictamen. Sin embargo, en comunicaciones diversas con la Unidad de Política Regulatoria del IFT se aseguró que la publicación de los Lineamientos sería a más tardar en un mes<sup>7</sup>.

La apuesta de la iniciativa que motiva este dictamen es empoderar a los usuarios finales para que tomen mejores decisiones, basadas en información concreta y clara sobre los indicadores que deberán observarse para evaluar la calidad de los servicios de telefonía móvil y, en su caso, hacer valer las garantías correspondientes, lo cual se logrará con los Lineamientos -una vez aprobados y publicados- pues sin parámetros actualizados a las innovaciones tecnológicas y de infraestructura, resulta complejo que la Procuraduría Federal del Consumidor pueda verificar y hacer valer el cumplimiento de la calidad

<sup>5</sup> Cfr. <http://www.ift.org.mx/industria/consultas-publicas/consulta-publica-sobre-el-anteproyecto-de-lineamientos-que-fijan-los-indices-y-parametros-de-calidad>

<sup>6</sup> Documento sometido a consulta, disponible en: <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/industria/temasrelevantes/4417/documentos/anteproyectoparametroscalidad.pdf>

<sup>7</sup> Derivado de la llamada telefónica hecha a la UPR del IFT el 23 de mayo de 2017. (Ext. 4059)



CÁMARA DE DIPUTADOS  
LXIII LEGISLATURA

Dictamen LXIII/2°/2°R/31

Dictamen de la Comisión de Comunicaciones, con proyecto de decreto por el que se reforma el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

de los servicios<sup>8</sup> ofrecidos en los contratos de adhesión y poder cumplir con la satisfacción del cliente y/o usuario.

**SÉPTIMO.** En abono a vigilar y hacer cumplir el correcto funcionamiento de los servicios en cuestión, el PAT 2017 también contempla como objetivo 4 la creación de la Plataforma de Monitoreo de la Calidad de la Experiencia en el Servicio Móvil, lo que permitirá contar con insumos para que el Instituto dirija acciones para evaluar la calidad de servicio móvil en las regiones donde se identifique un desempeño ineficiente; además permitirá a los usuarios finales conocer sus consumos en los servicios de voz, mensajes de texto y datos.

Asimismo, el IFT ha informado que instrumentará la segunda etapa del Sistema Integral de Información para Usuarios (SIIU) con el desarrollo de nuevo contenido, como reportes de fallas en las redes móviles y el catálogo de dispositivos (IoT) homologados; detección de áreas de oportunidad del sistema y la ejecución de acciones para su constante mejora.

**OCTAVO.** No escapa a los integrantes de esta Comisión que la Procuraduría Federal del Consumidor tiene un rol relevante en la satisfacción del cliente y/o usuario de los servicios de telecomunicaciones, toda vez que la fracción VII del artículo 118 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, establece que los concesionarios deberán prestar sobre las bases tarifarias y de calidad los servicios de telecomunicaciones contratados<sup>9</sup> por los usuarios y demás condiciones establecidas en los términos de esta Norma y de la Ley Federal de Protección al Consumidor. En el mismo tenor de ideas,

---

<sup>8</sup> Es de conocimiento de esta Comisión, la existencia del ACUERDO mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión. Disponible en: [http://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5399492&fecha=06/07/2015](http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5399492&fecha=06/07/2015)

<sup>9</sup> Todos ellos estipulados en los contratos de adhesión debidamente registrados ante la PROFECO y ante el IFT, como ocurre con el siguiente ejemplo: [http://www.telcel.com/mundo\\_telcel/quienes-somos/corporativo/contrato-prestacion-servicios](http://www.telcel.com/mundo_telcel/quienes-somos/corporativo/contrato-prestacion-servicios)



CÁMARA DE DIPUTADOS  
LXIII LEGISLATURA

Dictamen LXIII/2°/2°R/31

Dictamen de la Comisión de Comunicaciones, con proyecto de decreto por el que se reforma el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

el artículo 191, también señala que los usuarios gozarán de los derechos previstos en la Ley Federal de Protección al Consumidor y demás disposiciones aplicables.

Sin embargo, los contratos de adhesión hoy no cuentan con parámetros e índices de calidad acordes con la nueva tecnología e infraestructura que se ha gestado desde la reforma de Telecomunicaciones, con los cuales se pueda hacer una evaluación objetiva sobre la calidad de los servicios de telefonía móvil, lo cual obstaculiza que la Procuraduría Federal del Consumidor<sup>10</sup> pueda analizar y determinar presuntos incumplimientos de lo establecido en los contratos bajo criterios técnicos actualizados.

La aseveración anterior se confirma porque, si bien está vigente el Plan<sup>11</sup> Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil -que data del 30 de agosto de 2011- el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones se ha pronunciado por la necesidad de contar con nuevos índices y parámetros de calidad a los que deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil, tomando en cuenta la evolución tecnológica de las redes celulares, así como las mejores prácticas internacionales, según se desprende de la lectura del comunicado de prensa<sup>12</sup> No. 44/2015.

En tal virtud, la publicación de los Lineamientos que Fijan los Índices y Parámetros de Calidad a los que Deberán Sujetarse los Prestadores del

---

<sup>10</sup> Actualmente el artículo 193 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión estipula que los concesionarios o autorizados deberán tener registrado ante PROFECO su contrato de adhesión el cual pasa un filtro de colaboración con el IFT según lo dispuesto en la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012, Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones y Radiodifusión.

