

**SEGUNDO INFORME  
DE LA IMPLEMENTACIÓN  
DE LOS LINEAMIENTOS  
DE GESTIÓN DE TRÁFICO  
Y ADMINISTRACIÓN  
DE LA RED**

---

**2024**

## Tabla de contenido

Glosario .....	3
Antecedentes .....	4
Resumen Ejecutivo .....	5
1 Información de los usuarios .....	8
1.1 Encuestas de los servicios de telecomunicaciones. ....	8
1.2 Inconformidades en el portal “Soy Usuario” .....	13
2 Información de los proveedores del servicio de acceso a Internet.....	25
2.1 Ofertas de datos patrocinados .....	26
2.2 Otros servicios de telecomunicaciones.....	48
3 Políticas de gestión de tráfico y administración de red .....	51
3.1 Características generales de los códigos publicados por los PSI.....	52
3.2 Análisis de la información presentada por los PSI .....	54

## Glosario

Término	Definición
<b>Acuerdo</b>	Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones establece los términos y formato relativos al informe que deberán presentar los concesionarios y autorizados que presten el servicio de acceso a Internet conforme a lo establecido en el Acuerdo P/IFT/EXT/280621/13.
<b>CAS</b>	Contenidos, aplicaciones, y/o servicios en Internet.
<b>Código</b>	Código de políticas de gestión de tráfico y administración de red
<b>Constitución</b>	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
<b>Encuestas</b>	<p>Se refiere de manera conjunta a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Segunda Encuesta 2023. Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones”, entrevistas aplicadas en el periodo del 5 de enero al 12 de febrero de 2023.</li> <li>• “Tercera Encuesta 2023. Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones”, entrevistas aplicadas en el periodo del 11 de mayo al 25 de junio de 2023.</li> <li>• Encuesta trimestral a usuarios de servicios de telecomunicaciones, entrevistas aplicadas en el periodo del 25 de julio al 15 de septiembre de 2023.</li> </ul>
<b>Instituto</b>	Instituto Federal de Telecomunicaciones.
<b>LFTR</b>	Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
<b>Lineamientos</b>	Lineamientos de gestión de tráfico y administración de red.
<b>Lineamientos de calidad del servicio móvil</b>	Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil, aprobados por el Pleno del Instituto en su XLVII Sesión Ordinaria celebrada el 16 de noviembre de 2017, mediante Acuerdo P/IFT/161117/715.
<b>Lineamientos de calidad del servicio fijo</b>	Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo, aprobados por el Pleno del Instituto en su XXIX Sesión Ordinaria celebrada el 13 de noviembre de 2019, mediante Acuerdo P/IFT/131119/647.
<b>OMV</b>	Operador móvil virtual.
<b>PACS</b>	Proveedor de aplicaciones, contenidos y/o servicios, es la persona física o moral que proporciona a los usuarios finales, aplicaciones, contenidos, y/o servicios en Internet.
<b>PSI</b>	Proveedor del servicio de acceso a Internet, aquellos concesionarios y autorizados que proporcionan a los usuarios finales el servicio de acceso a Internet, a través de una red pública de telecomunicaciones.
<b>RPC</b>	Registro Público de Concesiones del Instituto
<b>Servicio de acceso a Internet</b>	Servicio público de telecomunicaciones que provee conectividad a Internet a los usuarios finales para que accedan a los contenidos, aplicaciones y servicios disponibles en Internet, mediante el intercambio, la carga y descarga de tráfico bajo el protocolo de comunicación de Internet IP.

## Antecedentes

El Instituto, de conformidad con el artículo 28, párrafo décimo quinto de la Constitución, así como con los artículos 1o. y 7o. de la LFTR, tiene por objeto regular y promover la competencia y el desarrollo eficiente de la radiodifusión y las telecomunicaciones y, para tal efecto, tiene a su cargo la regulación, promoción y supervisión del uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, los recursos orbitales, los servicios satelitales, las redes públicas de telecomunicaciones y la prestación de los servicios de radiodifusión y de telecomunicaciones, así como del acceso a la infraestructura activa y pasiva y otros insumos esenciales, garantizando lo establecido por los artículos 6o. y 7o. de la Constitución.

De conformidad con los artículos 145 y 146 de la LFTR, el Instituto se encuentra facultado para emitir los lineamientos de carácter general a que deben sujetarse los concesionarios y autorizados que presten el servicio de acceso a Internet, a efecto de que los concesionarios y autorizados que presten este servicio se sujeten a los principios de libre elección, no discriminación, privacidad, transparencia e información, gestión de tráfico, calidad y fomenten el crecimiento sostenido de la infraestructura de telecomunicaciones. Ante ello, el Pleno del Instituto aprobó, en su XI Sesión Extraordinaria del 28 de junio del 2021, los “Lineamientos para la gestión de tráfico y administración de red a que deberán sujetarse los concesionarios y autorizados que presten el servicio de acceso a internet”<sup>1</sup>.

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 13 de los Lineamientos el Instituto publicará en su portal de Internet, a más tardar al 30 de abril de cada año, un informe anual relacionado con la implementación de los referidos lineamientos.

El segundo Informe de la implementación de los Lineamientos de gestión de tráfico y administración de la red considera la información relacionada con la implementación del 1ro de enero al 31 de diciembre del 2023.

---

<sup>1</sup> Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones expide los Lineamientos para la gestión de tráfico y administración de red a que deberán sujetarse los concesionarios y autorizados que presten el servicio de acceso a Internet.

Disponibles en: [https://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5622965&fecha=05/07/2021#gsc.tab=0](https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5622965&fecha=05/07/2021#gsc.tab=0)

## Resumen Ejecutivo

El presente informe fue elaborado por la Unidad de Política Regulatoria<sup>2</sup> y se emite en cumplimiento de lo establecido en el artículo 13 de los Lineamientos, con la finalidad de dar a conocer información relacionada con su implementación y cubre el periodo del 1 de enero del 2023 y hasta el 31 de diciembre del 2023 considerando la información disponible al momento de realizar el informe.

Los Lineamientos plantean contribuir en: i) garantizar que el usuario final tenga libertad de decisión sobre los contenidos, aplicaciones y servicios a los que accederá a través del servicio de acceso a Internet, así como conocimiento de la forma en que se gestiona su tráfico y se administra la red; ii) otorgar certidumbre jurídica a la industria en materia de neutralidad de red, dando claridad sobre las políticas de gestión de tráfico y administración de red permitidas, así como respecto de los servicios y ofertas que podrán poner a disposición de los usuarios finales y PACS; iii) fomentar la innovación del sector mediante el uso de tecnologías más eficientes en el uso de las redes; iv) favorecer la disminución de la brecha digital, a través de ofertas comerciales con objetivos específicos; v) promover condiciones de competencia y libre concurrencia, y vi) incentivar la inversión en redes para la provisión de acceso a Internet fijo y móvil con mayor calidad y más cobertura.

Ante ello, en el presente informe se revisaron diversos insumos de información relacionados con encuestas a usuarios, quejas e inconformidades, información del RPC, información publicada en los sitios web de los PSI e información de la industria a efecto de identificar la evolución de elementos relacionados con la implementación de los Lineamientos. El presente informe se ha estructurado en tres apartados conforme a lo siguiente:

### 1. Información de los usuarios finales

De la información disponible de las encuestas realizadas a usuarios finales se distingue que la mayor parte de los usuarios se manifiesta satisfecho con diversos indicadores relacionados con la calidad de su servicio y la experiencia del usuario en el servicio de acceso a Internet, observando una mejora en los indicadores respecto del 2022. Se destaca que las principales actividades que realizan los usuarios en Internet se relacionan con el envío de mensajes instantáneos, redes sociales y ver videos.

En cuanto a las quejas e inconformidades recibidas en el periodo en la plataforma “Soy Usuario”, se observa que las relacionadas con los Lineamientos representan el 2.5% de las

---

<sup>2</sup> A través de la participación de la Dirección de Desarrollo Digital de la Dirección General de Desarrollo de las Telecomunicaciones y la Radiodifusión.

quejas a PSI con redes fijas y satelitales y el 10.1% para PSI que ofrecen servicios a través de redes móviles. Los temas de mayor inconformidad están relacionados con: i) restricciones en los equipos terminales y su configuración y ii) cobros a CAS patrocinados o reducción de la velocidad/bloqueo y iii) problemas para acceder a CAS específicos.

