

INICIATIVA QUE REFORMA EL ARTÍCULO 191 DE LA LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN, A CARGO DEL DIPUTADO ERNESTO JAVIER NEMER ÁLVAREZ, DEL GRUPO PARLAMENTARIO DEL PRI

El suscrito, diputado federal **Ernesto Javier Nemer Álvarez**, integrante del Grupo Parlamentario del Partido Revolucionario Institucional de la LXIV Legislatura del honorable Congreso de la Unión, con fundamento en los artículos 71, fracción II y 72 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 6, numeral 1, fracción I, y 77, numeral 1, y 78 del Reglamento de la Cámara de Diputados, someto a consideración de esta honorable asamblea la **iniciativa con proyecto de decreto por el que se reforma el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión**, conforme a la siguiente:

Exposición de Motivos

La presente iniciativa tiene como propósito incorporar en el artículo 191 relativo a los Derechos de los Usuarios y Mecanismos de Protección, previsto en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión,¹ la obligación del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) de establecer medidas que inhiban el abuso de las “llamadas automatizadas” las cuales crecen de manera exponencial y molestan² diariamente a los usuarios de telefonía móvil y fija.

De acuerdo con una investigación periodística del diario *New York Times* se estima que tan solo en los EU se hicieron 48 mil millones de llamadas automatizadas³ en el 2018, mientras que en el 2017, el registró fue de 30 mil 500 millones, es decir, hubo un crecimiento del 56.8 por ciento tan solo en un año, lo cual claramente afecta de manera grave la privacidad de los usuarios de los servicios de telefonía.

Revela el mismo artículo que el Congreso norteamericano ha tratado de controlar este problema desde 1991 cuando aprobaron la Ley de Protección al Consumidor Telefónico, sin embargo, la tecnología ha evolucionado y el problema se agravó.

Por ejemplo, el portal digital CISION PR Newswire⁴ advierte que la mayoría de las llamadas automatizadas en EU durante 2018 tuvieron como propósito ofrecer presuntos servicios u ofertas que terminaron en engaños y ventas forzadas como ocurre con el tele-mercadeo. Fueron cerca de 27 mil millones de llamadas identificadas con esas prácticas.

En tal virtud, el Senado norteamericano impulsó una iniciativa de ley apoyada tanto por legisladores demócratas como republicanos conocida como *Traced Bill*⁵ cuyo objetivo fue fortalecer las multas y sanciones por violar las reglas de las llamadas automatizadas con o sin intención.

La iniciativa planteó la obligación para los proveedores del servicio de telefonía fija y móvil, de contar con tecnologías de autenticación de llamadas e identificación de las conocidas como spam. Un caso concreto de los logros de esta reforma es lo que hace el operador AT&T que cuenta con la función *call protect* la cual es gratuita⁶ para sus usuarios.

La propia legislación estadounidense estableció que el órgano regulador de las telecomunicaciones era el encargado de hacer cumplir las reglas para el bloqueo de llamadas automatizadas o spam.

Ese proyecto requirió la conformación de un grupo de trabajo interinstitucional para estudiar e informar al Congreso sobre la aplicación de la prohibición de ciertas llamadas automatizadas y sus consecuencias.

En el caso de México, la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) tiene un convenio de colaboración con el Instituto Federal de Telecomunicaciones para atender y proteger los derechos de los consumidores en este ramo a través del portal electrónico www.ift.mx en el rubro “Soy Usuario” donde se capturan los datos básicos del quejoso junto con el problema para que el órgano regulador solicite al proveedor del servicio una respuesta que no debe tardar más de 15 días. En caso de que este método de “pre-conciliación” no sea satisfactorio se solicita la intervención de la Profeco.

De acuerdo al último informe⁷ estadístico de “Soy Usuario” en el periodo de julio-septiembre de 2019 se reportaron 4 mil 443 inconformidades de las cuales el 44.07 por ciento fueron en contra de proveedores de servicios de telefonía móvil y 6.26 por ciento de telefonía fija, es decir, poco más de la mitad de las quejas corresponden a estos servicios, siendo la publicidad y las promociones no deseadas la sexta causa de quejas. Si bien, es cierto que la molestia presentada por promociones u ofertas falsas no es alta, en realidad obedece a que la legislación en la materia no contiene normas específicas para combatir este fenómeno de las llamadas robotizadas.

El método que existe actualmente es una carga para el usuario y no una obligación del proveedor de servicio de telefonía ya que la Profeco “invita” a registrar el número telefónico que NO desea ser molestado por llamadas y mensajes de publicidad a través de la liga electrónica: <https://www.gob.mx/profeco/documentos/librate-de-las-llamadas-y-mensajes-molestos-de-publicidad?state=published>

Esto no garantiza que las llamadas automatizadas se detengan por parte de agencias de automóviles o tiendas departamentales -por citar algunos ejemplos- y nuevamente eleva al usuario la necesidad de denunciar al proveedor, llamando a la Profeco y mencionar el nombre del proveedor que molesta; el número y correo electrónico del consumidor; el número del proveedor que llamó o el envío de datos con el día en el que se recibió y la relación de hechos conforme a lo siguiente:

- 1) Fecha y hora aproximada de la llamada o del envío de mensajes y,
- 2) El producto o servicio promocionado, así como la descripción del contenido de la llamada telefónica o del mensaje.

