

## **INICIATIVA QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LAS LEYES FEDERALES DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN, Y DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, A CARGO DEL DIPUTADO JOSÉ LUIS MONTALVO LUNA, DEL GRUPO PARLAMENTARIO DEL PT**

El que suscribe, **José Luis Montalvo Luna**, diputado federal de la LXIV Legislatura de la honorable Cámara de Diputados, integrante del Grupo Parlamentario del Partido del Trabajo, con fundamento en lo dispuesto en el artículo 71, fracción II, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 6, numeral 1, fracción I; 77 y 78 del Reglamento de la Cámara de Diputados, somete a la consideración de esta honorable soberanía la siguiente **iniciativa con proyecto de decreto por el que se adiciona un párrafo tercero a la fracción V, recorriéndose el actual párrafo tercero, y se adiciona un párrafo segundo a la fracción VII, ambos del artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; y se adiciona una fracción IV, recorriéndose la actual fracción IV del artículo 86 Ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor**, al tenor de la siguiente:

### **Exposición de Motivos**

En México, el uso de los servicios de telecomunicaciones ha tenido un incremento considerable en los últimos años, datos del 14 Estudio sobre los Hábitos de los Usuarios de Internet en México 2018 señalan que, en nuestro país había 51.2 millones de usuarios en el 2013 y que en el 2017 la-cifra llegó a 79.1 millones de usuarios, es decir, un aumento de 11.5 por ciento.<sup>1</sup>

El estudio en comento también señala que 9 de cada 10 personas utilizan un smartphone como principal dispositivo para conectarse a internet. Asimismo, el 70 por ciento de la población mexicana accede a sus redes sociales mediante los teléfonos inteligentes. Estos datos nos permiten explicar el motivo por el cual la telefonía móvil prácticamente ha desplazado a los servicios de telefonía fija.

Las proveedoras de servicios de telefonía móvil ofrecen dos modalidades de pago a sus usuarios: en primer lugar, la modalidad prepago, en la cual se debe liquidar el servicio que ofrece la concesionaria así como el equipo móvil que se vaya a utilizar antes de poder utilizar el servicio de telefonía; en segundo lugar, el esquema pospago, en el que pagar periódicamente el servicios y en su caso, el equipo que se haya elegido a la hora de contratar el servicio.

En México existen tres principales concesionarias de telecomunicaciones que brindan telefonía móvil, AT&T (Comunicaciones Digitales, S de RL de CV), Telcel (Radiomóvil Dipsa, SA de CV) y Movistar (Pegaso PCS, SA de CV), las cuales tenían alrededor de 114.7 millones de usuarios de telefonía móvil en el 2017, donde 22.3 millones fueron de pospago y aproximadamente 93.2 millones de líneas fueron de prepago.<sup>2</sup>

De - acuerdo con el Instituto Federal de Telecomunicaciones, el 100 por ciento de ofertas de servicio de pospago en telefonía móvil permiten la utilización de minutos de voz, SMS y Megabytes-(Mb)-incluidos en cada plan en México, Estados Unidos y Canadá sin costo adicional a la renta mensual.

No obstante, el aumento exponencial de la demanda de servicios de telecomunicaciones no ha ido acompañado de la prestación de un servicio de calidad, el cual, de acuerdo con la fracción VII de la Ley Federal de Telecomunicaciones, se define como 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 por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Para dimensionar la magnitud de esta problemática, basta mencionar que en el año 2018, la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) registró 32 mil quejas en contra de diferentes proveedores de servicios de telecomunicaciones.

La Ciudad de México es la entidad que presentó más inconformidades en servicios de telecomunicaciones (26.6 por ciento) de usuarios, seguida por el estado de México (22.5 por ciento). Datos del último Informe de Estadísticas Soy Usuario, octubre-diciembre de 2018 señalan que dentro de las principales inconformidades presentadas, el 52.46 por ciento se encuentra relacionado con la telefonía móvil, siendo el servicio con mayor reporte.

Los usuarios de la telefonía móvil con el esquema de pospago se quejan principalmente por fallas en el servicio que consisten en: falta de servicio, señal (28.9 por ciento), problemas con los datos móviles, internet (13.8 por ciento) y problemas con las llamadas, línea (5.4 por ciento).<sup>4</sup>

Por otra parte, el Instituto Federal de Telecomunicaciones señaló que, de octubre a diciembre del 2018, se presentaron 5 mil 39 inconformidades con servicios de telecomunicaciones destacando a la telefonía móvil (52.46 por ciento) seguido por el servicio de internet, con 793 usuarios inconformes (15.75 por ciento).