## 2. Información de los proveedores del servicio de acceso a Internet

De la información reportada por los concesionarios y autorizados en atención al trámite UPR-04-007 “Presentación del informe de ofertas de patrocinio de datos y otros servicios de telecomunicaciones”, así como de aquella disponible en el RPC y a través de otros requerimientos y consultas del Instituto se observa que:

- Las ofertas del servicio de acceso a Internet del servicio móvil cuentan con una mayor bolsa de MB de navegación libre, en el caso de las ofertas de servicios fijos se observa un aumento en la velocidad de descarga.
- La mayor parte de las ofertas con acceso patrocinado a CAS no son patrocinadas por un tercero distinto al PSI. Estas ofertas consideran el acceso a CAS relacionados con las principales actividades que realizan los usuarios finales en Internet y son elegidos por el propio PSI.
- Las ofertas con acceso patrocinado por un tercero cuentan con ofertas de patrocinio registradas en el RPC y que son puestas a disposición de cualquier interesado. Estas ofertas de patrocinio disponibles para terceros consideran ciertos compromisos de compra asociadas con bolsas mínimas o periodos de contratación acordados.
- En el caso de los OMV, su proveedor de red puede poner a disposición de los usuarios el acceso a CAS relacionados con autoridades, dependencias, entidades, órganos y organismos de los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, en el ámbito federal, estatal o municipal, así como de órganos y organismos autónomos. Es relevante señalar que estos contenidos pueden contribuir con la reducción de la brecha digital en el ámbito de sus atribuciones sustantivas.
- En el caso de los OMV, su proveedor de red puede poner a disposición ofertas de paquetes que consideran el acceso a CAS en específico sin debitar datos de la bolsa de navegación libre.
- Los PSI reportan prestar ofertas que encuadran con lo establecido en el artículo 10 de los Lineamientos. Estos servicios no contravienen lo señalado en los Lineamientos, en tanto no sean comercializados como sustitutos del servicio de acceso a Internet y su provisión no resulte en detrimento de la calidad del servicio de acceso a Internet. En este sentido, los PSI que los presten deberán asegurar que cuentan con la capacidad suficiente en su red para respetar la capacidad, velocidad y calidad contratada por el usuario.

### 3. Políticas de gestión de tráfico y administración de red

Si bien los PSI han publicado su código de políticas de gestión de tráfico y administración de red, se observa que existen áreas de oportunidad a efecto de mitigar las asimetrías de información para que los usuarios finales puedan tomar mejores decisiones, contribuyendo a la transparencia de las políticas para los usuarios finales.

El contenido de este documento no refleja la opinión ni es vinculante para el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones. Los elementos que se presentan en este informe son elementos informativos relacionados con la implementación de los Lineamientos considerando información de encuestas a usuarios, quejas e información de la industria.

La información que se presenta no prejuzga sobre las decisiones que el Pleno del Instituto pueda tomar o el ejercicio de las facultades que corresponden al Instituto como autoridad reguladora y de competencia económica en los sectores de telecomunicaciones y radiodifusión.

Es importante resaltar que la información contenida en este informe se realiza sin perjuicio del ejercicio de las facultades de supervisión y verificación del Instituto, de conformidad con lo establecido en el Título Décimo Cuarto de la LFTR, así como de sus atribuciones como autoridad en materia de competencia económica emanadas de la referida Ley.

## 1 Información de los usuarios

El Instituto cuenta con información relacionada con los usuarios finales que permite identificar las inconformidades en la prestación del servicio de acceso a Internet, así como los patrones de consumo, niveles de satisfacción y experiencia de los usuarios al utilizar este servicio. Esta información contribuye a dar seguimiento a la percepción de los usuarios respecto a variables relacionadas con la implementación de los Lineamientos como pueden ser las características del acceso a los CAS, la percepción de seguridad de la red o privacidad de las comunicaciones, el entendimiento de las políticas de gestión de tráfico y administración de red, así como la experiencia con las condiciones de acceso a los CAS patrocinados.

En este sentido, en la siguiente sección se abordan elementos informativos relacionados con las encuestas a usuarios y las quejas recibidas en el portal “Soy Usuario”.

### 1.1 Encuestas de los servicios de telecomunicaciones.

Las Encuestas Trimestrales a Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones (en lo sucesivo, las Encuestas)<sup>3</sup>, son realizadas por el Instituto a personas de 18 años o más, usuarias del servicio de Internet móvil y fijo, televisión restringida, telefonía fija y telefonía móvil. Tienen un alcance nacional al ser levantadas en las 32 entidades federativas y su objetivo es conocer los patrones de consumo, conocimiento sobre los servicios de telecomunicaciones contratados y la experiencia del usuario.

Dado que los Lineamientos tienen por objeto establecer los criterios a los que deberán sujetarse los concesionarios y autorizados que presten el servicio de acceso a Internet, en la presente sección se consideran únicamente las preguntas relacionadas con el acceso a Internet en sus modalidades fijo y móvil; de manera específica se consultó la información recabada en las Encuestas:

- Segunda Encuesta 2023. Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones: entrevistas aplicadas en el periodo del 5 de enero al 12 de febrero de 2023.
- Tercera Encuesta 2022. Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones: entrevistas aplicadas en el periodo del 11 de mayo al 25 de junio de 2023.
- Encuesta trimestral a usuarios de servicios de telecomunicaciones, entrevistas aplicadas en el periodo del 25 de julio al 15 de septiembre de 2023.

<sup>3</sup> Disponibles en: <https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/encuestas-trimestrales>

A efecto de dar mayor claridad a la exposición de la información las observaciones se presentan, en primer lugar, para el servicio fijo de acceso a Internet y posteriormente se exponen las observaciones para el servicio móvil de acceso a Internet.

### Servicio de Internet Fijo

Las Encuestas indican que los principales operadores con quien se contrata el servicio de acceso a Internet son: América Móvil (AMX)<sup>4</sup>, Grupo Televisa (GTV)<sup>5</sup>, Megacable y Total Play, durante el periodo T1 2023 – T3 2023. Los resultados de estas encuestas señalan que el 39% de las personas encuestadas dice tener contratado el servicio acceso a Internet con AMX, 26% con GTV, 16% con Megacable y 14% con Total Play. Lo anterior es acorde con la información disponible en el Banco de Información de Telecomunicaciones (BIT) del Instituto, en vista de que las suscripciones para junio de 2022 y junio de 2023 son las siguientes:

Operador	Junio 2022	Junio 2023
AMX	40.1%	38.7%
GTV	25.7%	24.7%
Total Play	16.3%	17.5%
Megacable	14.6%	16.6%
Otros	3.2%	2.4%

Fuente: Elaboración propia con datos del BIT

En cuanto a la penetración del Servicio de Internet Fijo, a junio del 2023 se tenían 71 accesos por cada 100 hogares de conformidad con la información disponible en el BIT, lo que da cuenta de la relevancia para los hogares de tener acceso a este servicio. A modo de referencia, en enero del 2020 la penetración del servicio era de 56 accesos por cada 100 hogares.

Por otra parte, de acuerdo con la información disponible en las Encuestas, se observa que la mayoría de los usuarios están conformes con el servicio de internet brindado por su operador. Además, se ha reducido el número de usuarios que perciben que la calidad del servicio entregado es peor de la que esperaban, pasando del 10.7% en 2022 a 4% en 2023<sup>6</sup>. Por su parte, el porcentaje de usuarios que percibe que la calidad del servicio es mejor de lo esperado pasó de 68.2% en 2022 a 76.3% en 2023.

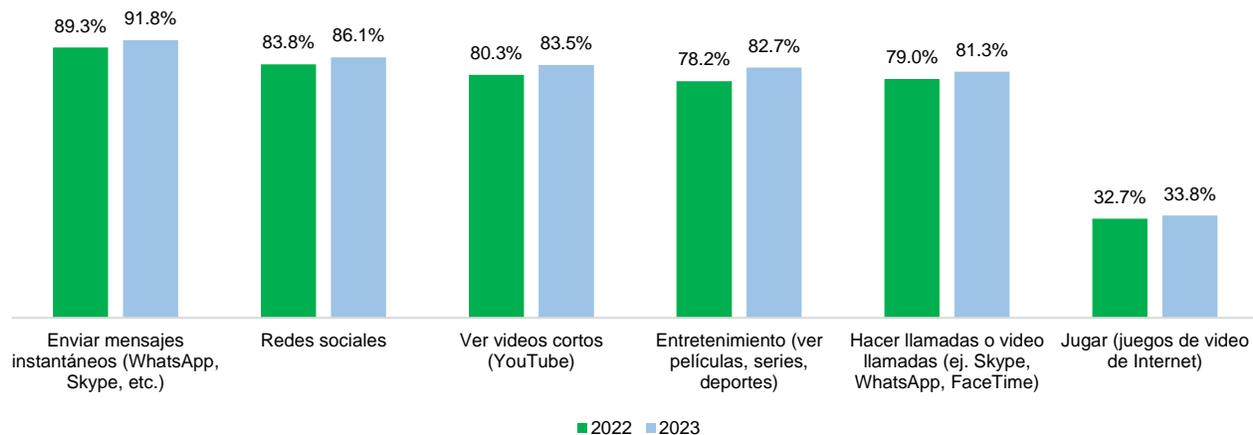
<sup>4</sup> AMX incluye a TELMEX y TELNOR.

<sup>5</sup> GTV incluye a SKY (blue telecom), Izzi, Cablevisión, Cablemás, Cablecom, Telecom, Telecable, Wizz/Wizz Plus y VeTv.

