



## DIPUTADO FERNANDO JOSÉ ABOITIZ SARO

---

**DIP. MARGARITA SALDAÑA HERNÁNDEZ  
PRESIDENTA DE LA MESA DIRECTIVA  
DEL CONGRESO DE LA CIUDAD DE MÉXICO  
I LEGISLATURA  
P R E S E N T E**

El que suscribe Diputado Fernando José Aboitiz Saro, integrante de la Asociación Parlamentaria del Partido Encuentro Social del Congreso de la Ciudad de México, I Legislatura, con fundamento en lo establecido en los artículos 122 Apartado A, fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 29, Apartado D, incisos a, b, y c, Apartado E numeral 1, de la Constitución Política de la Ciudad de México; 12 fracción II y 13 fracción LXVII de la Ley Orgánica del Congreso de la Ciudad de México; 5 fracciones I y II, 95, 96, 118, 325 y 326 del Reglamento del Congreso de la Ciudad de México, someto a consideración de esta soberanía la siguiente:

**INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMA EL ARTÍCULO 191, FRACCIÓN V, DE LA LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN, AL TENOR DE LO SIGUIENTE:**

**I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA QUE LA INICIATIVA PRETENDE RESOLVER:**

El uso de teléfonos celulares se ha vuelto cotidiano, es un dispositivo que se ha vuelto indispensable en nuestras actividades diarias. Los utilizamos para realizar llamadas telefónicas, navegar en internet, así como enviar contenido multimedia y archivos a otras personas.

Por ello, las empresas de telefonía móvil ofrecen una amplia variedad de servicios empaquetados bajo dos modalidades: prepago y pospago, cada una con ventajas y desventajas que buscan satisfacer las necesidades de cierto sector de la población.

La modalidad pospago consiste en una relación contractual entre la empresa y el usuario, formalizada con la firma de un contrato de adhesión en el que se establecen las cláusulas que regirán dicha relación y la prestación del servicio, el cual debe ser revisado y aprobado por la PROFECO con la finalidad de garantizar los derechos



## DIPUTADO FERNANDO JOSÉ ABOITIZ SARO

---

que tenemos como usuarios y evitar cláusulas abusivas por parte de los proveedores.

No obstante, algunas empresas buscan beneficiarse con el cobro de fianzas que no son devueltas a los usuarios al concluir la relación contractual sin tener adeudos pendientes, o con cobros por adquirir un celular con cargos mensuales distintos a éstos.

Estos cobros violentan los derechos de los usuarios generando un ingreso considerable para las empresas proveedoras de los servicios. Por lo cual, considero debe regularse en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

### **II. PROBLEMÁTICA DESDE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO:**

No se detecta problemática desde la perspectiva de género.

### **III. ARGUMENTOS QUE LA SUSTENTAN:**

La manera actual en que las personas se interrelacionan en el entorno social nos hace arribar a la conclusión de que estamos experimentando una evolución que es el origen de la Sociedad de la Información. Esta transformación tiene su momento culminante con la irrupción de la tecnología inalámbrica, un avance tecnológico que ha transformado la comunicación y el comportamiento social.

La invasión de los teléfonos móviles de nueva generación en nuestra vida cotidiana han traído como consecuencia una nueva forma de relacionarnos con los demás, sobre todo que con el uso del teléfono móvil tenemos la enorme ventaja de estar conectado en cualquier lugar del mundo. Este modelo de comunicación inalámbrica no solo nos conecta vía voz con nuestros interlocutores; sino que al contar con modernos softwares podemos acceder al internet, al correo electrónico; redes sociales, banca por internet; participar en el comercio electrónico, ya sea como comprador o vendedor; pagar servicios públicos y privados, iniciar video llamadas; alertar a la población, a los contactos o a la autoridad sobre la comisión de delitos y desastres naturales, todo ello, siempre y cuando se cuenten con gigabytes disponibles, datos que se obtienen mediante el servicio pospago y prepago. En



## DIPUTADO FERNANDO JOSÉ ABOITIZ SARO

---

suma, los teléfonos móviles acortan distancias y nos acercan a la comunidad del conocimiento.