Para acceder a los servicios de telecomunicaciones de pospago, los usuarios tienen que celebrar un contrato de adhesión, en el que, de acuerdo con el artículo 85 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el proveedor establece en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la adquisición de un producto o la prestación de un servicio.

En este sentido, concesionarias como Telcel y Movistar ofrecen contratos de planes de renta mediante el esquema pospago sujetos a 12, 18 y 24 meses a plazo forzoso y en casos como en la compañía AT&T, existen plazos hasta de 30 meses de plazo forzoso.

Lo antes mencionado implica que los usuarios están sujetos a pagar mensualmente los servicios que les brinden las concesionarias en telecomunicaciones, teniendo una vigencia mínima obligatoria para ambas partes, sin embargo existen casos en que los contratos celebrados pueden ser cancelados anticipadamente del plazo forzoso teniendo una penalización conforme al contrato, recurriendo a realizar el pago de las mensualidades faltantes para cubrir el plazo obligatorio o cubriendo el pago total, o bien, lo restante del precio del teléfono celular adquirido por los usuarios.

Las datos son contundentes y dan cuenta de las numerosas fallas que existen en los servicios de telecomunicaciones, situación que deja en estado de indefensión a los usuarios que han celebrado un contrato de adhesión para acceder a dichos servicios durante un plazo determinado y que se ven imposibilitados a cancelar de manera anticipada el contrato, por las posibles penalizaciones que implicaría dicha decisión.

Esta situación no solo representa un grave daño a la economía familiar, sino también afecta la competitividad de los servicios de telecomunicaciones, en virtud de que al tener clientes “cautivos” mediante contratos de adhesión no existen incentivos para que los proveedores mejoren sus servicios.

En ello radica la importancia y trascendencia de la presente iniciativa, en virtud de que busca que en los casos en la que los proveedores de servicios de telecomunicaciones no cumplan con los parámetros de calidad contratados o establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, los usuarios podrán cancelar de manera anticipada el contrato de adhesión sin penalización alguna. De igual forma, se establece que la Procuraduría Federal del Consumidor vigile y garantice que los proveedores de servicios de telecomunicaciones cumplan con dicha disposición.

Con estas modificaciones, buscamos acabar con los abusos y el mal servicio de los prestadores de servicios de telecomunicaciones y establecer condiciones de competencia efectiva en este sector.

Para lograr dichos objetivos, proponemos las siguientes modificaciones:



Texto vigente:	Propuesta de reforma:
<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>Artículo 191. [...]</p>
<p>Son derechos de los usuarios:</p>	<p>[...]</p>
<p>I. A consultar gratuitamente el saldo en el caso de servicios móviles de prepago y sin condicionamiento a comprar saldo adicional;  II. A la protección de los datos personales en términos de las leyes aplicables;  III. A la portabilidad del número telefónico dentro del plazo que determine el Instituto y la cual será gratuita;  IV. A elegir libremente su proveedor de servicios;</p>	<p>I al IV.- [...]</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>V. [...]</p>
<p>La PROFECO verificará que en los contratos de adhesión se establezcan penas razonables en caso de 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</p>	<p>[...]</p>

<p>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; <b>(Se recorre)</b></p>	<p><b>La PROFECO verificará y garantizará que no se cobre penalización alguna a los usuarios que rescindan o cambien de manera anticipada el paquete o plan contratado, cuando los proveedores no cumplan con los parámetros de calidad contratados o establecidos por el Instituto, pagando en su caso, el remanente del equipo.</b></p>
<p>Sin correlativo</p>	<p><b>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;</b></p>
<p>VI. A la libre elección y no discriminación en el acceso a los servicios de internet;</p>	<p>VI. [...]</p>
<p>VII. A que le provean los servicios de telecomunicaciones conforme a los parámetros de calidad contratados o establecidos por el Instituto;</p>	<p>VII. A que le provean los servicios de telecomunicaciones conforme a los parámetros de calidad contratados o establecidos por el Instituto.</p> <p><b>Cuando el proveedor de los servicios de telecomunicaciones no cumpla con lo establecido en el párrafo anterior, el usuario podrá rescindir o cambiar el paquete o plan sin penalización alguna, pagando, en su caso, el costo remanente del equipo;</b></p>
<p>VIII al XXI.- [...]</p>	<p>VIII al XXI.- [...]</p>