<sup>11</sup> Debe tenerse en cuenta que el artículo Tercero Transitorio de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, mandató que las disposiciones reglamentarias, administrativas y las normas oficiales mexicanas en vigor, continuarían aplicándose hasta en tanto se expidan los nuevos ordenamientos.

<sup>12</sup> Cfr. <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/comunicacion-y-medios/comunicados-ift/comunicado44ift.pdf>



CÁMARA DE DIPUTADOS  
LXIII LEGISLATURA

Dictamen LXIII/2°/2°R/31

Dictamen de la Comisión de Comunicaciones, con proyecto de decreto por el que se reforma el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

Servicio Móvil es urgente para hacer efectivo el derecho de los usuarios a un servicio de calidad bajo las actuales condiciones tecnológicas y de infraestructura y no las de 2011.

El argumento de este dictamen se refuerza al hacer una revisión del portal<sup>13</sup> electrónico del Instituto cuyo apartado (Usuarios y Audiencias) permite consultar los resultados de las mediciones de calidad del servicio atendiendo al Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil en el cual los datos más vigentes datan de (Febrero-Abril 2015) es decir, de hace 26 meses, como se advierte en la siguiente imagen.

Medición de la Calidad del Servicio Local Móvil

Aquí podrás consultar los resultados de las mediciones de calidad del servicio realizadas por este Instituto atendiendo a lo establecido en el Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil. ¡Conoce y compara!

Filtros

Servicio:

Entidad:

Indicador:

Periodo:

- 27 de Febrero al 4 de Abril del 2014
- 31 de Enero al 1 de Marzo del 2013
- 10 de Julio al 6 de Agosto del 2012
- 26 de Febrero al 10 de Abril del 2015

**NOVENO.** No pasa desapercibido que la "Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012, Prácticas comerciales elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de

<sup>13</sup> Consultado el 20 de junio de 2017 en: <http://www.ift.org.mx/usuarios/medicion-de-la-calidad-del-servicio-local-movil>



CÁMARA DE DIPUTADOS  
LXIII LEGISLATURA

Dictamen LXIII/2°/2°R/31

Dictamen de la Comisión de Comunicaciones, con proyecto de decreto por el que se reforma el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

*telecomunicaciones*” contempla aspectos de calidad en el servicio, pero no corresponden a la realidad actual pues dicha Norma -ahora en revisión- fue emitida previo a la Reforma de Telecomunicaciones (DOF 24/08/2012).

Ahora bien, es oportuno recordar que la validez de una norma depende del seguimiento de los procesos de creación de la ley reglamentaria, en este caso, de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, emanada del Poder Legislativo -que orienta la facultad reglamentaria del Poder Ejecutivo-. En este sentido, el contenido de la norma inferior deberá adecuarse siempre al contenido de la norma superior a la cual se encuentra jerárquicamente subordinada, como le correspondería a la NOM-184.

**DÉCIMO.** En suma, la propuesta planteada busca cumplir de manera eficiente con lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo 2013 – 2018 que advierte a las telecomunicaciones “...como un insumo estratégico para competir en la economía moderna. El acceso a los servicios de telecomunicaciones a un precio competitivo y con la calidad suficiente es hoy un prerrequisito para que los individuos y las empresas sean competitivos y aprovechen al máximo el potencial de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación<sup>14</sup>.”

Alineado a ello el Programa Sectorial de Telecomunicaciones<sup>15</sup> 2013-2018 señala como insumo estratégico para el desarrollo de una economía moderna, en materia de comunicaciones, la ampliación de su cobertura y conectividad bajo un esquema de precios accesibles y servicios de calidad, condiciones esenciales para promover competencia y productividad, tanto de individuos como de empresas en el país.

**UNDÉCIMO.** Para ilustrar la magnitud de la propuesta de reformas en materia de calidad en el servicio de telefonía móvil, se presenta el

<sup>14</sup> Acceso a servicios de telecomunicaciones. Cfr. <http://pnd.gob.mx/wp-content/uploads/2013/05/PND.pdf>

<sup>15</sup> 1.2 Sector Comunicaciones  
Cfr. [http://www.sct.gob.mx/fileadmin/banners/Programa\\_Sectorial\\_de\\_Comunicaciones\\_y\\_Transportes.pdf](http://www.sct.gob.mx/fileadmin/banners/Programa_Sectorial_de_Comunicaciones_y_Transportes.pdf)



CÁMARA DE DIPUTADOS  
LXIII LEGISLATURA

Dictamen de la Comisión de Comunicaciones, con proyecto de decreto por el que se reforma el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

siguiente cuadro en el que se puede advertir el texto vigente de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y las modificaciones propuestas por el legislador:

LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN VIGENTE	PROPUESTA DE MODIFICACIÓN DEL LEGISLADOR
<p>Artículo 191. Los usuarios gozarán de los derechos previstos en esta Ley y en la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como en las demás disposiciones aplicables.</p> <p>Son derechos de los usuarios:</p> <p>I. A consultar gratuitamente el saldo en el caso de servicios móviles de prepago y sin condicionamiento a comprar saldo adicional;</p>	<p>Artículo 191...</p> <p>I. A consultar gratuitamente el saldo en el caso de servicios móviles de prepago y sin condicionamiento a comprar saldo adicional y en los <b>servicios móviles de post-pago fijar un límite del plan o paquete contratado que no implique una erogación adicional para el usuario;</b></p>
<p>II...IV</p>	<p>(SIN MODIFICACIÓN)</p>
<p>V. A contratar y conocer las condiciones comerciales establecidas en los modelos de contrato de adhesión, registrados ante la PROFECO, a través de medios electrónicos, incluyendo la página electrónica del concesionario o autorizado, sin perjuicio de recibirlas por otros medios.</p> <p>La PROFECO verificará que en los contratos de adhesión se establezcan penas razonables en caso de</p>	<p>...</p> <p>...</p>