En este sentido, es evidente que estamos en presencia de un escenario que tiene un protagonista fundamental en nuestra vida: el teléfono móvil, dispositivo con una presencia tan fuerte en nuestras relaciones personales que no podemos concebir a una sociedad de nuestros tiempos sin su presencia.

El uso de teléfonos móviles en nuestro país ha tenido un incremento exponencial, sobre todo debido a la situación de confinamiento actual derivado de la pandemia.

Según información contenida en la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) 2019<sup>1</sup>, se estima que el país cuenta con 86.5 millones de usuarios de esta tecnología, lo que representa el 75.1% de la población de seis años o más; y un incremento de 3.6 puntos porcentuales respecto de 2015.

Asimismo, se menciona que nueve de cada diez usuarios de teléfono celular disponen de un celular inteligente (smartphone). La proporción de usuarios que sólo dispusieron de un celular inteligente tuvo un crecimiento de 23 puntos porcentuales entre 2015 y 2019 (65.1 contra 88.1%, respectivamente).

Respecto de la distribución de usuarios de telefonía celular en los ámbitos urbano y rural, la encuesta estima que para 2019, el porcentaje de usuarios de esta tecnología en el área urbana es de 79.9%, lo que corresponde a 71.2 millones de usuarios, que representa un incremento del 1.1 porcentual respecto del año 2018. Mientras que, en el área rural, el porcentaje de usuarios de esta tecnología es de 58.9%, lo que corresponde a 15.3 millones de usuarios, siendo esta última la que presenta una mayor variabilidad respecto del año anterior, al incrementarse un 3.8 por ciento.

En nuestro país existen diversas compañías de telefonía móvil, siendo tres las más grandes: Telcel, Movistar y At&t-Unefon; sin embargo, también existen una amplia gama de proveedores de menor tamaño que no cuentan con infraestructura propia por lo que funcionan como Operadores Móviles Virtuales (OMV) que poco a poco han ido ganado usuarios.

---

<sup>1</sup> <http://www.ift.org.mx/comunicacion-y-medios/comunicados-ift/es/en-mexico-hay-806-millones-de-usuarios-de-internet-y-865-millones-de-usuarios-de-telefonos-celulares>



## DIPUTADO FERNANDO JOSÉ ABOITIZ SARO

En este contexto, y para efectos de información estadística, transcribo lo siguiente<sup>2</sup>:

Por empresa proveedora del servicio de telefonía móvil, Telcel fue el operador que más usuarios adicionó a su base de clientes durante el primer trimestre de 2019: 1 millón 627,000 cuentas entre prepago y pospago y de ellas, 767,000 adiciones fueron sólo de contrato. En tanto, AT&T tuvo una pérdida neta de 69,000 clientes de valor agregado, prácticamente equivalentes a los 73,400 consumidores que Movistar ganó por ese mismo rubro en el periodo.

AT&T, sin embargo, se mantuvo como la telefónica con el ingreso por consumo más elevado de servicios en México y también como el operador con el segmento de pospago más amplio respecto a su base general de usuarios.

Este operador tuvo un consumo promedio mensual por usuario de 160 pesos, todavía arriba de los 143 pesos reportados por Telcel y los 50 pesos hasta donde ha descendido Movistar en el rubro durante los últimos trimestres.

AT&T cerró marzo de 2019 con una base de usuarios de contrato que representa el 31.83% de todos sus clientes; cinco millones 642,000 cuentas de un total de 17,722,000 suscripciones que atiende la empresa en el país.

Telcel, por su parte, mantiene una base de clientes de contrato que representa el 18.3% de todos sus usuarios, en tanto que este mismo tipo de consumidor supone el 9.27% de los abonados de Movistar; 13.71 millones y 2.36 millones de personas, respectivamente.

Al cierre de Marzo, Movistar contaba con 25.5 millones de accesos móviles en México y Telcel, con 75.6 millones de consumidores entre prepago y pospago.

Me parece conveniente destacar que, respecto a los servicios de telefonía móvil, Telcel tenía hasta marzo de 2020, un total de 77.21 millones de usuarios móviles; de ellos, 14.56 millones eran usuarios de pospago y 62.64 millones eran clientes de prepago.