<sup>6</sup> La pregunta realizada fue: Tomando en cuenta el uso del servicio de Internet durante los últimos 12 meses, diría usted que la calidad del servicio que ha recibido es...

Se destaca que la principal actividad que se realiza cuando se accede a Internet mediante el servicio fijo<sup>7</sup> continua siendo el envío de mensajes instantáneos, seguido por navegar en redes sociales y ver videos cortos. Por otra parte, se observa un mayor número de usuarios que utiliza el servicio con fines de entretenimiento (películas, series, deportes). Para el caso de jugar videojuegos por Internet, si bien esta actividad no es una de las principales, se observa que la tercera parte de los encuestados dice realizar dicha actividad.

**Gráfica 1. Actividades que realizan los usuarios cuando acceden a Internet**



**Fuente:** Elaboración propia con datos de las Encuestas, IFT.

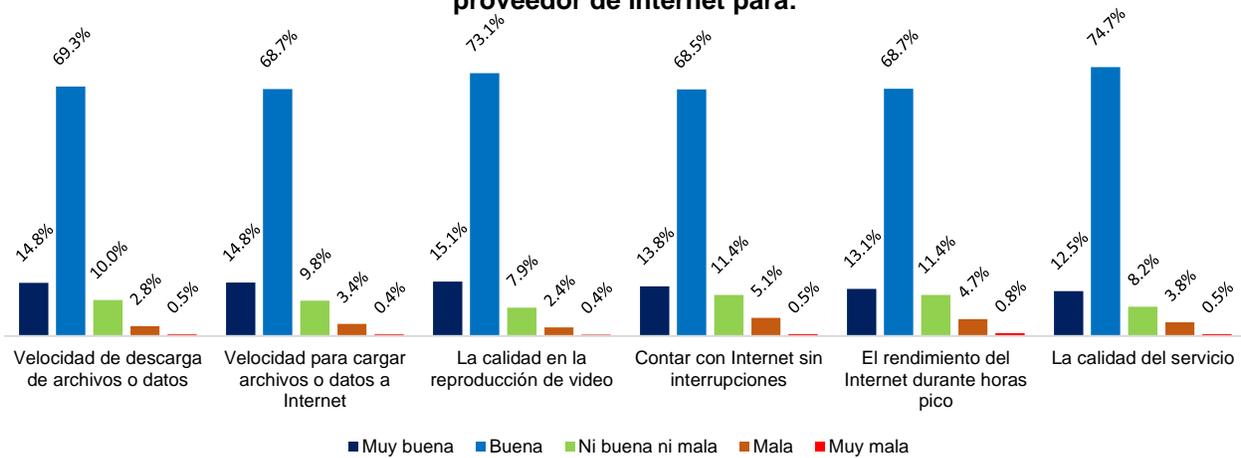
**Notas:**

1) La gráfica ilustra el promedio de las Encuestas

En cuanto a la experiencia al momento de navegar en Internet, se observa que la mayor parte de los usuarios se encuentra satisfecho con su experiencia con la velocidad de carga y descarga, la calidad de reproducción de video, intermitencias y rendimiento de internet, así como la calidad recibida del servicio de Internet fijo, en niveles superiores a los declarados en 2022. En todos los casos, más del 65% consideran su experiencia como muy buena o buena, mientras que, menos del 6% considera deficientes estas características ofrecidas por el PSI, tal como se ilustra en la siguiente gráfica.

<sup>7</sup> La pregunta realizada fue: ¿me podría indicar qué tipo de actividades realiza cuando accede a Internet desde su hogar?... Respuestas no únicas.

Gráfica 2. Percepción de los usuarios respecto al servicio que ofrece el proveedor de internet para:



Fuente: Elaboración propia con datos de las Encuestas, IFT.

**Notas:**

- 1) La gráfica ilustra el promedio de las Encuestas;
- 2) La pregunta realizada fue: ¿cómo calificaría la calidad de los servicios que ofrece su proveedor de Internet en cuanto a...?
- 3) Para "La calidad del servicio" la pregunta realizada fue: ¿qué tan satisfecho se encuentra con su servicio de Internet en cuanto a...? La calidad del servicio. Al respecto, las posibles respuestas fueron: Totalmente satisfecho, Satisfecho, Ni satisfecho ni insatisfecho, Insatisfecho, Totalmente insatisfecho.

Respecto a las quejas presentadas en el servicio se observa que, en promedio, el 17% de los usuarios dice haber presentado una queja al proveedor con quien contrata el servicio de Internet fijo<sup>8</sup>. Es relevante señalar que si bien esta pregunta no acota el periodo en el que los usuarios han presentado una queja es un indicador general de aquellos usuarios que han experimentado deficiencias con su servicio.

### Servicio de Internet Móvil

En lo referente al servicio móvil, según las Encuestas, los principales operadores con quien los usuarios dijeron contratar dicho servicio para el periodo T1 2023 – T3 2023 fueron: Telcel con 60%, Movistar con 16%, AT&T con 12% y Bait con 3%. Lo anterior es acorde con la información disponible en el BIT, en vista de que las suscripciones para junio del 2022 y junio del 2023 son las siguientes:

Proveedor	Junio 2022	Junio 2023
Telcel	68.3%	65.1%
AT&T	17.5%	17.3%
Movistar	9.0%	8.1%
BAIT	1.9%	5.2%
Otros	3.3%	4.4%

Fuente: Elaboración propia con datos del BIT

<sup>8</sup> La pregunta realizada fue: ¿Podría decirme si en algún momento ha presentado alguna queja por el servicio que recibe con el proveedor que tiene contratado el servicio de Internet?

En cuanto a la teledensidad del servicio de Internet móvil, se observa que, con información del BIT a junio del 2023, se tenían 94 líneas del servicio por cada 100 habitantes. Esta información contrasta con las 77 líneas observadas en enero de 2020 y da cuenta del aumento en la teledensidad del servicio.

Por otra parte, cabe señalar que, las encuestas levantadas a usuarios de servicios de telecomunicaciones móviles refieren al servicio de manera general y no se ocupan solo de los usuarios con acceso a internet móvil, es decir, no todos los encuestados cuentan con servicio de acceso a internet. En este sentido, la información aquí presentada toma en consideración solo aquellas preguntas que son relevantes para el presente informe y se encuentran asociadas al servicio de Internet.

Los resultados de las Encuestas indican que, para los servicios de telecomunicaciones móviles solo el 9% de los encuestados dicen haber presentado una queja con su proveedor del servicio, de manera similar a lo reportado en 2022. Al respecto, AT&T es quien recibió mayor número de quejas en relación con el total de sus usuarios encuestados, con 12% de usuarios que aseguran haberle presentado una queja, seguido de Movistar con 11%, BAIT con 9% y Telcel con 7%. Sin embargo, no es posible identificar el tipo de queja que han presentado con la información de las Encuestas y si bien esta pregunta no acota el periodo en el que los usuarios han presentado una queja es un indicador general de aquellos usuarios que han experimentado deficiencias con su servicio.

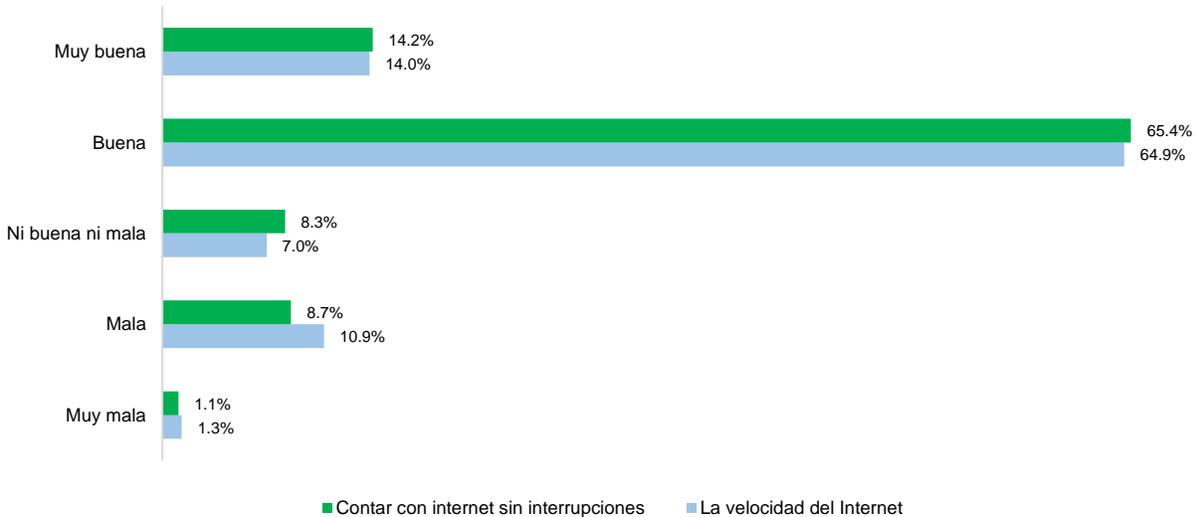
Lo anterior es consistente con la percepción general que tienen los usuarios respecto a la calidad del servicio brindado en el último año por su operador: el 72% de los usuarios dicen que fue mejor o mucho mejor de lo que esperaba, 18% dice que no es mejor pero tampoco peor, mientras que solo el 8% dice que fue peor o mucho peor de lo que esperaba<sup>9</sup>. Es decir, se esperaría que aquellos usuarios que perciben negativamente el servicio brindado presenten una queja al respecto. Es relevante señalar que este indicador tuvo una mejoría respecto de lo reportado en 2022 en donde el 69% de los usuarios señaló que su servicio era mejor o mucho mejor de lo que se esperaba.