CÁMARA DE DIPUTADOS  
LXIII LEGISLATURA

Dictamen LXIII/2°/2°R/31

Dictamen de la Comisión de Comunicaciones, con proyecto de decreto por el que se reforma el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

<b>LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN VIGENTE</b>	<b>PROPUESTA DE MODIFICACIÓN DEL LEGISLADOR</b>
<p>cancelación anticipada del contrato por parte del consumidor, y de suspensión temporal del servicio por falta de pago. En estos supuestos, se verificará que los pagos de saldos insolutos o no devengados de equipos, así como de los cobros de reconexión por suspensión sean razonables y proporcionales al incumplimiento de la obligación respectiva. En ambos casos cuidará las particularidades de los diferentes paquetes y planes comerciales, de forma que no generen costos adicionales al proveedor.</p> <p>La PROFECO verificará que los usuarios y consumidores puedan celebrar y cancelar los contratos de adhesión, mediante mecanismos expeditos, incluidos los medios electrónicos. A través de dichos medios electrónicos se podrá cancelar el contrato a su término;</p>	<p>La PROFECO verificará de manera anual si existen condiciones que deban de tomar en cuenta los concesionarios o autorizados en los contratos de adhesión y, en su caso, establecerá lineamientos que deberán integrarse o modificarse en los contratos en beneficio del usuario;</p>
VI...	VI...





CÁMARA DE DIPUTADOS  
LXIII LEGISLATURA

Dictamen de la Comisión de Comunicaciones, con proyecto de decreto por el que se reforma el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN VIGENTE	PROPUESTA DE MODIFICACIÓN DEL LEGISLADOR
VII. A que le provean los servicios de telecomunicaciones conforme a los parámetros de calidad contratados o establecidos por el Instituto;	VII. A que le provean los servicios de telecomunicaciones conforme a los parámetros de calidad contratados o establecidos por el Instituto, <b>debiendo establecer en los contratos de adhesión la información necesaria de manera clara y sencilla para los usuarios sobre cuáles son los estándares de calidad que el concesionario o autorizado se compromete a satisfacer, y de no cumplirse la calidad el usuario podrá rescindir del contrato sin ninguna responsabilidad;</b>
VIII...	VIII...
IX. A exigir el cumplimiento forzoso del contrato cuando el proveedor del servicio modifique las condiciones originalmente contratadas y en caso de que no las cumpla a rescindir el mismo;	IX. A exigir el cumplimiento forzoso del contrato cuando el proveedor del servicio modifique las condiciones originalmente contratadas y en caso de que no las cumpla a rescindir el mismo, <b>lo anterior sin responsabilidad para el usuario;</b>
X...	X...
XI. A solicitar y obtener el desbloqueo del equipo terminal cuando concluya la vigencia del contrato o se haya liquidado su costo;	XI. A solicitar y obtener el desbloqueo <b>de manera inmediata</b> , del equipo terminal cuando concluya la vigencia del contrato o se haya liquidado su costo, <b>debiéndose realizar por los medios electrónicos sin necesidad de que el usuario deba de acudir a</b>



CÁMARA DE DIPUTADOS  
LXIII LEGISLATURA

Dictamen de la Comisión de Comunicaciones, con proyecto de decreto por el que se reforma el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN VIGENTE	PROPUESTA DE MODIFICACIÓN DEL LEGISLADOR
	los centros de atención del concesionario o autorizado;
XII. Al desbloqueo del equipo terminal móvil, cuando lo pague de contado, liquide su costo o venza el plazo inicial de contratación, en cualquier supuesto el concesionario o autorizado le deberá proporcionar la clave de desbloqueo;	XII. Al desbloqueo del equipo terminal móvil, cuando lo pague de contado <b>en el mismo acto de contratación</b> , liquide su costo o venza el plazo inicial de contratación, en cualquier supuesto, el concesionario o autorizado le deberá proporcionar la clave de desbloqueo <b>de manera inmediata</b> ;
XIII. A la bonificación o descuento por fallas en el servicio o cargos indebidos, imputables al concesionario o autorizado, conforme a lo establecido en los contratos o cuando así lo determine la autoridad competente;	XIII. A la bonificación o descuento por fallas en el servicio o cargos indebidos, imputables al concesionario o autorizado, conforme a lo establecido en los contratos <b>que deberán ser de manera clara y sencilla para los usuarios</b> , o cuando así lo determine la autoridad competente;
XIV... XV...	XIV... XV...
XVI. A que en los servicios móviles de prepago, el saldo no consumido a la fecha de su expiración, le sea abonado en las recargas que se lleven a cabo dentro del año siguiente a dicha fecha;	XVI. A que en los servicios móviles de prepago, el saldo no consumido le sea abonado en las recargas que se lleven a cabo dentro del año siguiente a dicha fecha, <b>y a que en los servicios de post-pago o forzoso, los saldos remanentes de los servicios de minutos, de internet, mensajes de texto o los servicios contratados</b>