---

<sup>2</sup> <https://www.eleconomista.com.mx/empresas/Telcel-gana-usuarios-pero-ATT-retiene-el-consumo-mas-elevado-por-suscriptor-20190513-0080.html>



## DIPUTADO FERNANDO JOSÉ ABOITIZ SARO

---

Lo anterior nos muestra el acelerado incremento de la compraventa de celulares y contratación de servicios; no sólo en el país sino en todo el mundo, se han ido generando nuevos mercados y nuevas empresas destinadas a satisfacer necesidades relacionadas con este servicio.

De tal manera que los usuarios pueden tomar en cuenta diversos aspectos para considerar la empresa con quien habrá de contratar el servicio de telefonía, siendo las principales la cobertura, la disponibilidad y gama de equipos móviles, los planes o paquetes ofertados, los costos, la atención y el tiempo de respuesta cuando se presenta una falla en los servicios.

Como ya se mencionó, en el país la oferta de telefonía móvil es cada vez más amplia a partir de la Reforma de Telecomunicaciones que permitió aumentar la competencia en este sector, con lo que cada vez más compañías se suman a ofrecer servicios de telefonía celular. Pero tres de ellas sigue con la mayor cantidad de usuarios: Telcel, Movistar y AT&T.

Estas empresas ofrecen dos esquemas de servicio para su contratación: prepago y pospago. El primero de ellos funciona a través de recargas, y entre sus características destaca en no tener un plazo forzoso con el proveedor.

En el caso del esquema pospago, o mejor conocido como “plan”, desde el inicio de la contratación se establece un plazo forzoso en el contrato para obtener el servicio, el cual puede ser de 12, 18, 24 o 36 meses, en el que el interesado se compromete a cubrir mensualmente una determinada cantidad, de acuerdo con el plan contratado.

Ambos esquemas tienen sus ventajas uno frente al otro, y van dirigidos a satisfacer diferentes necesidades de la población. Por ejemplo, en el esquema pospago una ventaja es que mensualmente se otorgan los beneficios contratados de manera automática sin la necesidad de estar “recargando”, e incluso se puede adquirir un teléfono celular ya sea cubriendo un pago único, o un pago inicial y el resto diferirlo en mensualidades cobradas junto con el importe del plan contratado.

Para este esquema pospago, el usuario y el proveedor firman un contrato de adhesión, el cual es un documento elaborado unilateralmente por el proveedor, para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la



## DIPUTADO FERNANDO JOSÉ ABOITIZ SARO

adquisición de un producto o la prestación de un servicio, aun cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato.

Es decir, que el consumidor no puede discutir ni aportar a su contenido, lo acepta o no, esa es la naturaleza de este contrato. Con base en ello, la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) tiene la obligación de revisar y autorizar este tipo de contratos de adhesión evitando cláusulas abusivas para proteger los derechos de los usuarios.

Sin embargo, considero que existen cláusulas que van en perjuicio de los usuarios, una de ellas son los cargos que realizan las empresas a los usuarios en modalidad pospago, generalmente de manera anual, bajo conceptos como “fianzas” o “cargo anual por equipo diferido”.

Por ejemplo, la empresa Telcel contempla el cobro bajo el concepto de “fianza anual” en todos sus planes de renta, cuya finalidad es que mediante esa fianza la empresa tiene la garantía de recuperar adeudos por servicios que no hayan sido pagados por el usuario. El cobro de dicha fianza se realiza cada año en el estado de cuenta correspondiente.

Así, en el contrato de adhesión autorizado por la Procuraduría Federal del Consumidor, en su Cláusula Vigésimo Primera dispone lo siguiente:<sup>3</sup>

### **VIGÉSIMO PRIMERA.- GARANTÍAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES**

Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones de pago de Servicios pactadas en este Contrato o contraídas con posterioridad a la firma del presente, el Cliente deberá otorgar una fianza anual en favor de la Empresa para que, en caso de incurrir en mora de pago por más de 60 días, ampare la totalidad de los conceptos facturados y que se encuentren pendientes de pago. En este caso, el Cliente podrá optar por una de las siguientes alternativas:

- a) Adherirse a la FIANZA ofrecida por la Empresa en los términos establecidos en la Cláusula Primera del Contrato.  
En este caso, el Cliente deberá cubrir el importe de la prima anual, cantidad que se verá reflejada en el Estado de Cuenta correspondiente. La prima de la FIANZA ofrecida por la Empresa es

<sup>3</sup> [https://www.telcel.com/mundo\\_telcel/quienes-somos/corporativo/contrato-prestacion-servicios](https://www.telcel.com/mundo_telcel/quienes-somos/corporativo/contrato-prestacion-servicios)



## DIPUTADO FERNANDO JOSÉ ABOITIZ SARO

anual y se realizará el cargo de la misma de forma recurrente cada 12 meses mientras el Cliente continúe haciendo uso de los servicios contratados, o hasta que otorgue una FIANZA en los términos establecidos en la Cláusula Primera del Contrato.

La Empresa entregará al Cliente el documento que ampare que ha sido adherido a la Fianza ofrecida por Telcel. La Fianza ofrecida por Telcel únicamente cubrirá las obligaciones a las que el Cliente se ha comprometido en virtud del Contrato.

LA PRIMA DE LA FIANZA SE CAUSA UNA VEZ QUE HA TRANSCURRIDO SU VIGENCIA O AL TÉRMINO DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL.

Una vez causada, no habrá devolución de la prima pagada; por lo que, al término de la relación Contractual, la Fianza será cancelada, previa Liquidación de los adeudos pendientes por Servicios.

De lo anterior se desprende lo siguiente:

- El Cliente está obligado a otorgar una fianza anual en favor de la empresa.
- En caso de incurrir en mora de pago por más de 60 días, la empresa queda amparada con la totalidad de los conceptos facturados y que se encuentren pendientes de pago.
- La prima de la FIANZA es anual y se realiza el cargo cada 12 meses.
- Una vez causada, la prima pagada no es devuelta al usuario.

Por su parte, el contrato de adhesión de MOVISTAR<sup>4</sup> dispone en su cláusula tercera:

Fianza: Es la Garantía de Pago requerida por MOVISTAR al SUSCRIPTOR por cada Línea contratada para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente Contrato como pueden ser adeudos relacionados con cargos por el uso del Servicio Móvil, Servicios Adicionales Propios o de Terceros, cargos mensuales por Equipo Movistar y/o penalizaciones correspondientes, entre otros. La Fianza debe estar vigente durante toda la vigencia del Contrato. Por tanto, el SUSCRIPTOR tendrá las siguientes opciones: i) adherirse como afianzado a la Fianza Maestra contratada por MOVISTAR a una Institución de Fianza Autorizada o bien, ii) presentar al momento de la contratación una Póliza de Fianza individual con la Institución

<sup>4</sup> <https://www.movistar.com.mx/atencion-al-cliente/informacion/contrato-movil-r>



## DIPUTADO FERNANDO JOSÉ ABOITIZ SARO

Afianzadora de su elección que cumpla con los requisitos que se establecen en el inciso b) siguiente.

Fianza Maestra MOVISTAR: Es el convenio de afianzamiento celebrado entre Movistar y la Institución Afianzadora el cual, le permite la adhesión de sus SUSCRIPTORES a dicha Fianza sin mayores requisitos que el pago de una prima para que permanezca vigente, la cual será facturada por MOVISTAR cada 12 (doce) meses al SUSCRIPTOR debiendo cubrir la primera anualidad al momento de la contratación. Toda vez que la Prima de la Fianza debe ser pagada cada 12 (doce) meses por el SUSCRIPTOR, MOVISTAR notificará a este dentro de la Factura del mes previo al cobro, que este cargo se verá reflejado en el siguiente Ciclo de Facturación.

MOVISTAR trasladará el monto pagado correspondiente a la(s) prima(s) de las Línea(s) Móvil(es) señaladas en la Carátula del presente Contrato a la Institución Afianzadora junto con la solicitud de adhesión a fin de que le emita al SUSCRIPTOR el certificado de afianzamiento respectivo con vigencia de 12 (doce) meses a partir de la fecha de contratación, el cual le será enviado en un plazo no mayor de 45 días naturales contados a partir de dicha fecha.