En cuanto a la percepción de la navegación sin interrupciones y la velocidad de navegación, más del 78% de los usuarios que dicen tener acceso a internet móvil considera que ambas propiedades ofrecidas por su operador móvil son buenas. Al contrario, menos del 13% perciben negativamente dichas propiedades, siendo la velocidad del internet la propiedad que los usuarios consideran menos adecuada. La siguiente gráfica ilustra lo mencionado.

---

<sup>9</sup> La pregunta realizada fue: tomando en cuenta el uso del servicio de telefonía móvil durante los últimos 12 meses ¿diría usted que la calidad del servicio que ha recibido es...?

**Gráfica 3. Percepción de los usuarios respecto al servicio que ofrece su proveedor de Telefonía Móvil para:**



**Fuente:** Elaboración propia con datos de las Encuestas.

**Notas:**

- 1) La gráfica ilustra el promedio de las Encuestas.
- 2) La pregunta realizada fue: ¿cómo calificaría la calidad de los servicios que ofrece su proveedor de Internet en cuanto a...?
- 3) Se consideran solo los usuarios que afirman tener acceso al servicio de internet móvil y/o redes sociales mediante su equipo celular.

Es relevante señalar que si bien, solo un tercio de estos usuarios aseguro saber la cantidad de datos en MB o GB que incluye su plan, en general se encuentran de acuerdo con el servicio ofrecido por su operador.

Respecto de la calidad del servicio móvil de Internet, se observa que, como parte de las acciones que lleva a cabo el Instituto en torno al monitoreo de la calidad de los servicios, se sigue una metodología específica para realizar los ejercicios de medición y evaluar el cumplimiento de los parámetros de calidad respecto al servicio de transferencia de datos de los operadores móviles. Al respecto, el informe de resultados sobre la medición de los índices y parámetros de calidad a que deben sujetarse los prestadores del servicio móvil se encuentran disponibles en la página del Instituto<sup>10</sup>.

## 1.2 Inconformidades en el portal “Soy Usuario”

El Instituto en colaboración con la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) cuenta con la plataforma “Soy Usuario” donde los usuarios tienen la oportunidad de levantar inconformidades o quejas relacionadas con los servicios de telecomunicaciones que tienen

<sup>10</sup> Disponible en: <https://www.ift.org.mx/industria/unidad-de-cumplimiento>

contratados.<sup>11</sup> Al respecto, este informe recopila información de las quejas hechas por los usuarios para el servicio de internet y el de telefonía móvil.

Para efectos del presente informe, se realizó una reclasificación de las quejas recibidas en la plataforma “Soy Usuario” para ambas bases de datos (internet y telefonía móvil), atendiendo a la tecnología principal utilizada por los proveedores para prestar los servicios, ante ello, para efectos del presente informe se tiene por un lado las quejas de los proveedores con redes fijas y satelitales y por el otro lado, los operadores de redes celulares (en adelante, redes móviles).

Para el análisis de inconformidades relacionadas con los Lineamientos, se consideraron seis temas a clasificar, mismos que son descritos en la tabla siguiente, haciendo distinción entre las modalidades analizadas.

Tabla 3. Clasificación y descripción de las inconformidades relacionadas con los Lineamientos	
Descripción utilizada para las redes fijas y satelitales	Descripción utilizada para las redes móviles
<b>1. Relacionados con problemas para acceder a CAS específicos o diferencia en las características técnicas de la navegación de los CAS.</b>	
Inconformidades donde los usuarios referían tener dificultades para navegar en una página o servidor en específico, pero no así con otras.	Inconformidades donde los usuarios referían tener dificultades para navegar dentro de una página o aplicación en específico, pero no así con otras.
<b>2. Relacionados con la seguridad de la red o privacidad de la comunicación.</b>	
Inconformidades para las cuales los usuarios percibían que existía una usurpación de su identidad, violación en su privacidad o sus comunicaciones privadas.	Inconformidades relacionadas a la usurpación de la identidad del usuario, violación a su privacidad o sus comunicaciones privadas y/o robo de sus datos personales.
<b>3. Relacionados con restricciones en los equipos terminales y su configuración.</b>	
Inconformidades relacionadas con no permitir la conexión mediante cualquier tipo de dispositivos o equipos terminales, así como problemas para la configuración de los dispositivos o equipos terminales.	Inconformidades relacionadas con no permitir la conexión mediante cualquier tipo de dispositivos o equipos terminales, así como problemas para la configuración de los dispositivos o equipos terminales.
<b>4. Relacionados con el entendimiento de las políticas de gestión de tráfico y administración de red.</b>	
Inconformidades referentes a la falta de publicación del código de política de uso por parte del PSI, dudas para su comprensión y/o cuando el PSI no cumple con el código publicado.	Inconformidades referentes a la falta de publicación del código de política de uso por parte del PSI, dudas para su comprensión y/o cuando el PSI no cumple con el código publicado.
<b>5. Relacionados con el cobro de datos en CAS patrocinados o reducción de la velocidad/bloqueo al llegar a la bolsa de consumo.</b>	
Inconformidades relacionadas con no cumplimiento del acceso patrocinado de datos, así como condiciones no cumplidas sobre la bolsa incluida para la navegación.	Inconformidades relacionadas con no cumplimiento del acceso patrocinado de datos, el no cumplimiento de la gratuidad de aplicaciones incluidas en su plan o recarga, así como condiciones no cumplidas sobre la bolsa incluida para la navegación
<b>6. Relacionados con afectaciones en los servicios en caso de desastres naturales.</b>	

<sup>11</sup> El sitio está disponible en: <https://www.soyusuario.ift.org.mx/>

Inconformidades que se desprenden de cualquier tipo de desastre natural, pueden estar relacionadas con la gestión de tráfico y administración de red implementada en estas situaciones o la discontinuidad en los servicios.

Inconformidades que se desprenden de cualquier tipo de desastre natural, pueden estar relacionadas con la gestión de tráfico y administración de red implementada en estas situaciones o la discontinuidad en los servicios.

Respecto a las inconformidades presentadas en el periodo analizado, a continuación, se describen las quejas principales reportadas por los usuarios finales. Es relevante señalar que el presente informe únicamente distingue sobre las quejas principales, con independencia del proceso conciliatorio o resolución de la inconformidad.

**1. Relacionados con problemas para acceder a CAS específicos o diferencia en las características técnicas de la navegación de los CAS.**

Para el caso de las quejas de redes fijas y satelitales, los usuarios reportan problemas para acceder a servicios OTT de video, videos cortos, tiendas de aplicaciones, servicios de Google, videojuegos y servidores de videojuegos. Por otro lado, dentro de las quejas de redes móviles, los usuarios reportan en su mayoría problemas para acceder a aplicaciones específicas y sitios de Internet al utilizar sus datos móviles.

En este sentido, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 de los Lineamientos, las políticas de gestión de tráfico y administración de red que implemente el PSI deberán asegurar i) la calidad, capacidad y velocidad del servicio de acceso a Internet contratado por los usuarios finales y ii) la libre elección de los usuarios finales para acceder a los contenidos, aplicaciones y servicios en Internet, sin que los PSI dificulten, limiten, degraden, restrinjan o discriminen el acceso a los mismos, conforme a lo siguiente:

*“Artículo 3. Los PSI podrán implementar políticas de gestión de tráfico y administración de red que estén encaminadas a:*

*I. Asegurar la calidad, capacidad y velocidad del servicio de acceso a Internet contratado por los usuarios finales, y*

*II. Preservar la integridad y seguridad de la red.*

*Artículo 4. Las políticas de gestión de tráfico y administración de red que implementen los PSI deberán asegurar:*

*I. La libre elección de los usuarios finales para acceder a los contenidos, aplicaciones y servicios en Internet, sin que los PSI dificulten, limiten, degraden, restrinjan o discriminen el acceso a los mismos;*

*II. El trato no discriminatorio a los usuarios finales, PACS, tipos de tráfico similares, así como al tráfico propio y el de terceros que curse por la red;*

*III. La privacidad de los usuarios finales;*

*IV. La inviolabilidad de las comunicaciones privadas de los usuarios finales.*

*En la implementación de políticas de gestión de tráfico y administración de red, bajo ningún supuesto, los PSI podrán inspeccionar, monitorear o alterar el contenido específico del tráfico que curse por su red.”*