CÁMARA DE DIPUTADOS  
LXIII LEGISLATURA

Dictamen de la Comisión de Comunicaciones, con proyecto de decreto por el que se reforma el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN VIGENTE	PROPUESTA DE MODIFICACIÓN DEL LEGISLADOR
	que no fueren consumidos en su totalidad, le sean reintegrados en el mes siguiente de su respectivo corte;
XVII...XIX	XVII...XIX
XX. A que cuando se renueve el contrato de servicios móviles y no adquiera un nuevo equipo, la mensualidad se integre exclusivamente por el cobro de los servicios sin pago del equipo, y	XX. A que cuando se renueve el contrato de servicios móviles y no adquiera un nuevo equipo, la mensualidad se integre exclusivamente por el cobro de los servicios sin pago del equipo;
<p>XXI. A que en los contratos de servicios móviles se transparente, en el pago mensual, la parte que corresponda al costo de los servicios y la que corresponda al costo del equipo o instalaciones y el plazo de este pago.</p> <p>Los concesionarios y autorizados deberán entregar a los usuarios una carta que contenga los derechos que esta Ley y la Ley Federal de Protección al Consumidor reconocen, la cual podrá ser enviada a través de medios electrónicos.</p> <p>El Instituto y la PROFECO determinarán los derechos mínimos que deben incluirse en la carta referida.</p>	<p>XXI. A que en los contratos de servicios móviles se transparente, en el pago mensual, la parte que corresponda al costo de los servicios y la que corresponda al costo del equipo o instalaciones, el plazo de este pago <b>y que no generen vicios en el consentimiento</b> para el usuario, y</p>



CÁMARA DE DIPUTADOS  
LXIII LEGISLATURA

Dictamen de la Comisión de Comunicaciones, con proyecto de decreto por el que se reforma el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN VIGENTE	PROPUESTA DE MODIFICACIÓN DEL LEGISLADOR
<p>Los derechos mínimos a que se refiere el párrafo anterior, deberán difundirse de manera permanente por el Instituto, la PROFECO, los concesionarios y los autorizados, en sus respectivos portales de Internet y se entregará a los usuarios al contratarse el servicio que corresponda.</p> <p>Corresponde a la PROFECO promover, proteger, asesorar, defender, conciliar, y representar a los usuarios y consumidores, frente a los concesionarios o autorizados de servicios de telecomunicaciones o ante comités consultivos de normalización así como registrar y publicar los modelos de contratos de adhesión de conformidad con esta Ley y la Ley Federal de Protección al Consumidor.</p> <p>Corresponde al Instituto regular, monitorear y vigilar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones con los indicadores, parámetros y procedimientos que al efecto establezca, debiendo informar a la PROFECO de los resultados obtenidos para el ejercicio de sus atribuciones.</p> <p>El Instituto y la PROFECO intercambiarán información relacionada con las quejas de los usuarios, el comportamiento comercial de los concesionarios o autorizados, la</p>	



CÁMARA DE DIPUTADOS  
LXIII LEGISLATURA

Dictamen de la Comisión de Comunicaciones, con proyecto de decreto por el que se reforma el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

<b>LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN VIGENTE</b>	<b>PROPUESTA DE MODIFICACIÓN DEL LEGISLADOR</b>
<p>verificación del cumplimiento de sus obligaciones, así como las sanciones que impongan a fin de que determinen proceder en el ámbito de su competencia. Las sanciones impuestas por la PROFECO se inscribirán en el Registro Público de Concesiones.</p> <p>El Instituto y la PROFECO se darán vista mutuamente, cuando los concesionarios o autorizados incurran en violaciones sistemáticas o recurrentes a los derechos de los usuarios o consumidores previstos en esta Ley y en la Ley Federal de Protección al Consumidor, a fin de que en el ámbito de sus atribuciones realicen las acciones necesarias para su protección y restitución o, en su caso, para que el Instituto imponga las sanciones por incumplimiento de obligaciones a los concesionarios.</p>	
XXII. NO EXISTE	XXII. A hacer válida la póliza garantía del equipo terminal, directamente con la concesionaria o autorizada con quien lo adquirieron.  ... ... ... ... ... ...



CÁMARA DE DIPUTADOS  
LXIII LEGISLATURA

Dictamen LXIII/2°/Z°R/31

Dictamen de la Comisión de Comunicaciones, con proyecto de decreto por el que se reforma el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN VIGENTE	PROPUESTA DE MODIFICACIÓN DEL LEGISLADOR
	...

**DÉCIMO SEGUNDO.** Las y los integrantes de esta Comisión de Comunicaciones conscientes de la importancia de un lenguaje jurídico claro y sencillo que permita el ejercicio efectivo de los derechos de los gobernados, así como de la necesidad de conservar la plenitud hermenéutica de la porción legislativa en análisis -Artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión- estimó ineludible armonizar la propuesta con la terminología utilizada en los contratos de adhesión para la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

En tal virtud, se realizaron modificaciones a la redacción de la iniciativa presentada por el legislador, sin demérito de su esencia, para quedar como sigue:

PROPUESTA DEL LEGISLADOR PROPONENTE	MODIFICACIONES DE LA COMISIÓN
Artículo 191...  ...  I. A consultar gratuitamente el saldo en el caso de servicios móviles de prepago y sin condicionamiento a comprar saldo adicional y en los servicios móviles de post-pago fijar un límite del plan o paquete contratado que no implique una erogación adicional para el usuario;	Artículo 191...  ...  I. A consultar gratuitamente el saldo en el caso de servicios móviles de prepago y sin condicionamiento a comprar saldo adicional y a solicitud expresa del cliente y/o usuario de los servicios móviles, en cualquiera de las modalidades de su prestación, fijar el límite máximo de consumo para evitar el cobro adicional por uso excesivo de los servicios originalmente contratados, sin que



