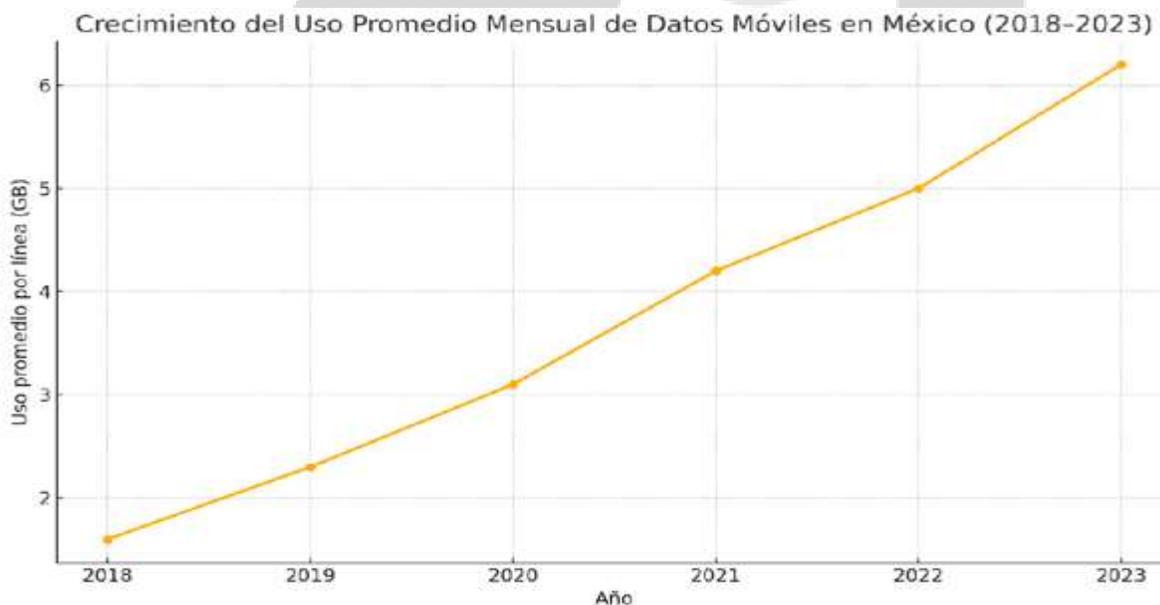


INICIATIVA QUE ADICIONA EL ARTÍCULO 191 DE LA LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN, EN DONDE LA COMPAÑÍA ENTREGUE SIN COSTO AL USUARIO EL DETALLE DE LOS DATOS CONSUMIDOS EN SU DISPOSITIVO, A CARGO DEL DIPUTADO YERICO ABRAMO MASSO, DEL GRUPO PARLAMENTARIO DEL PRI

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 71, fracción II, y 72 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como 6, numeral 1, fracción I, 77 y 78 del Reglamento de la Cámara de Diputados, el que suscribe, Yericó Abramo Masso, integrante del Grupo Parlamentario del Partido Revolucionario Institucional en la LXVI Legislatura, presenta iniciativa con proyecto de decreto por el que se adiciona una fracción al artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, al tenor de la siguiente

Exposición de Motivos

El consumo de datos móviles en México ha aumentado estos últimos años, la exponencial fiebre tecnológica y su uso diario marca la necesidad casi prioritaria de la conexión a internet, el Instituto Federal de Telecomunicaciones registró para el 2023 un incremento del uso mensual promedio de datos por línea pasó de 1.6 GB en 2018 a 6.2 GB en 2023.¹



Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT, 2023).

A la par, México cuenta ya con más de 136.4 millones de líneas móviles a marzo de 2023, cifra que supera incluso la población nacional y que creció en 7.6 millones de líneas en sólo un año.¹

La información proporcionada da certeza de la situación en la que se encuentra el uso de datos móviles además de que se puede estar seguros de que los usuarios de ellos han ido incrementando, de esto puede surgir una brecha de desinformación acerca del consumo de datos.