Toda vez que bajo esta figura el SUSCRIPTOR se adhiere a la Fianza Maestra contratada por MOVISTAR, este no podrá cancelarla o darla de baja. Por lo que la baja del SUSCRIPTOR de dicha Fianza sólo podrá ser requerida por MOVISTAR una vez que se cancele el presente contrato y MOVISTAR identifique la no existencia de adeudos para proceder a su ejecución. En caso de que existan primas no devengadas, el SUSCRIPTOR deberá acudir con MOVISTAR para solicitar la devolución correspondiente a través del procedimiento que se encuentra descrito en [www.movistar.com.mx](http://www.movistar.com.mx).

De la lectura de la cláusula referida se observa las mismas disposiciones que en Telcel, con la única diferencia que Movistar sí devuelve al suscriptor el depósito en garantía en caso de no existir adeudos.

En el caso de AT&T, en el rubro de garantías establecido en el contrato correspondiente, se señala<sup>5</sup>:

### 3. GARANTIAS

<sup>5</sup> <https://www.att.com.mx/legales/accesibilidad-att/docs/contrato-att-2017-accesible.docx>



## DIPUTADO FERNANDO JOSÉ ABOITIZ SARO

7.1 El Suscriptor acepta expresamente mediante la firma del presente Contrato otorgar la garantía que seleccione en la Carátula de forma inmediata a la celebración de este Contrato, la cual garantizará todas y cada una de sus obligaciones derivadas del mismo. Podrán constituir garantías para efectos de lo dispuesto en este párrafo: un depósito en efectivo, o una fianza o un pagaré, este último sólo en caso de cuentas corporativas.

7.2 En caso de fianza, ésta deberá ser contratada ante una compañía afianzadora legalmente registrada ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público que cuente con una calificación A+ o su equivalente o en caso de requerirlo el suscriptor, el Proveedor le proporcionará la información de las diferentes compañías afianzadoras con las que pudiera contratar. El pago de la prima del contrato de fianza será a cargo del Suscriptor y la renovación de la fianza será forzosa durante la vigencia del Contrato.

7.3 En caso de ser depósito en efectivo, éste no podrá ser mayor al equivalente a cuatro pagos de rentas mensuales para garantizar la obligación de pago del Servicio. Dicho depósito se realizará al momento de la contratación.

El Proveedor podrá solicitar un depósito en efectivo para garantizar la obligación de pago del Equipo, la cual no podrá ser mayor al cincuenta por ciento de su costo total. Dicho depósito se realizará al momento de la contratación.

7.4 En caso de ser pagaré el monto del mismo corresponderá a lo señalado en la carátula del presente contrato, misma que no podrá exceder de cuatro mensualidades del contrato.

7.5 El Proveedor se obliga a la devolución del Depósito en Garantía o el pagaré en caso de cuentas corporativas, al Suscriptor una vez que concluya la relación contractual siempre y cuando no tenga adeudo alguno y en su caso autoriza al Proveedor a aplicarlo como medio de pago principal al adeudo que presente previo a la terminación de los Servicios.

Asimismo, AT&T realiza un cobro anual de \$225 por “la facilidad otorgada para el pago del equipo en mensualidades”<sup>6</sup>, cuestión a todas luces injustificada cuando ya cobra una cantidad cierta y determinada desde la firma del contrato por el equipo adquirido mediante un pago inicial y pagos diferidos en los estados de cuenta.

Además, hay que observar que las empresas cobran una fianza con o sin plazo forzoso, cuando si no existe plazo forzoso es irrelevante el cobro de la fianza. Sin

<sup>6</sup> <https://www.att.com.mx/comunicados/anual.html>



## DIPUTADO FERNANDO JOSÉ ABOITIZ SARO

embargo, tales exigencias afectan evidentemente los derechos del usuario de los servicios de telefonía, lo cual no podemos compartir como legisladores.