*(énfasis añadido)*

2. **Relacionados con la seguridad de la red o privacidad de la comunicación.** Para el caso de las redes fijas y satelitales, la única queja clasificada al respecto alude a un posible acceso no autorizado a la red de Internet del proveedor. Por su parte, en las redes móviles los usuarios refieren portabilidades no solicitadas, remplazos o duplicidad de SIM, acciones llevadas a cabo sin su consentimiento o bien desconocen la razón por la que sucedió, todo lo anterior deriva en robo de información, suscripciones no deseadas, entre otras acciones adversas. Al respecto, de conformidad con lo establecido en el artículo 12 de los Lineamientos los PSI deben publicar y mantener actualizado en su portal de Internet, su código de políticas de gestión de tráfico y administración de red mediante el cual darán a conocer los principios bajo los cuales implementarán la gestión de tráfico y administración de red a que refieren los Lineamientos para preservar la seguridad de los usuarios.
3. **Relacionado con restricciones en los equipos terminales y su configuración.** En el caso de las redes fijas y satelitales, los usuarios manifiestan que no se permite la conexión mediante cualquier tipo de dispositivos o equipos terminales, así como problemas para la configuración de los dispositivos o equipos terminales, como es el caso de la activación del “modo puente” o “bridge” del modem. Por otro lado, los usuarios de redes móviles manifiestan tener problemáticas relacionadas a la activación de su servicio VoWiFi<sup>12</sup> y VOLTE, y negativa de acceso por parte de los PSI a la activación de eSim. Ante ello se observa que los usuarios finales deben tener claridad respecto a los alcances de configuración de los dispositivos, a efecto de proporcionales la información necesaria para elegir al PSI que mejor se ajuste a sus necesidades y requerimientos de navegación, por lo que la política de administración de red del PSI debe ser lo suficientemente clara para dar información a los usuarios respecto a las actividades, métodos, procedimientos y herramientas utilizadas por el PSI para la

<sup>12</sup> Funcionalidad del servicio de telecomunicaciones móviles que permite utilizar los servicios de voz, video y mensajería del celular del usuario conectado a una red WiFi

operación y el aprovechamiento de los recursos y capacidades de su red pública de telecomunicaciones. Adicionalmente se observa que debe proporcionarse a los usuarios información clara y precisa respecto de la activación de los servicios con los que cuenta su proveedor

4. **Relacionado con el entendimiento de las políticas de gestión de tráfico y administración de red.** Tanto los usuarios de redes fijas y satelitales como de redes móviles, manifestaron dudas e inconformidades respecto a la implementación de políticas de uso justo en planes ilimitados. Al respecto se observa que, si bien de conformidad con lo establecido en el artículo 8 de los Lineamientos los PSI pueden modificar la velocidad de transmisión de los datos una vez alcanzado el tope de datos contratado por el usuario final, debe darse a los usuarios la información suficiente a efecto de que tengan claridad de las condiciones de navegación de su servicio.
5. **Relacionado con el cobro de datos en CAS patrocinados o reducción de la velocidad/bloqueo al llegar a la bolsa de consumo.** Los usuarios de redes fijas y satelitales, manifiestan problemas con servicios contratados (como OTT de audio y/o video). Por su parte, los usuarios de redes móviles manifiestan que no se les proporcionan las bolsas contratadas de datos o se bloquea el acceso sin tener claridad de las políticas a las que están sujetos para acceder a los CAS patrocinados, además de cobros en aplicaciones que deberían ser gratuitas según su plan contratado. Al respecto se observa que estos elementos se encuentran relacionados con la descripción y explicación a los usuarios de las políticas de uso justo de los CAS patrocinados.
6. **Relacionado con afectaciones en los servicios en caso de desastres naturales.** Los usuarios manifiestan que sus servicios no son reestablecidos con normalidad tras una afectación derivada de un desastre natural. Al respecto, se debe observar que de conformidad con lo establecido en el artículo 5 de los Lineamientos los PSI pueden implementar medidas excepcionales de gestión de tráfico y administración de red cuando estas sean temporales y se presenten situaciones de emergencia o desastre. En este sentido, se puede esperar que tras un desastre natural existan ciertas afectaciones en la red que sean atendidas por el PSI a efecto de reestablecer los servicios y respetar la capacidad, velocidad y calidad contratada por el usuario para el servicio de acceso a Internet.

### 1.2.1. Quejas de redes fijas y satelitales

La siguiente tabla muestra el número de inconformidades presentadas para las redes fijas y satelitales en el periodo que cubre el presente informe comparado con el año previo:

**Tabla 4. Desagregación de las inconformidades presentadas por los usuarios de redes fijas y satelitales**

Descripción general de la inconformidad	2022		2023	
	Inconformidades	% respecto al total	Inconformidades	% respecto al total
Temas relacionados con los Lineamientos	191	1.4%	269	2.5%
Temas generales de velocidad para cualquier contenido	1,913	13.7%	1,040	9.8%
Promociones no cumplidas relacionado a bolsa de datos	NA	NA	6	0.1%
No relacionados con temas de los Lineamientos	11,835	84.9%	9,332	87.6%
<b>Total de quejas clasificadas</b>	<b>13,339</b>	<b>100%</b>	<b>10,647</b>	<b>100%</b>
Total de quejas levantadas	13,935	-	10,629	-

Fuente: Elaboración propia con información del Instituto.

**Notas:**

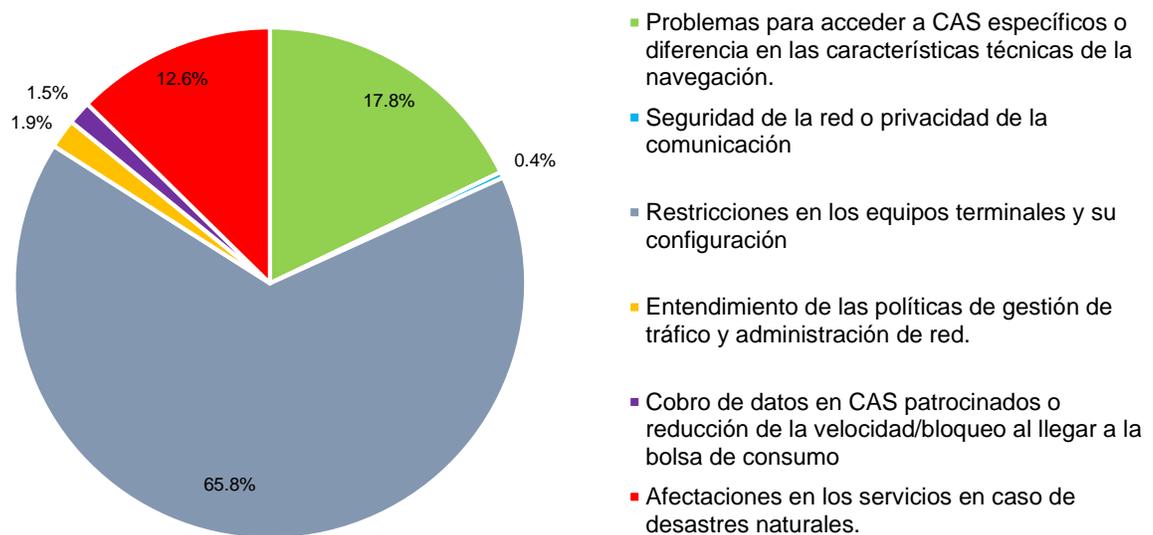
- 1) En el Total de quejas clasificadas puede haber respuestas múltiples: dentro de una misma inconformidad levantada puede haber más de una clasificación de la inconformidad.
- 2) La tabla considera el total de inconformidades presentadas por los usuarios, con independencia del resultado del proceso conciliatorio o resolución de la inconformidad

Para el año 2023, el total de las inconformidades presentadas en la plataforma disminuyó en 3 mil observaciones, no obstante, las inconformidades relativas a temas relacionados a los Lineamientos aumentaron en casi 80 inconformidades, lo que se tradujo a un total de 2.5% del Total General de inconformidades presentadas para ese año, contratándose con el 1.4% del 2022. Por su parte, resalta una disminución considerable en los temas asociados a la velocidad para cualquier contenido, con una reducción de casi la mitad de quejas con relación al año previo, sobre esto, es relevante señalar que, si bien la velocidad de navegación es un elemento importante de la experiencia del usuario relacionada con la calidad y características de los servicios contratados, la definición de los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio dependen de lo establecido en los Lineamientos de calidad del servicio fijo. Finalmente, se precisa que las observaciones relacionadas con las promociones no cumplidas con temas de los lineamientos son aquellas donde los usuarios expresaron que no se cumplían las cantidades de datos cuando se contrataba el servicio de manera promocional.