Con relación a lo anterior, el acceso a las redes sociales y aplicaciones de *streaming* puede incrementar el uso de datos móviles. Estos datos que son limitados en la navegación general y son adquiridos con planes que suelen agotarse antes del término del plan, lo que ha ocasionado descontento o malestar a la población del uso imperceptible de sus datos móviles.

El tema cobra relevancia, porque las personas se muestran dudosas del uso general de sus datos móviles.

Pese a lo anterior, la legislación vigente no obliga a los operadores a proporcionar información desagregada y en tiempo real del consumo de datos a los usuarios. Actualmente, los usuarios de servicios móviles enfrentan falta de transparencia sobre cómo, cuándo y en qué se consumen sus datos. Si bien el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión reconoce entre los derechos de los usuarios el poder “consultar gratuitamente el saldo” en servicios móviles de prepago, esta disposición se queda corta. En la práctica, los usuarios solo reciben información general de su saldo o de la cantidad total de datos consumidos, usualmente sin desglose por aplicación o tipo de servicio, y muchas veces con retraso. Esto impide al consumidor promedio identificar qué aplicaciones (por ejemplo, video, redes sociales o mensajería) están consumiendo la mayor parte de su paquete de datos, dificultando una gestión eficiente de su consumo.

Esta situación se agrava por la ausencia de reportes desglosados: actualmente, si un usuario desea conocer el detalle de qué servicios consumieron su paquete de datos, debe recurrir a herramientas limitadas (como las configuraciones internas de su teléfono) o a plataformas del operador poco intuitivas, en las que solo muestra información muy limitada, sin garantía de que la información sea precisa o actualizada al momento de la consulta.

Las herramientas nativas del teléfono, suelen tener un ciclo estadístico, eso quiere decir que no prevén el momento en que se contrata un plan, y no se le puede dar una visualización adecuada, creando discrepancias. Los operadores móviles cuentan con esta información, ya que desde el momento en que un servicio es contratado, van descontando cada megabyte del plan mediante sistemas especializados, la inmediatez y detalle de los datos suele ser mayor.

La idea de que el consumo de datos sea en tiempo real es que las personas puedan actuar con prontitud, para que el usuario pueda decidir antes de que los datos se agoten, el hecho de que se visualice, obedece a razones técnicas y de defensa del consumidor.

El hecho de que el concesionario tenga la obligación de proporcionar esta información, tiene un peso probatorio mayor, ya que en caso de quejas con relación al consumo de datos esta información es oficial y vinculante, las herramientas integradas en los dispositivos podrían no ser precisas, siendo carentes de legalidad o validez.

Ciertos paquetes de datos, tienen vigencia, algunos duran 1 día, 7 días, etcétera. Si la información solo fuera dada de manera periódica, por ejemplo, de un día o una semana, los usuarios no podrán enterarse de manera inmediata y así poder administrar su consumo libremente.

La Procuraduría Federal del Consumidor e incluso el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) han recibido un flujo considerable de quejas e inconformidades en materia de servicios de datos. Tan solo en el primer trimestre de 2024 se registraron 7 mil 598 inconformidades de usuarios de telecomunicaciones ante la plataforma Soy usuario del IFT y en el segundo trimestre del mismo año la cifra subió a 8 mil 026 quejas.² Históricamente, las principales inconformidades reportadas han sido “fallas en el servicio” en primer lugar, seguidas por “cargos, saldos y bonificaciones” en segundo término,³ lo que evidencia que la transparencia en el consumo y cobro de los servicios es un reclamo recurrente de los usuarios.

La presente iniciativa tiene sustento en diversos preceptos de orden constitucional y legal que consagran la protección a los usuarios de telecomunicaciones y el derecho a la información. El artículo 6o., tercer párrafo, de la Constitución⁴ menciona: “El Estado garantizará el derecho de acceso a las tecnologías de la información y comunicación, así como a los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, incluido el de banda ancha e Internet. Para tales efectos, el Ejecutivo federal a través de la dependencia encargada de elaborar y conducir las políticas de telecomunicaciones y radiodifusión, establecerá condiciones de competencia efectiva en la prestación de dichos servicios”. Esta garantía no solo se limita al acceso físico, sino también acceso de calidad, transparencia y protección al usuario. Un acceso efectivo a los usuarios al consumo implica también la posibilidad real de los usuarios de conocer y controlar el consumo de sus datos móviles.