CÁMARA DE DIPUTADOS  
LXIII LEGISLATURA

Dictamen LXIII/2°/2°R/31

Dictamen de la Comisión de Comunicaciones, con proyecto de decreto por el que se reforma el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

PROPUESTA DEL LEGISLADOR PROPONENTE	MODIFICACIONES DE LA COMISIÓN
	implique dicha solicitud una erogación adicional;
II...IV	II...IV
<p>V... ... ...</p> <p>La PROFECO verificará de manera anual si existen condiciones que deban de tomar en cuenta los concesionarios o autorizados en los contratos de adhesión y, en su caso, establecerá lineamientos que deban de integrarse o modificarse en los contratos en beneficio del usuario;</p>	<p>V... ... ...</p> <p>Asimismo, ésta verificará <u>cada dieciocho meses</u>, si existen condiciones que deberán tomar en cuenta los concesionarios o autorizados en los contratos de adhesión, en su caso, <u>conforme a los Lineamientos que en materia de parámetros e índices de calidad de servicios móviles que emita el Instituto</u>; por lo que podrá solicitar se realicen las modificaciones correspondientes, <u>para la mejora de la calidad de los servicios prestados al cliente y/o usuario</u></p>
VI...	VI...
VII. A que le provean los servicios de telecomunicaciones conforme a los	VII. A que le provean <u>a los usuarios y/o clientes de</u> los servicios de



CÁMARA DE DIPUTADOS  
LXIII LEGISLATURA

Dictamen LXIII/2°/2°R/31

Dictamen de la Comisión de Comunicaciones, con proyecto de decreto por el que se reforma el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

<b>PROPUESTA DEL LEGISLADOR PROPONENTE</b>	<b>MODIFICACIONES DE LA COMISIÓN</b>
parámetros de calidad contratados o establecidos por el Instituto, <b>debiendo establecer en los contratos de adhesión la información necesaria de manera clara y sencilla para los usuarios sobre cuáles son los estándares de calidad que el concesionario o autorizado se compromete a satisfacer, y de no cumplirse la calidad el usuario podrá rescindir del contrato sin ninguna responsabilidad;</b>	telecomunicaciones conforme a los <u>parámetros e índices de calidad</u> establecidos por <u>los Lineamientos que el Instituto haya publicado para tales efectos</u> , <u>debiendo establecerse de manera desglosada y sencilla</u> en los contratos de adhesión, las obligaciones que el concesionario o autorizado se haya comprometido a satisfacer; <u>en caso de incumplirse, el cliente y/o usuario podrá rescindir el contrato sin sanción, quedando obligado a cubrir cualquier costo pendiente.</u>
VIII...	VIII...
IX. A exigir el cumplimiento forzoso del contrato cuando el proveedor del servicio modifique las condiciones originalmente contratadas y en caso de que no las cumpla a rescindir el mismo, <b>lo anterior sin responsabilidad para el usuario;</b>	IX. A exigir el cumplimiento forzoso del contrato cuando el proveedor del servicio modifique las condiciones originalmente contratadas y en caso de que no las cumpla a rescindir el mismo, <u>lo anterior sin sanción para el cliente y/o usuario; quedando obligado a cubrir cualquier costo pendiente.</u>
X...	X...
XI. A solicitar y obtener el desbloqueo <b>de manera inmediata</b> , del equipo terminal cuando concluya la vigencia del contrato o se haya liquidado su costo, <b>debiéndose realizar por los medios electrónicos sin necesidad de que el usuario deba acudir a los centros de atención del concesionario o autorizado;</b>	XI. A solicitar y obtener el desbloqueo <b>de manera inmediata</b> , del equipo terminal cuando concluya la vigencia del contrato o se haya liquidado su costo, <b>debiéndose realizar por los medios electrónicos, siempre y cuando las funcionalidades técnicas del equipo así lo permitan</b> , sin necesidad de que el <u>cliente y/o usuario</u> tenga que





CÁMARA DE DIPUTADOS  
LXIII LEGISLATURA

Dictamen LXIII/2\*/2°R/31

Dictamen de la Comisión de Comunicaciones, con proyecto de decreto por el que se reforma el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

PROPUESTA DEL LEGISLADOR PROPONENTE	MODIFICACIONES DE LA COMISIÓN
	acudir a los <u>Centros de Atención a Clientes</u> del concesionario o autorizado;
XII. Al desbloqueo del equipo terminal móvil, cuando lo pague de contado en <b>el mismo acto de contratación</b> , liquide su costo o venza el plazo inicial de contratación, en cualquier supuesto, el concesionario o autorizado le deberá proporcionar la clave de desbloqueo <b>de manera inmediata</b> ;	XII. Al desbloqueo del equipo terminal móvil, cuando lo pague de contado <b>en el mismo acto de contratación</b> , liquide su costo o venza el plazo inicial de contratación, en cualquier supuesto, el concesionario o autorizado le deberá proporcionar la clave de desbloqueo <b>de manera inmediata</b> ;
XIII. A la bonificación o descuento por fallas en el servicio o cargos indebidos, imputables al concesionario o autorizado, conforme a lo establecido en los contratos <b>que deberán ser de manera clara y sencilla para los usuarios</b> , o cuando así lo determine la autoridad competente;	XIII. A la bonificación o descuento por fallas en el servicio o cargos indebidos, imputables al concesionario o autorizado, conforme a lo establecido en los contratos <b>que deberán <u>estar determinados de manera clara y sencilla para el cliente y/o usuario</u></b> , o cuando así lo determine la autoridad competente;
XIV... XV...	XIV... XV...
XVI. A que en los servicios móviles de prepago, el saldo no consumido a la fecha de su expiración, le sea abonado en las recargas que se lleven a cabo dentro del año siguiente a dicha fecha, y a que en los servicios de post-pago o forzoso, los saldos remanentes de los servicios de minutos, de internet, mensajes de texto o los servicios contratados	XVI. A que en los servicios móviles de prepago, el saldo no consumido a la fecha de su expiración, le sea abonado en las recargas que se lleven a cabo dentro del año siguiente a dicha fecha, y a que <b><u>en cualquiera de las modalidades de su prestación, los saldos remanentes de los servicios incluidos en el plan tarifario, así como los complementarios y</u></b>