Lo anterior francamente inhibe la denuncia porque es una pérdida de tiempo, esfuerzo y dinero para los usuarios, mientras que los proveedores del servicio de telefonía móvil y fija no hacen nada tecnológicamente -aunque ya hay experiencias internacionales exitosas- por detener las llamadas robotizadas o spam.

Para ponderar el franco abandono de los consumidores en este rubro y la omisión del IFT en la materia, basta decir que según *The Competitive Intelligence Unit* al cuarto trimestre de 2018, se contabilizaron 121.8 millones de líneas móviles en México, mientras que a 2015 la Profeco (última publicación) solo registró 84 mil 564 números telefónicos (no desglosa si son móviles o fijos) para evitar llamadas indeseadas.

En virtud de lo antes expuesto y para ilustrar los alcances de la presente iniciativa se expone la propuesta de reforma al párrafo séptimo del artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión:⁸

TEXTO VIGENTE	TEXTO PROPUESTO
<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 XXI</p> <p>...</p> <p>...</p> <p>...</p> <p>...</p> <p>Corresponde al Instituto regular, monitorear y vigilar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones¹ 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>...</p> <p>...</p>	<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 XXI</p> <p>...</p> <p>...</p> <p>...</p> <p>...</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. El Instituto diseñará junto con los proveedores de servicios de telefonía móvil y fija las reglas que deberán seguir para evitar que el usuario final sea molestado por causa de las llamadas automatizadas o robotizadas.</p> <p>...</p> <p>...</p>

Por lo anteriormente expuesto y fundado, quien suscribe, diputado federal del Grupo Parlamentario del Partido Revolucionario Institucional, somete a la consideración de esta honorable asamblea, el siguiente:

Proyecto de Decreto por el que se reforma el párrafo séptimo del artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión

Artículo único. Se reforma el párrafo séptimo del artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

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.

Son derechos de los usuarios:

I. a XXI. ...

...

...

...

...

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. **El Instituto diseñará junto con los proveedores de servicios de telefonía móvil y fija las reglas que deberán seguir para evitar que el usuario final sea molestado por causa de las llamadas automatizadas o robotizadas.**

...

...

Transitorios

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

Segundo. El Instituto Federal de Telecomunicaciones contará con ciento ochenta días para diseñar conjuntamente con los proveedores de servicios públicos de telecomunicaciones en materia de telefonía fija y móvil las reglas para evitar que el usuario final sea molestado por causa de las llamadas automatizadas o robotizadas.

Tercero. El Instituto Federal de Telecomunicaciones y la Procuraduría Federal del Consumidor, contarán con noventa días posteriores a la publicación en el Diario Oficial de la Federación de las reglas mencionadas en el artículo segundo transitorio de este Decreto para incorporar en el portal digital “Soy Usuario” las estadísticas en materia del presente Decreto.

Notas

1 Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, disponible en http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFTR_240120.pdf

2 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en términos del artículo 16: “Nadie puede ser molestado en su persona, familia, domicilio, papeles o posesiones... Toda persona tiene derecho a la protección de sus datos personales...”, disponible en http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1_201219.pdf

3 The New York Times, Opinión: “Destruyamos las llamadas automáticas” por Gail Collins, 1 de marzo de 2019, disponible en <https://www.nytimes.com/2019/03/01/opinion/robocall-scams.html?module=inline>

4 CISION PR Newswire, Casi 48 mil millones de llamadas automáticas realizadas en 2018, según el índice de llamadas automáticas de YouMail, disponible en <https://www.prnewswire.com/news-releases/nearly-48-billion-robocalls-made-in-2018-according-to-youmail-robocall-index-300782638.html>

5 United States Congress, disponible en <https://www.congress.gov/bill/116th-congress/senate-bill/151>

6 CNET en español, “Función de AT&T apunta a bloquear llamadas fraudulentas” por Ry Crist, 21 de diciembre de 2016, disponible en <https://www.cnet.com/es/noticias/att-funcion-bloqueo-llamadas-fraudulentas/>

7 Instituto Federal de Telecomunicaciones, “Informe Estadístico Soy Usuario julio-septiembre 2019” disponible en

<http://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/usuarios-y-audiencias/soyusuario5acc.pdf>

8 Según la fracción LXV del artículo 3o. de la misma ley, se refiere a los servicios de interés general que prestan los concesionarios al público en general con fines comerciales, públicos o sociales de conformidad con lo dispuesto en la presente Ley y la Ley Federal de Competencia Económica.

Palacio legislativo de San Lázaro, a 18 de febrero del 2020.

Diputado Ernesto Javier Nemer Álvarez (rúbrica)

S I L L