Del análisis de las inconformidades en temas relacionados a los Lineamientos, se puede apreciar en la siguiente gráfica que, de las 269 quejas detectadas en 2023, el 65.8% correspondía a temas relacionados con las *restricciones en los equipos terminales y su configuración*, seguido por problemáticas para *acceder a CAS específicos o diferencia en las características técnicas de la navegación*, con 17.8% del total. Las inconformidades relacionadas con la *seguridad de la red o privacidad de la comunicación*, con 0.3%, y el *Cobro de datos en CAS patrocinado o reducción de la velocidad/bloqueo al llegar a la bolsa de*

consumo, con 2.0% fueron las que menor frecuencia tuvieron. Es de resaltar que, en comparación del año previo, estas mismas inconformidades acapararon las observaciones más frecuentes y menos frecuentes respectivamente.<sup>13</sup> Por su parte, derivado del Huracán Otis que se presentó en Guerrero el 25 de octubre de ese año<sup>14</sup> las quejas referentes a los desastres naturales tuvieron una contabilidad destacada.

**Gráfica 4. Distribución del tipo de quejas relacionadas con los Lineamientos 2023 (redes fijas y satelitales)**



**Fuente:** Elaboración propia con información de inconformidades recibidas en la plataforma "Soy Usuario".

En lo que respecta a las inconformidades por proveedor, se detectó que las empresas con mayor número de incidencias en 2023 fue Telmex-Telnor, Megacable, Total Play y GTV respectivamente. Es relevante señalar que, como se mostró en la Tabla 1. estas empresas cuentan con la mayor cantidad de usuarios del servicio de acceso a Internet, hecho que ayuda a entender que el mayor número de quejas presentadas en el servicio sea también hacia estas empresas.

<sup>13</sup> En 2022, las inconformidades detectadas para las *restricciones en los equipos terminales y su configuración* tuvieron un 65.4% del total de quejas referentes a los Lineamientos, seguidas por los *problemas para acceder a CAS específicos o diferencia en las características de la navegación* con 24.1% y las que menor frecuencia presentaron fueron las relacionadas con el *cobro de datos en CAS patrocinados o reducción de la velocidad/bloqueo al llegar a la bolsa de consumo* y las *afectaciones en los servicios en caso de desastres naturales*, con 2.6% y 2.1% respectivamente.

<sup>14</sup> Información disponible en: [https://smn.conagua.gob.mx/es/?option=com\\_visforms&view=visformsdata&layout=data&id=107&cid=5715](https://smn.conagua.gob.mx/es/?option=com_visforms&view=visformsdata&layout=data&id=107&cid=5715)

Tabla 5. Resumen general de las inconformidades relacionadas con los Lineamientos por operador

Proveedor	2022				2023				
	Relacionadas con los Lineamientos	Sobre velocidad en general	No relacionadas con los Lineamientos o Velocidad	Total General	Relacionadas con los Lineamientos	Sobre velocidad en general	Promociones no cumplidas relacionado a bolsa de datos	No relacionadas con los Lineamientos o Velocidad	Total de quejas clasificadas
Telmex-Telnor	99	1,155	6,180	7,434	157	618	0	4,494	5,269
Megacable	22	243	2,775	3,040	59	181	3	2,428	2,671
Total Play	34	224	1,285	1,543	33	136	0	1,328	1,551
GTV	20	193	1,151	1,364	15	80	3	925	1,023
Otros	16	98	444	558	5	25	0	103	133
<b>Total quejas clasificadas</b>	<b>191</b>	<b>1,913</b>	<b>11,835</b>	<b>13,939</b>	<b>269</b>	<b>1,040</b>	<b>6</b>	<b>9,332</b>	<b>10,647</b>

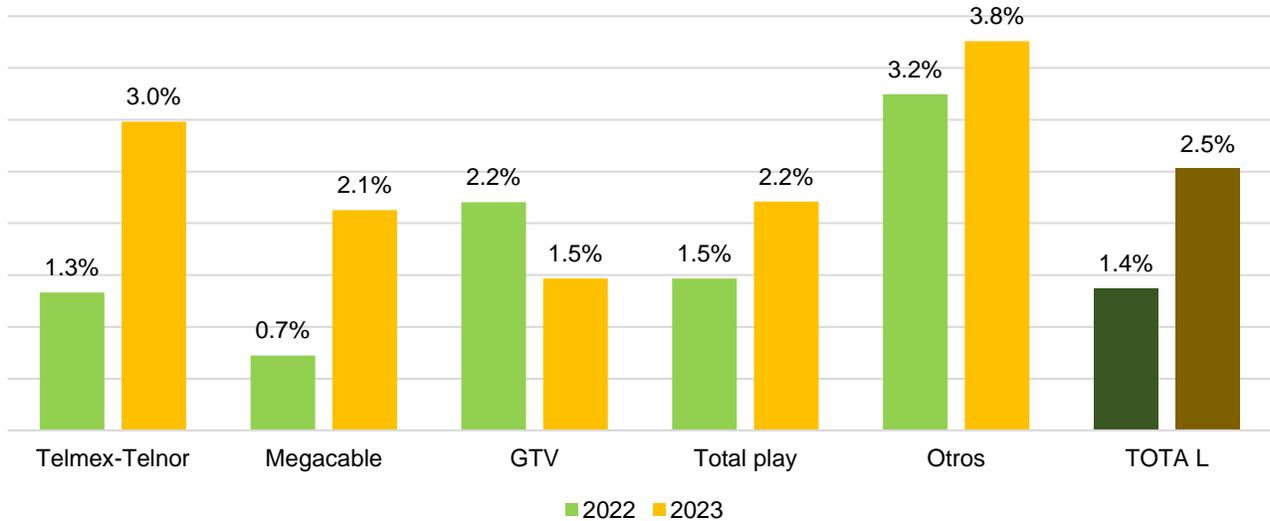
Fuente: Elaboración propia con información de inconformidades recibidas en la plataforma "Soy Usuario".

**Notas:**

- 1) En el Total de quejas clasificadas puede haber respuestas múltiples: dentro de una misma inconformidad levantada puede haber más de una clasificación de la inconformidad.
- 2) Los datos de 2022 no utilizan la clasificación de redes fijas y satelitales, sin embargo, es comparable con 2023, toda vez que fueron datos presentados en la plataforma soy usuario para el servicio de internet, que en su mayoría es para el servicio fijo.
- 3) Telmex-Telnor incluye las inconformidades de Telmex y Telnor. GTV incluye las inconformidades de Izzi, Sky, Wizz, Cablemás, Cablevisión Red, Cablecom, Operbes. Total Play incluye las inconformidades de Total Play, Total play Empresarial y Enlace TPE.
- 4) Otros incluye todas aquellas empresas que en su acumulado de quejas no supera el 1% respecto al Total de quejas clasificadas.
- 5) Para 2022, las 11 quejas sobre los Lineamientos relacionadas con "otros" corresponden a los siguientes proveedores: 3 AT&T, 2 Movistar, 1 Bait, 1 Hughes México, 1 ONT Networks, 1 Wifmax, 1 Alestra y 1 sin un proveedor seleccionado. Para 2023, las 5 quejas sobre los Lineamientos relacionadas con "otros" corresponden a los siguientes proveedores: 2 Lantointernet, 1 IENTC, S. DE R.L. DE C.V., 1 Alestra y 1 Wifmax.

Del análisis entre el número de inconformidades relacionadas con los Lineamientos respecto al número total de quejas generales, puede observarse que para 2023, existe un aumento generalizado de estas, pasando de 1.4% en 2022 a 2.5% en 2023. Lo anterior es observable de igual manera en todos los proveedores con mayor número de quejas presentadas, con la única excepción de GTV, quien redujo ese porcentaje con respecto al 2022. Finalmente, se destacan los casos de Telmex-Telnor y Megacable, quienes tuvieron un aumento en el número de quejas relacionadas a los lineamientos aun cuando sus inconformidades generales disminuyeron, las quejas principales se mantienen en aspectos asociados a la configuración del modem.

Gráfica 5. Porcentaje de las quejas relacionadas con los Lineamientos respecto al total de las quejas presentadas al operador (redes fijas y satelitales)



Fuente: Elaboración propia con de inconformidades recibidas en la plataforma "Soy Usuario".

**Notas:**

1) Telmex-Telnor incluye las inconformidades de Telmex y Telnor. GTV incluye las inconformidades de Izzi, Sky, Wizz, Cablemás, Cablevisión Red, Cablecom, Operbes. Total Play incluye las inconformidades de Total Play, Total play Empresarial y Enlace TPE.

2) Los datos de 2022 no utilizan la clasificación de redes fijas y satelitales, sin embargo, es comparable con 2023, toda vez que fueron datos presentados en la plataforma soy usuario para el servicio de internet, que en su mayoría es para el servicio fijo.