CÁMARA DE DIPUTADOS  
LXIII LEGISLATURA

Dictamen LXIII/2°/2°R/31

Dictamen de la Comisión de Comunicaciones, con proyecto de decreto por el que se reforma el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

<b>PROPUESTA DEL LEGISLADOR PROPONENTE</b>	<b>MODIFICACIONES DE LA COMISIÓN</b>
que no fueren consumidos en su totalidad, le sean reintegrados en el mes siguiente de su respectivo corte;	<u>disponibles contratados de manera expresa y que no hayan sido consumidos en su totalidad, le sean reintegrados al cliente y/o usuario en el mes siguiente de su facturación, siempre y cuando sea posible, según determine el Instituto en los Lineamientos;</u>
XVII... XVIII... XIX... XX. A que cuando se renueve el contrato de servicios móviles y no adquiera un nuevo equipo, la mensualidad se integre exclusivamente por el cobro de los servicios sin pago del equipo;	XVII... XVIII... XIX... XX. A que cuando se renueve el contrato de servicios móviles y no adquiera un nuevo equipo, la mensualidad se integre exclusivamente por el cobro de los servicios sin pago del equipo;
XXI. A que en los contratos de servicios móviles se transparente, en el pago mensual, la parte que corresponda al costo de los servicios y la que corresponda al costo del equipo o instalaciones, el plazo de este pago y que no generen vicios en el consentimiento para el usuario, y	XXI. A que en los contratos de servicios móviles se transparente, en el pago mensual, la parte que corresponda al costo de los servicios, al costo del equipo o instalaciones, <u>así como el plazo de este pago, sin generar potenciales vicios en el consentimiento para el cliente y/o usuario, y</u>



CÁMARA DE DIPUTADOS  
LXIII LEGISLATURA

Dictamen LXIII/2°/2°E/31

Dictamen de la Comisión de Comunicaciones, con proyecto de decreto por el que se reforma el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

PROPUESTA DEL LEGISLADOR PROPONENTE	MODIFICACIONES DE LA COMISIÓN
XXII. A hacer válida la póliza garantía del equipo terminal, directamente con la concesionaria o autorizada con quien lo adquirieron.	XXII. <u>A iniciar la gestión de la póliza de garantía del equipo terminal, indistintamente, con el concesionario o autorizado del servicio de telecomunicaciones con el cual se adquirió o bien con el fabricante, según corresponda.</u>
...	...

**DÉCIMO TERCERO.** En razón de lo antes expuesto, los integrantes de esta Comisión dictaminadora, consideramos viables, idóneas, razonables y necesarias las reformas propuestas con las modificaciones planteadas en el cuadro inmediato anterior, toda vez que los clientes y/o usuarios de los servicios móviles tendrán mayor certeza jurídica sobre los parámetros de la calidad del servicio que podrán hacer valer en la aplicación efectiva de sus derechos tutelados como consumidores<sup>16</sup>, una vez publicados por el Instituto Federal de

<sup>16</sup> Sin menoscabo de que los usuarios puedan hacer uso de los procedimientos conciliatorios previstos en el artículo 111 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y en el Convenio de Colaboración que la PROFECO y el IFT firmaron el 27 de junio de 2014 para contar con una ventanilla única de atención a consumidores de servicios de telecomunicaciones, tal como se informó en el Boletín de Prensa 042 disponible en: <https://www.profeco.gob.mx/prensa/prensa14/junio14/bol0042.asp>



CÁMARA DE DIPUTADOS  
LXIII LEGISLATURA

Telecomunicaciones los Lineamientos que Fijan los Índices y Parámetros de Calidad a los que Deberán Sujetarse los Prestadores del Servicio Móvil; asimismo, se modificaron los artículos transitorios de la iniciativa propuesta atendiendo al tiempo razonable requerido para su cumplimiento.

En tal virtud, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 72 fracción A de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Comisión de Comunicaciones, propone a esta Honorable Asamblea el presente Proyecto de Decreto que reforman las fracciones I, VII, IX, XI, XII, XIII, XVI, XX, XXI y se adicionan un tercer párrafo en la fracción V recorriéndose el actual tercero para ser cuarto y una fracción XXII al artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

Por todo lo anterior, la Comisión de Comunicaciones somete a consideración del Pleno de la Cámara de Diputados el siguiente:

## **PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMA EL ARTÍCULO 191 DE LA LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN.**

**Artículo Único.-** Se reforman las fracciones I, VII, IX, XI, XII, XIII, XVI, XXI y se adicionan un cuarto párrafo a la fracción V y una fracción XXII al artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, para quedar como sigue:

### **Artículo 191. ...**

...