Además, en el mismo artículo 6o. constitucional se consagra el derecho a la información y la obligación del Estado a garantizarlo. En concordancia, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, desarrolla los mandatos constitucionales. El artículo 191 establece un catálogo de derechos mínimos. Sin embargo, no se incluye explícitamente el derecho del usuario a recibir información pormenorizada sobre su consumo de datos en tiempo real.

Adicionalmente, la Ley Federal de Protección al Consumidor–aplicable supletoriamente a las telecomunicaciones– y la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018 (que regula la comercialización de servicios de telecomunicaciones) contienen elementos relevantes. La NOM-184 obliga, por ejemplo, a que el proveedor entregue al consumidor un estado de cuenta o detalle de consumos con la descripción de los cargos y servicios utilizados, e indica que en planes con límite de datos se debe informar al consumidor el consumo total de datos en el periodo.⁵ Sin embargo, dichas disposiciones se enfocan en la facturación periódica o la información a petición del usuario, mas no garantizan un esquema proactivo, continuo y desagregado de información en tiempo real. Así, hay un vacío normativo entre los derechos genéricos reconocidos (acceso a información, protección al consumidor) y su implementación concreta en materia de transparencia del consumo de datos móviles.

Adicionalmente, transparentar el desglose por tipo de uso o aplicación puede tener efectos positivos en la economía digital en general. Por un lado, permitiría a los usuarios detectar consumos anómalos (por ejemplo, si una app desconocida está gastando datos en segundo plano, el usuario podría tomar acción), lo que redundaría en seguridad digital. Por otro lado, generaría confianza para que los usuarios contraten planes de datos más amplios o servicios adicionales, sabiendo que podrán monitorearlos. Incluso podría impulsar un mayor consumo de contenidos y aplicaciones de forma informada: un usuario que sabe cuántos datos consume Netflix en una hora de video tal vez esté más dispuesto a usarlo en movilidad si puede controlar su uso, mientras que, si no lo sabe, optará por no usarlo por precaución. Así, la transparencia no busca restringir el consumo, sino habilitar un consumo más libre y consciente, lo cual puede tener un efecto positivo en las industrias de contenidos, aplicaciones y servicios digitales que dependen del uso de datos móviles.

La obligación de los países a garantizar el derecho al acceso a la información en esta situación ha alentado a cubrir esta situación.

En el marco europeo, la protección al usuario de telecomunicaciones ha evolucionado significativamente. El reciente Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas establece estándares elevados de transparencia. El artículo 102 de dicha directiva obliga a los proveedores a ofrecer a los usuarios finales herramientas para el monitoreo y control del consumo, incluyendo alertas y notificaciones cuando se alcancen ciertos umbrales de datos consumidos.⁶

En diversas legislaciones de América Latina se ha comenzado a reconocer la importancia de este tema. Por ejemplo, en Chile y Colombia se han emitido lineamientos regulatorios para que las compañías informen a los usuarios cuando su consumo de datos alcanza cierto porcentaje del plan, aunque aún no llegan al nivel de desglose por aplicación.

Analizando esto, la tendencia es clara: los países buscan empoderar al usuario para que se informe y decida sobre el uso de sus datos móviles, a fin de evitar abusos. Ya sea mediante leyes, reglamentos o códigos de autorregulación, muchos países han incorporado la exigencia de monitoreo y alertas de consumo de datos. México no debe quedarse atrás en la regulación de esta situación, y debe no solo obligar a los concesionarios a proporcionar una herramienta que monitoree y emita alertas, sino también garantizar que se transparente, de forma actualizada, el desglose del consumo por aplicación o servicio en tiempo real.

Vale la pena subrayar que ninguna de estas prácticas internacionales ha colapsado a la industria; por el contrario, han sido absorbidas de manera natural como parte del costo de proveer de un servicio de calidad.

En atención de lo expuesto, se propone adicionar una fracción al artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión a efecto de que los usuarios de telefonía móvil conozcan en tiempo real el consumo de datos móviles de forma desagregada y comprensible. Para una mejor identificación de la propuesta, se presenta a continuación el siguiente cuadro comparativo.

Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión

TEXTO VIGENTE	PROPUESTA
<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. ...</p> <p>Sin correlativo.</p> <p>II. a XXI. ...</p> <p>...</p> <p>...</p> <p>...</p> <p>...</p> <p>...</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. ...</p> <p>I. Bis. Conocer en tiempo real, de forma desagregada y comprensible, el volumen de datos consumidos en su línea móvil, discriminado por tipo de aplicación o servicio utilizado. El concesionario deberá proporcionar esta información sin costo al usuario mediante un sistema digital accesible, así como alertas automáticas al alcanzar el 80% y el 100% del consumo contratado.</p> <p>II. a XXI. ...</p> <p>...</p> <p>...</p> <p>...</p> <p>...</p> <p>...</p> <p>...</p>
...	...
	...

En virtud de lo expuesto acudo a esta tribuna para someter a consideración del pleno y solicitar su respaldo a la siguiente iniciativa con proyecto de

Decreto por el que se adiciona una fracción al artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión

Único. Se **adiciona** la fracción I Bis al artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, para quedar como sigue:

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. ...

I Bis. Conocer en tiempo real, de forma desagregada y comprensible, el volumen de datos consumidos en su línea móvil, discriminado por tipo de aplicación o servicio utilizado. El concesionario deberá proporcionar esta información sin costo al usuario mediante un sistema digital accesible, así como alertas automáticas al alcanzar 80 y 100 por ciento del consumo contratado.

II. a XXI. ...

...
...
...
...
...
...
...
...



Transitorios

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

Segundo. Los concesionarios que presten servicios móviles con acceso a Internet contarán con un plazo de 180 días naturales a partir de la entrada en vigor del presente decreto, para implantar los mecanismos técnicos y operativos necesarios que garanticen el cumplimiento de la fracción I Bis del artículo 191 de esta ley, incluyendo las plataformas de consulta de consumo, la emisión de alertas automáticas y el desglose de datos por tipo de uso o aplicación.

Tercero. El Instituto Federal de Telecomunicaciones deberá, dentro de los 90 días naturales siguientes a la entrada en vigor del presente decreto, emitir los lineamientos técnicos que establezcan los criterios mínimos de presentación, formato y accesibilidad de la información sobre el consumo de datos móviles por parte de los concesionarios, así como las condiciones para su verificación y vigilancia.

Cuarto. Los concesionarios deberán informar a sus usuarios, a través de medios electrónicos y físicos, sobre la disponibilidad de las nuevas herramientas de monitoreo de consumo de datos, a más tardar dentro de los 30 días siguientes a su implantación.

Notas

1 Instituto Federal de Telecomunicaciones, comunicado de prensa número 088/2023, “Crece 295 por ciento el uso de datos por línea en el internet móvil en los últimos 5 años”, 17 de octubre de 2023, <https://www.ift.org.mx> (consultado en abril de 2025).

2 Instituto Federal de Telecomunicaciones (sin fecha). Informes estadísticos “Soy usuario”, <https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/informes-estadisticos-soy-usuario#:~:text=,Estad%C3%ADstico%20Trimestral%20Soy%20Usuario%202024>

3 Redacción (2017, noviembre 20). Telefonía móvil lidera quejas en Soy Usuario. Consumotic, <https://consumotic.mx/telecom/telefon%C3%ADa-movil-lidera-quejas-en-soy-usuario/#:~:text=Las%20principales%20quejas%20de%20los,%E2%80%9CContrataciones%E2%80%9D%20y%20%E2%80%9CDesbloqueo%20de%20celulares%E2%80%9D>

4 <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/cpeum.htm>

5 Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, “Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicación” (sin fecha), <https://sidof.segob.gob.mx/notas/docFuente/5552286#:~:text=match%20at%20L1060%20cuenta%20o,EI>

6 EUR-LEX - 02018L1972-20181217 - EN - EUR-LEX (17 de diciembre de 2018). <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2018/1972/2018-12-17>

Palacio Legislativo de San Lázaro, a 28 de abril de 2025.

Diputado Yericó Abramo Masso (rúbrica)