Sobre el particular, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión establece en su artículo 191 los derechos de los usuarios de los servicios de telefonía celular, numeral que enlista los siguientes derechos:

- A consultar gratuitamente el saldo en el caso de servicios móviles de prepago y sin condicionamiento a comprar saldo adicional;
- A la protección de los datos personales en términos de las leyes aplicables;
- A la portabilidad del número telefónico dentro del plazo que determine el Instituto y la cual será gratuita;
- A elegir libremente su proveedor de servicios;
- 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. 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 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. 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;
- A la libre elección y no discriminación en el acceso a los servicios de internet;
- A que le provean los servicios de telecomunicaciones conforme a los parámetros de calidad contratados o establecidos por el Instituto;
- A ser notificado por cualquier medio, incluido el electrónico, de cualquier cambio en las condiciones originalmente contratadas; IX. A exigir el cumplimiento forzoso del contrato cuando el proveedor del servicio



## DIPUTADO FERNANDO JOSÉ ABOITIZ SARO

modifique las condiciones originalmente contratadas y en caso de que no las cumpla a rescindir el mismo;

- A rescindir el servicio contratado o cambiar de paquete o plan, en forma anticipada pagando, en su caso, el costo remanente del equipo;
- A solicitar y obtener el desbloqueo del equipo terminal cuando concluya la vigencia del contrato o se haya liquidado su costo;
- 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;
- 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;
- En la prestación de los servicios de telecomunicaciones estará prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas;
- A la manifestación de las ideas, al acceso a la información y a buscar, recibir y difundir información e ideas en los términos que establece la Constitución y las leyes aplicables;
- 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;
- A que cuando se haya suscrito un contrato de adhesión, sólo se pueda cambiar a otro por acuerdo de las partes. El consentimiento se otorgará por medios electrónicos;
- A cancelar el contrato sin necesidad de recabar autorización del concesionario o autorizado, ni penalización alguna cuando el plazo pactado concluya, excepto cuando se renueve el contrato por continuar usando y pagando los servicios de telecomunicaciones contratados originalmente;
- A no recibir llamadas del concesionario o autorizado sobre la promoción de servicios o paquetes a menos que expresamente manifieste su consentimiento a través de medios electrónicos;



## DIPUTADO FERNANDO JOSÉ ABOITIZ SARO

- 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
- 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.

Por su parte, el Instituto Federal de Telecomunicaciones expidió la Carta de los Derechos Mínimos de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, en el que se contemplan una serie de derechos de los usuarios, en cuyo punto 8, del rubro Conceptos de pago desglosados señala:

TÚ TIENES DERECHO a que en el contrato, facturas y comprobantes de pago, se desglose por separado la parte que corresponda a las tarifas por los servicios contratados; la compra o renta de los equipos, y otros cargos de instalación u otros accesorios, como seguros, fianzas, membresías, etcétera, así como la periodicidad de estos cargos.

Por otra parte y en coincidencia con la pretensión de garantizar los aspectos de información comercial para lograr una efectiva protección de los derechos del consumidor, respecto de la prestación de servicios de telecomunicaciones, y con el fin de evitar abusos en perjuicio del consumidor, el 8 de marzo de 2019 se publicó la Norma Oficial Mexicana “NOM-184-SCFI-2018” en el Diario Oficial de la Federación<sup>7</sup>.

Esta NOM establece los requisitos mínimos que deben contener los contratos de adhesión para garantizar la equidad contractual en las relaciones entre proveedores y consumidores, en cuyo punto 5.2.25 señala claramente que las garantías deben ser devueltas al finalizar la relación contractual, siempre y cuando no se tengan adeudos pendientes. En efecto, dicho punto refiere lo siguiente:

5.2.25 Establecer que en caso de que el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones solicite garantizar el cumplimiento de las obligaciones a cargo del Consumidor, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe asegurar que la garantía otorgada no implique prestaciones desproporcionadas u obligaciones inequitativas o abusivas. Las garantías

7

[http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5552286&fecha=08/03/2019#:~:text=NORMA%20Oficial%20Mexicana%20NOM%2D184,184%2DSCFI%2D2012](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5552286&fecha=08/03/2019#:~:text=NORMA%20Oficial%20Mexicana%20NOM%2D184,184%2DSCFI%2D2012)



## DIPUTADO FERNANDO JOSÉ ABOITIZ SARO

deben ser devueltas o canceladas, según aplique, al finalizar la relación contractual, siempre y cuando el Consumidor no tenga adeudos pendientes con el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones.