I. A consultar gratuitamente el saldo en el caso de servicios móviles de prepago y sin condicionamiento a comprar saldo adicional y a **solicitud expresa del cliente y/o usuario de los servicios móviles, en**



CÁMARA DE DIPUTADOS  
LXIII LEGISLATURA

Dictamen de la Comisión de Comunicaciones, con proyecto de decreto por el que se reforma el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

**cualquiera de las modalidades de su prestación, fijar el límite máximo de consumo para evitar el cobro adicional por uso excesivo de los servicios originalmente contratados, sin que implique dicha solicitud una erogación adicional;**

**II. a IV. ...**

**V. ...**

...

...

**Asimismo, ésta verificará cada dieciocho meses, si existen condiciones que deberán tomar en cuenta los concesionarios o autorizados en los contratos de adhesión, en su caso, conforme a los Lineamientos que en materia de parámetros e índices de calidad de servicios móviles que emita el Instituto; por lo que podrá solicitar se realicen las modificaciones correspondientes, para la mejora de la calidad de los servicios prestados al cliente y/o usuario.**

**VI. ...**

**VII. A que le provean a los usuarios y/o clientes de los servicios de telecomunicaciones conforme a los parámetros e índices de calidad establecidos por los Lineamientos que el Instituto haya aprobado para tales efectos, debiendo establecerse de manera desglosada y sencilla en los contratos de adhesión, las obligaciones que el concesionario o autorizado se haya comprometido a satisfacer; en caso de incumplirse, el cliente y/o usuario podrá rescindir el contrato sin sanción, quedando obligado a cubrir cualquier costo pendiente.**



CÁMARA DE DIPUTADOS  
LXIII LEGISLATURA

**VIII. ...**

**IX.** A exigir el cumplimiento forzoso del contrato cuando el proveedor del servicio modifique las condiciones originalmente contratadas y en caso de que no las cumpla a rescindir el mismo, **lo anterior sin sanción para el cliente y/o usuario; quedando obligado a cubrir cualquier costo pendiente.**

**X. ...**

**XI.** A solicitar y obtener el desbloqueo **de manera inmediata**, del equipo terminal cuando concluya la vigencia del contrato o se haya liquidado su costo, **debiéndose realizar por los medios electrónicos, siempre y cuando las funcionalidades técnicas del equipo así lo permitan, sin necesidad de que el cliente y/o usuario tenga que acudir a los Centros de Atención a Clientes del concesionario o autorizado;**

**XII.** Al desbloqueo del equipo terminal móvil, cuando lo pague de contado **en el mismo acto de contratación**, liquide su costo o venza el plazo inicial de contratación, en cualquier supuesto el concesionario o autorizado le deberá proporcionar la clave de desbloqueo **de manera inmediata;**

**XIII.** A la bonificación o descuento por fallas en el servicio o cargos indebidos, imputables al concesionario o autorizado, conforme a lo establecido en los contratos **que deberán estar determinados de manera clara y sencilla para el cliente y/o usuario**, o cuando así lo determine la autoridad competente;

**XIV y XV. ...**

**XVI.** A que en los servicios móviles de prepago, el saldo no consumido a la fecha de su expiración, le sea abonado en las recargas que se lleven a cabo dentro del año siguiente a dicha fecha, **y a que en**



CÁMARA DE DIPUTADOS  
LXIII LEGISLATURA

Dictamen de la Comisión de Comunicaciones, con proyecto de decreto por el que se reforma el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

**cualquiera de las modalidades de su prestación, los saldos remanentes de los servicios incluidos en el plan tarifario, así como los complementarios y disponibles contratados de manera expresa y que no hayan sido consumidos en su totalidad, le sean reintegrados al cliente y/o usuario en el mes siguiente de su facturación, siempre y cuando técnicamente sea posible, según determine el Instituto en los Lineamientos;**

**XVII. a XIX. ...**

**XX. A que cuando se renueve el contrato de servicios móviles y no adquiera un nuevo equipo, la mensualidad se integre exclusivamente por el cobro de los servicios sin pago del equipo;**

**XXI. A que en los contratos de servicios móviles se transparente, en el pago mensual, la parte que corresponda al costo de los servicios, al costo del equipo o instalaciones, así como el plazo de este pago, sin generar potenciales vicios en el consentimiento para el cliente y/o usuario, y**

**XXII. A iniciar la gestión de la póliza de garantía del equipo terminal, indistintamente, con el concesionario o autorizado del servicio de telecomunicaciones con el cual se adquirió o bien con el fabricante, según corresponda.**

...

...

...

...

...



CÁMARA DE DIPUTADOS  
LXIII LEGISLATURA

Dictamen de la Comisión de Comunicaciones, con proyecto de decreto por el que se reforma el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

...

...

### Transitorios

**Primero.** El presente Decreto entrará en vigor a los 180 días naturales posteriores al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

**Segundo.** En un plazo no mayor a 90 días naturales el Instituto Federal de Telecomunicaciones conforme a lo dispuesto en la fracción XLVII del artículo 15 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, emitirá los Lineamientos para fijar los índices y parámetros de calidad a los que deberán sujetarse los prestadores de servicio móvil a que se refiere el artículo 191 fracción V.

**Tercero.** La Procuraduría Federal del Consumidor contará con un término de 90 días naturales contados a partir de la aprobación de los Lineamientos a se refiere el Segundo artículo transitorio, para realizar una evaluación y revisión de los contratos de adhesión de las empresas de telefonía móvil de conformidad con lo establecido en el antepenúltimo párrafo del artículo 191 fracción V.

**Cuarto.** Las erogaciones que se generen con motivo de la entrada en vigor del presente Decreto se cubrirán con cargo al presupuesto aprobado a la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor, por lo que no incrementará su presupuesto regularizable para el presente ejercicio fiscal y subsecuentes.