### 1.2.2. Quejas del servicio de redes móviles

La siguiente tabla muestra el número de inconformidades presentadas para el caso de las redes móviles en la plataforma Soy Usuario para periodo que cubre el presente informe, en ella se puede notar primeramente que del total de las quejas clasificadas, el 10.1% tenían relación con los Lineamientos, por su parte los *Temas generales de velocidad para cualquier contenido*, *Temas relacionados a restricciones o bloqueos asociados al impago de los equipos terminales* (en adelante, *bloqueo de equipos por impago*) y las quejas de *Promociones no cumplidas relacionadas de bolsa de datos*, en su conjunto, sumaron casi 9% del total de las inconformidades hecha por los usuarios. Lo anterior cobra importancia pues, si bien estos no son temas relativos a los Lineamientos, se detectó que estos temas se encuentran relacionados con la experiencia general de navegación de los usuarios. Cabe precisar que, en la clasificación las inconformidades relacionadas al *bloqueo de equipos por impago*, se contabilizaron aquellas en las que el usuario tuvo problemas por aplicaciones que tenían predeterminadamente instaladas en su equipo, las cuales tenían como objetivo restringir y bloquear el equipo en caso de impago, sin embargo, existieron usuarios que tuvieron restricciones al momento de querer descargar o instalar aplicaciones externas a la tienda oficial de aplicaciones (App store o Play store, según el caso). Mientras, las inconformidades relacionadas a las *promociones no cumplidas de bolsa de datos*, fueron clasificadas aquellas quejas que precisaban el no cumplimiento, temporal o en cantidad, de los datos prometidos al momento de cambiarse de compañía o bien al tomar una promoción del proveedor.

**Tabla 6. Desagregación de las inconformidades presentadas por los usuarios de Telefonía Móvil**

Descripción general de la inconformidad	2023	
	Inconformidades	% respecto al total
Temas relacionados con los Lineamientos	774	10.11%
Temas generales de velocidad para cualquier contenido	333	4.35%
Temas relacionados a restricciones o bloqueos asociados al impago de los equipos terminales (bloqueo de equipos por impago)	172	2.25%
Promociones no cumplidas relacionadas de bolsa de datos	157	2.05%
No relacionados con temas de los Lineamientos	6,220	81.24%
<b>Total quejas clasificadas</b>	7,656	1
Total quejas levantadas	7,622	

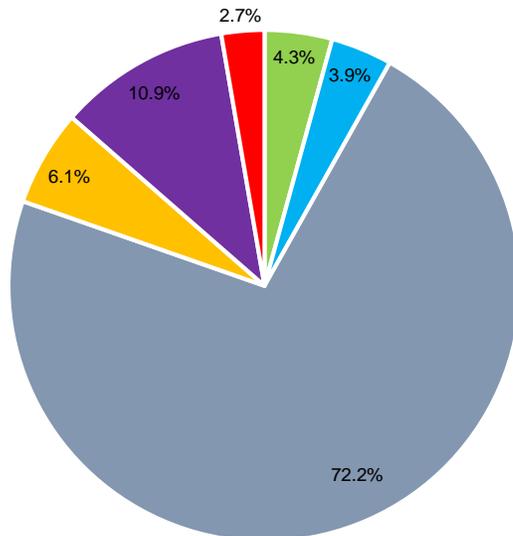
Fuente: Elaboración propia con información del Instituto.

**Notas:**

- 1) En el Total de quejas clasificadas pueden haber respuestas múltiples: dentro de una misma inconformidad levantada puede haber más de una clasificación de la inconformidad.
- 2) La tabla considera el total de inconformidades presentadas por los usuarios, con independencia del resultado del proceso conciliatorio o resolución de la inconformidad

Del análisis de las inconformidades relacionadas únicamente a los Lineamientos para el caso de las redes móviles, la siguiente gráfica distribuye todas estas quejas en los seis temas considerados, se observa que las quejas relacionadas a las restricciones en los equipos terminales y sus configuraciones, al igual que en el caso de las redes fijas y satelitales, son las que mayor proporción contienen, con 72%, esto se explica porque la gran mayoría de las quejas aquí contenidas derivan por dos motivos: 1) la dificultad que tiene el usuario para poder activar el servicio de VoWifi y VOLTE en su equipo terminal y; 2) el impedimento por parte de los PSI para la contratación y activación de eSim. En segundo lugar, la queja con más frecuencia, relacionada con los Lineamientos, se encuentra la referente al *cobro de datos en CAS patrocinados o reducción de velocidad/bloqueo al llegar a la bolsa de consumo*, con 11%. Finalmente, se hace la precisión que para el caso del tema *seguridad de la red o privacidad de la comunicación*, no se consideran aquellas quejas donde se menciona robo de identidad u otras acciones en las que un tercero obtiene la información directamente del usuario de manera fraudulenta pues esto no depende de la gestión de la red, por ejemplo, cuando el usuario dice haber proporcionado sus datos personales a un supuesto asistente del PSI y acto seguido se percata del robo de identidad.

**Gráfica 6. Distribución del tipo de quejas presentadas relacionadas con los Lineamientos 2023 (Telefonía Móvil)**



- Problemas para acceder a CAS específicos o diferencia en las características técnicas de la navegación.
- Seguridad de la red o privacidad de la comunicación
- Restricciones en los equipos terminales y su configuración
- Entendimiento de las políticas de gestión de tráfico y administración de red.
- Cobro de datos en CAS patrocinados o reducción de la velocidad/bloqueo al llegar a la bolsa de consumo
- Afectaciones en los servicios en caso de desastres naturales.

Fuente: Elaboración propia con información de inconformidades recibidas en la plataforma "Soy Usuario".

Ahora bien, en la desagregación de las quejas clasificadas por operador, se destaca que los cuatro operadores con mayor participación de mercado, de acuerdo con la Tabla 2, son los mismos que tienen el mayor número de quejas levantadas. No obstante, como se ilustra en la siguiente tabla, AT&T es el proveedor con el mayor número de quejas relacionadas al bloqueo de equipos terminales, Bait es el proveedor con el mayor número de quejas presentadas por temas de velocidad, mientras que, en las cuestiones relativas a las promociones no cumplidas, el mayor número de las quejas se distribuyen entre los proveedores de mayor tamaño.

**Tabla 7. Resumen general de las inconformidades de redes móviles relacionadas con los Lineamientos por operador (2023)**

Proveedor	Relacionadas con los Lineamientos	Sobre velocidad en general	Bloque de equipos por impago	Promociones no cumplidas	No relacionadas	Total de quejas levantadas
Telcel	304	63	18	30	2,097	2,512
AT&T	110	46	135	29	1,254	1,574
Movistar	258	16	18	49	1,163	1,504
Bait	28	122	0	26	496	672
GTV	3	13	0	2	231	249
YO Mobile	0	0	0	0	175	175
UNEFON	14	8	0	4	116	142
Diri	5	7	0	2	109	123
Megamobile	4	2	0	0	96	102
Otros	48	56	1	15	483	603
<b>Total quejas clasificadas</b>	<b>774</b>	<b>333</b>	<b>172</b>	<b>157</b>	<b>6,220</b>	<b>7,656</b>

**Fuente:** Elaboración propia con información de inconformidades recibidas en la plataforma "Soy Usuario".

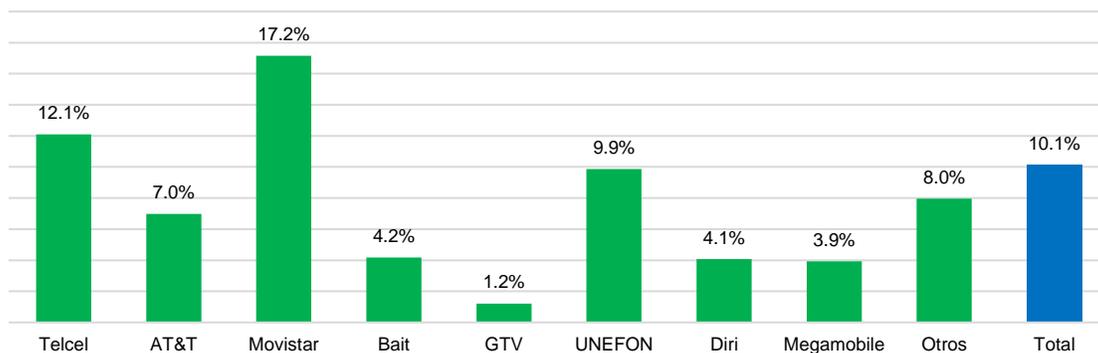
**Notas:**

- 1) En el Total de quejas clasificadas puede haber respuestas múltiples: dentro de una misma inconformidad levantada puede haber más de una clasificación de la inconformidad.
- 2) GTV incluye las inconformidades de Izzi Móvil y Blue Telecom
- 3) Otros incluye todas aquellas empresas que en su acumulado de quejas no supera el 1% respecto al Total de quejas clasificadas.
- 4) Las 48 quejas sobre los Lineamientos relacionadas con "otros" corresponden a los siguientes proveedores: 10 Newww; 6 Oxio Mobile y OUI; 3 CFE-TEIT, Axio Mobile y Netwey; 2 Virgin Mobile y TELGEN; 1 MIMOVIL, YO Mexico, BroMovil, FreedomPop, ENI NETWORKS, WEEX, Yobi, MoBig, Dalefon, MOVER-T MOVIL, Orange My Mobile, Red Blakk y Sin especificar.