En virtud de todo lo anterior, consideramos necesaria la protección de los derechos de los usuarios que contratan los servicios de telefonía celular para evitar cobros adicionales o que no son devueltos una vez concluida la relación contractual en perjuicio de los usuarios.

### **IV. FUNDAMENTO LEGAL Y EN SU CASO SOBRE SU CONSTITUCIONALIDAD Y CONVENCIONALIDAD:**

La presente iniciativa se presenta con fundamento en lo establecido en los artículos 122 Apartado A, fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 29, Apartado D, incisos a, b, y c, Apartado E numeral 1, de la Constitución Política de la Ciudad de México; 12 fracción II y 13 fracción LXVII de la Ley Orgánica del Congreso de la Ciudad de México; 5 fracciones I y II, 95, 96, 118, 325 y 326 del Reglamento del Congreso de la Ciudad de México.

### **V. DENOMINACIÓN DEL PROYECTO DE LEY O DECRETO;**

INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMA EL ARTÍCULO 191, FRACCIÓN V, DE LA LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN.

### **VI. ORDENAMIENTOS A MODIFICAR;**

Se propone reformar el artículo 191, fracción V, de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

### **VII. TEXTO NORMATIVO PROPUESTO;**

**ÚNICO:** Se reforma el artículo 191, fracción V, de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, para quedar como sigue:



## DIPUTADO FERNANDO JOSÉ ABOITIZ SARO

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 IV. ...

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.

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 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.

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;

**La PROFECO verificará que en los contratos de adhesión se establezca claramente que las garantías deban ser devueltas al usuario al finalizar relación contractual, siempre y cuando no se tengan adeudos pendientes.**

**La PROFECO verificará que los contratos de adhesión no contengan cargos adicionales por adquirir un equipo terminal en pagos diferidos, al pago realizado mensualmente por concepto del mismo.**

VI. a XXI. ...

...

...



## DIPUTADO FERNANDO JOSÉ ABOITIZ SARO

...

...

...

...

...

A efecto de dar claridad a las reformas propuestas, se presenta la siguiente tabla comparativa.

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>Son derechos de los usuarios:</p> <p>I. a 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>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 proporcionales al incumplimiento de la obligación respectiva.</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 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>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 proporcionales al incumplimiento de la obligación respectiva.</p>



### DIPUTADO FERNANDO JOSÉ ABOITIZ SARO

<p>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>VI. a XXI. ...</p> <p>...</p> <p>...</p> <p>...</p> <p>...</p> <p>...</p> <p>...</p> <p>...</p> <p>...</p>	<p>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><b>La PROFECO verificará que en los contratos de adhesión se establezca claramente que las garantías deban ser devueltas al usuario al finalizar relación contractual, siempre y cuando no se tengan adeudos pendientes.</b></p> <p><b>La PROFECO verificará que los contratos de adhesión no contengan cargos adicionales por adquirir un equipo terminal en pagos diferidos, al pago realizado mensualmente por concepto del mismo.</b></p> <p>VI. a XXI. ...</p> <p>...</p> <p>...</p> <p>...</p> <p>...</p> <p>...</p> <p>...</p> <p>...</p> <p>...</p>
--	---

### TRANSITORIOS



## DIPUTADO FERNANDO JOSÉ ABOITIZ SARO

**PRIMERO.** – En ejercicio de la facultad conferida a este Congreso contenida en el artículo 71, fracción III, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y del artículo 326 del Reglamento del Congreso de la Ciudad de México, remítase a la Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión para los efectos a que haya lugar.

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

**TERCERO.** - Publíquese en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México y en el Diario Oficial de la Federación para su máxima difusión.

Dado en el Pleno del Congreso de la Ciudad de México, en el mes de marzo de dos mil veintiuno.

Doc. Signed by:  
FERNANDO JOSÉ ABOITIZ SARO  
3-EE720AF-11-497...

**DIPUTADO FERNANDO JOSÉ ABOITIZ SARO**