Texto vigente:	Propuesta de reforma:
ARTÍCULO 86 TER.- En los contratos de adhesión de prestación de servicios, el consumidor gozará de las siguientes prerrogativas:	ARTÍCULO 86 TER.- [...]
<p>I. Adquirir o no la prestación de servicios adicionales, especiales o conexos al servicio básico;</p> <p>II. Contratar la prestación de los servicios adicionales, especiales o conexos con el proveedor que elija;</p> <p>III. Dar por terminada la prestación de los servicios adicionales, especiales o conexos al servicio básico en el momento que lo manifieste de manera expresa al proveedor, sin que ello implique que proceda la suspensión o la cancelación de la prestación del servicio básico. El consumidor sólo podrá hacer uso de esta prerrogativa si se encontrare al corriente en el cumplimiento de todas sus obligaciones contractuales y se hubiese vencido el plazo mínimo pactado; y</p>	I.- al III.- [...]
IV. Las demás prerrogativas que señalen ésta y otras leyes o reglamentos. <b>(Se recorre)</b>	<b>IV.- Los usuarios podrán rescindir de manera anticipada y sin penalización alguna los contratos de adhesión de servicios de telecomunicaciones cuando los proveedores no cumplan con los parámetros de calidad contratados o establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, pagando en su caso, el remanente del equipo.</b>
Sin correlativo	V. Las demás prerrogativas que señalen ésta y otras leyes o reglamentos

Por lo expuesto y fundado, presento a consideración de esta honorable asamblea la siguiente iniciativa con proyecto de:

**Decreto por el que se adiciona un párrafo tercero a la fracción V, recorriéndose el actual párrafo tercero, y se adiciona un párrafo segundo a la fracción VII, ambas del artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; y se adiciona una fracción IV y se recorre la actual fracción IV del artículo 86 Ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor**

**Artículo Primero.** Se adiciona un párrafo tercero a la fracción V, recorriéndose el actual párrafo tercero, y se adiciona un párrafo segundo a la fracción VII, ambas del artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

## Artículo 191. [...]

[..]

I. al IV. [...]

V. [...]

[...]

**La Profeco verificará y garantizará que no se cobre penalización alguna a los usuarios que rescindan o cambien de manera anticipada el paquete o plan contratado, cuando los proveedores no cumplan con los parámetros de calidad contratados o establecidos por el Instituto, pagando en su caso, el remanente del equipo.**

[...]

VI. [...]

VII. A que le provean los servicios de telecomunicaciones conforme a los parámetros de calidad contratados o establecidos por el Instituto.

**Cuando el proveedor de los servicios de telecomunicaciones no cumpla con lo establecido en el párrafo anterior, el usuario podrá rescindir o cambiar el paquete o plan sin penalización alguna, pagando, en su caso, el costo remanente del equipo;**

VIII. al XXI. [ ... ]

**Artículo-Segundo.** Se adiciona una fracción IV y se recorre la actual fracción del artículo 86 Ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

## Artículo 86 Ter. [ ... ]

I. al III. [ ... ]

**IV. Los usuarios podrán rescindir de manera anticipada y sin penalización alguna los contratos de adhesión de servicios de telecomunicaciones cuando los proveedores no cumplan con los parámetros de calidad contratados o establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, pagando en su caso, el remanente del equipo.**

V. [ ... ]

## Artículos Transitorios

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

**Segundo.** Las prestadoras de servicios de telecomunicaciones deberán de modificar y armonizar los contratos de adhesiones que tengan registrados ante la autoridad correspondiente conforme a las modificaciones

establecidas en el presente decreto, en un plazo de 60 días siguientes a su entrada en vigor en el Diario Oficial de la Federación.

**Tercero.** La autoridad correspondiente deberá armonizar las Normas Oficiales Mexicanas aplicables conforme a las modificaciones establecidas en el presente decreto, 90 días siguientes a su entrada en vigor en el Diario Oficial de la Federación.

## Notas

1 140 del Estudio sobre los Hábitos de los Usuarios de Internet en México 2018, disponible en:

<https://www.asociaciondeinternet.mx/es/component/remository/func-startdown/81/lang.es-es/?Itemid>  
Consultado el 18 de febrero de 2019,

2 AT& T gana más usuarios nuevos en México que Telcel y Movistar. Disponible en:

<https://vanguardia.com.mx/articulo/att-gana-mas-usuarios-nuevos-en-mexico-que-telcel-y-movistar> Consultado el 18 de febrero de 2019.

3 Informe de Estadísticas Soy Usuario octubre-diciembre de 2018 Disponible en:

<http://www.ift.org.mx/sites/defaultfiles/contenidogeneral/usuarios-y-audiencias/soyusuario-4v2.2final.pdf>  
Consultado el 22 de febrero de 2019.

4 Primera Encuesta 2018, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, Disponible en:

<http://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/usuarios-y-audiencias/primeraecuestaa2018vf.pdf>  
Consultado el 22 de febrero de 2019.

Dado en el Palacio Legislativo de San Lázaro, a los 28 días de febrero del año dos mil diecinueve.

Diputado José Luis Montalvo Luna (rúbrica)