Dado en el Palacio Legislativo de San Lázaro, a los 27 días del mes de junio de 2017.

La Comisión de Comunicaciones





Dictamen de la Comisión de Comunicaciones, con proyecto de decreto por el que se reforma el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

CÁMARA DE DIPUTADOS  
LXIII LEGISLATURA

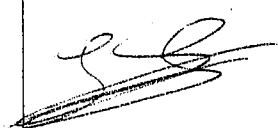

LEGISLADOR	A FAVOR	EN CONTRA	ABSTENCIÓN
DIP. MARCELA GONZÁLEZ SALAS Y PETRICIOLI PRESIDENTA			
DIP. ALFREDO ANAYA OROZCO SECRETARIO			
DIP. ROSA GUADALUPE CHÁVEZ ACOSTA SECRETARIA			
DIP. MARÍA DE LA PAZ QUIÑONES CORNEJO SECRETARIA			
DIP. FRANCISCO SARACHO NAVARRO SECRETARIO			
DIP. MARCO ANTONIO GAMA BASARTE SECRETARIO			



CÁMARA DE DIPUTADOS  
LXIII LEGISLATURA

Dictamen LXIII/2°/2°R/31

Dictamen de la Comisión de Comunicaciones, con proyecto de decreto por el que se reforma el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.


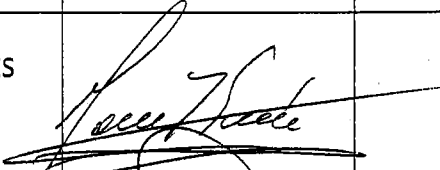
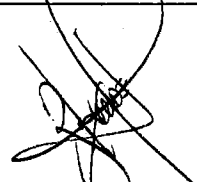
LEGISLADOR	A FAVOR	EN CONTRA	ABSTENCIÓN
DIP. CLAUDIA SÁNCHEZ JUÁREZ  SECRETARIA			
DIP. LLUVIA FLORES SONDUK  SECRETARIA			
DIP. DAVID GERSON GARCÍA CALDERÓN  SECRETARIO			
DIP. WENDOLIN TOLEDO ACEVEDO  SECRETARIA			
DIP. RENATO JOSAFAT MOLINA ARIAS  SECRETARIO			
DIP. CYNTHIA GISSEL GARCÍA SOBERANES  SECRETARIA			



CÁMARA DE DIPUTADOS  
LXIII LEGISLATURA

Dictamen LXIII/2°/2°R/31

Dictamen de la Comisión de Comunicaciones, con proyecto de decreto por el que se reforma el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

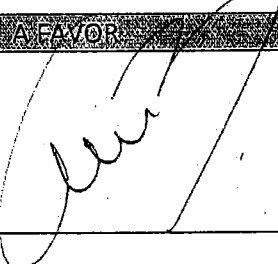
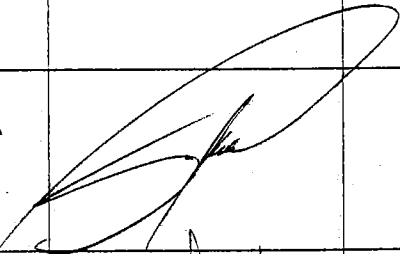
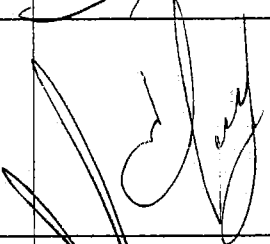
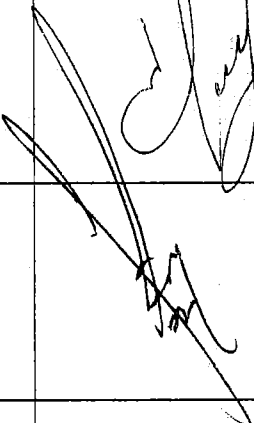
LEGISLADOR	A FAVOR	EN CONTRA	ABSTENCIÓN
DIP. TRISTAN MANUEL CANALES NAJJAR  INTEGRANTE			
DIP. BLANCA MARGARITA CUATA DOMÍNGUEZ  INTEGRANTE			
DIP. SOFÍA DEL SAGRARIO DE LEÓN MAZA  INTEGRANTE			
DIP. JULIETA FERNÁNDEZ MÁRQUEZ  INTEGRANTE			
DIP. NOEMÍ ZOILA GUZMÁN LAGUNES  INTEGRANTE			
DIP. ZACIL LEONOR MOGUEL MANZUR  INTEGRANTE			



CÁMARA DE DIPUTADOS  
LXIII LEGISLATURA

Dictamen LXIII/2°/2°R/31

Dictamen de la Comisión de Comunicaciones, con proyecto de decreto por el que se reforma el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

REGISTADOR	A FAVOR	EN CONTRA	ABSTENCIÓN
DIP. ARLETTE IVETTE MUÑOZ CERVANTES INTEGRANTE			
DIP. FRANCISCO XAVIER NAVA PALACIOS INTEGRANTE			
DIP. SANTIAGO TABOADA CORTINA INTEGRANTE			
DIP. MARÍA ELOISA TALAVERA HERNÁNDEZ INTEGRANTE			
DIP. FRANCISCO ALBERTO TORRES RIVAS INTEGRANTE			
DIP. BRENDA VELÁZQUEZ VALDEZ INTEGRANTE			
DIP. SALVADOR ZAMORA ZAMORA INTEGRANTE	