A su vez, la tabla anterior resalta el caso del proveedor YO mobile, quien todas sus quejas fueron hechas sobre temas que no se relacionaban con los lineamientos, y tampoco así con alguno de los temas especiales detectados en otros operadores<sup>15</sup>. Por otro lado, tal como se especifica en la nota 4) de la tabla, se destacan las 10 (diez) quejas relacionadas a los lineamientos por parte de Newww, lo que representa 16% del total de sus quejas clasificadas, porcentaje compartido por Oxio Mobile, por sus 6 (seis) quejas relacionadas a los lineamientos y finalmente, el proveedor OUI, las 6 (seis) quejas relacionadas a los lineamientos representaron el 26% del total de sus quejas clasificadas.

Ahora bien, la siguiente gráfica ilustra el porcentaje de las quejas relacionadas a los Lineamientos respecto al número total de quejas clasificadas por proveedor. El proveedor con la relación más grande entre el total sus quejas relacionadas con los Lineamientos y el total levantadas es Movistar, con 17.2%, seguido de Telcel y Unefón, con 12.1% y 9.9% respectivamente. Por otro lado, los proveedores con esta relación menor fueron GTV (1.2%), Megamobile (3.9%) y Diri (4.1%), respectivamente.

**Gráfica 7. Porcentaje de las quejas relacionadas con los Lineamientos respecto al total de las quejas presentadas al operador en 2023 (Redes móviles)**



**Fuente:** Elaboración propia con información de inconformidades recibidas en la plataforma "Soy Usuario".

**Notas:**

- 1) GTV incluye las inconformidades de Izzi Móvil y Blue Telecom
- 2) Otros incluye todas aquellas empresas que en su acumulado de quejas no supera el 1% respecto al Total de quejas clasificadas.

<sup>15</sup> Temas relacionados a la velocidad en general, bloqueo de equipos terminales y promociones no cumplidas.

## 2 Información de los proveedores del servicio de acceso a Internet

De conformidad con lo establecido en el artículo 11 de los Lineamientos, los PSI deberán entregar un informe semestral respecto de las ofertas con patrocinio de datos y otros servicios de telecomunicaciones conforme a lo siguiente:

*“Artículo 11. Los PSI que cuenten con ofertas con patrocinio de datos en términos de la fracción I del artículo 8, que provean acceso a contenidos, aplicaciones y/o servicios en términos del artículo 9 y/o que provean servicios en términos del artículo 10 deberán presentar ante el Instituto, en formato electrónico editable dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes al término de cada semestre, en los términos y formato que al efecto determine el Instituto, un informe semestral que incluya, al menos, lo siguiente:*

*I. Respecto a las ofertas con patrocinio de datos, la referencia al contenido, aplicación o servicio patrocinado, la persona física o moral que patrocina los datos y el folio de inscripción del Registro Público de Concesiones que contenga la tarifa contratada.*

*II. Respecto a las ofertas de servicios en términos del artículo 10, un listado y descripción de cada uno de los servicios provistos en el periodo reportado.”*

*(énfasis añadido)*

Ante ello, a través del Acuerdo el Instituto estableció los términos y formato relativos al informe semestral a efecto de facilitar la entrega de información por parte de los PSI y permitir al Instituto contar con una base unificada. Es relevante señalar que este informe se encuentra registrado con el número UPR-04-007 “Presentación del informe de ofertas de patrocinio de datos y otros servicios de telecomunicaciones”.

A la fecha de elaboración del presente informe se cuenta con la información del trámite para dos periodos conforme a lo siguiente:

**Tabla 8. Concesionarios y autorizados que presentaron el trámite UPR-04-007**

Modalidad de presentación	Desde el 1 de enero al 30 de junio del 2023	Desde el 1 de julio al 31 de diciembre del 2023
Oficina de Oficialía de partes del Instituto (a)	92	104
Correo electrónico <sup>16</sup> (b)	-	3
Ventanilla electrónica	14	14

**Fuente:** Elaboración propia con información del trámite UPR-04-007 “Presentación del informe de ofertas de patrocinio de datos y otros servicios de telecomunicaciones”.

**Notas:**

1) Algunos PSI entregaron información de más de una razón social en el mismo escrito de presentación. La tabla lista las razones sociales para las que fue presentado el trámite.

(a) concesionarios y autorizados entregaron el trámite físicamente en la oficina de Oficialía de partes del Instituto.

(b) Para realizar la sustanciación del trámite a través de correo electrónico, el PSI deberá presentar de manera física ante la oficialía de partes común del Instituto el ANEXO A “Información de Identificación” señalando su consentimiento expreso para ser notificado por dicho medio. De ser así, las promociones subsecuentes presentadas al Instituto por parte de los PSI o sus representantes legales podrán ser realizadas a través del correo electrónico [oficialiadepartes@ift.org.mx](mailto:oficialiadepartes@ift.org.mx).

(c) concesionarios y autorizados que presentaron el trámite a través de la funcionalidad de “Más trámites y servicios” de la Ventanilla Electrónica.

Se observa que, si bien el trámite de cada periodo fue iniciado de manera física en la oficialía de partes del Instituto, la mayor parte de los concesionarios y autorizados optan por continuar las actuaciones a través de medios electrónicos lo cual es un indicio de la preferencia de los regulados por transitar a medios electrónicos para la presentación del trámite. En este sentido, es relevante señalar **el trámite UPR-04-007 “Presentación del informe de ofertas de patrocinio de datos y otros servicios de telecomunicaciones” puede ser presentado en la Ventanilla Electrónica** a través de la funcionalidad de “Más trámites y servicios”, por lo que se pone a disposición de los sujetos regulados este medio para la presentación del trámite del próximo semestre.

Con este medio de presentación el Instituto reitera su compromiso de facilitar, agilizar y optimizar la sustanciación de los trámites y servicios a su cargo, a través de medios electrónicos, a fin de transitar de forma transparente y ordenada a un gobierno electrónico.

## 2.1 Ofertas de datos patrocinados

De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de los Lineamientos, están permitidas las ofertas del servicio de acceso a Internet que pongan a disposición de los usuarios el acceso gratuito, patrocinado por un tercero o el PSI, a CAS disponibles en Internet. Este acceso patrocinado no podrá ofrecerse más allá de la vigencia del plan o paquete del servicio de acceso a Internet contratado por el usuario final, conforme a lo siguiente:

**“Artículo 8.** Las ofertas del servicio de acceso a Internet que los PSI pongan a disposición de los usuarios finales podrán considerar lo siguiente:

<sup>16</sup> De conformidad con lo establecido en el artículo Cuarto Transitorio del Acuerdo en tanto el trámite se migre a un formato electrónico que se encuentre contenido en la Ventanilla Electrónica del Instituto los PSI deberán entregar los informes de ofertas de patrocinio de datos y otros servicios de telecomunicaciones de manera física ante la oficialía de partes común del Instituto, salvo que el PSI opte por el correo electrónico [oficialiadepartes@ift.org.mx](mailto:oficialiadepartes@ift.org.mx).

*I. El acceso gratuito, patrocinado por un tercero, a contenidos, aplicaciones y/o servicios disponibles en Internet.*

*Para tales efectos, los PSI deberán contar con ofertas de patrocinio de datos inscritas en el Registro Público de Concesiones, la cuales deberán ofrecer en términos no discriminatorios a cualquier interesado.*

*II. El acceso gratuito, patrocinado por el PSI, a contenidos, aplicaciones y/o servicios disponibles en Internet.*

*III. La posibilidad de que los usuarios finales adquieran paquetes de datos para el acceso a contenidos, aplicaciones y/o servicios específicos, en tanto estos se sujeten a la vigencia del plan o paquete del servicio de acceso a Internet contratado por el usuario final.*

*IV. La modificación a la velocidad de transmisión de los datos una vez alcanzado el tope de datos, siempre y cuando dicha modificación se aplique por igual a todos los contenidos, aplicaciones y servicios.*

*Lo previsto en las fracciones I, II y III no podrá ofrecerse más allá de la vigencia del plan o paquete del servicio de acceso a Internet contratado por el usuario final.”*

En la presente sección se describen las características principales de las ofertas con datos patrocinados puestas a disposición de los usuarios finales en el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023. Para ello se considera información recaba en el trámite UPR-04-007 “Presentación del informe de ofertas de patrocinio de datos y otros servicios de telecomunicaciones”, información de reportes y requerimientos del Instituto, así como la disponible en el RPC.

### **Ofertas patrocinadas sujetas a la disponibilidad del servicio de acceso a Internet.**

#### **a. Evolución de las tarifas**

El “Reporte de evolución de planes y tarifas de servicios de telecomunicaciones móviles 2016-2023”<sup>17</sup>, publicado por el Instituto, contiene el análisis de la evolución de los planes y tarifas que los Concesionarios y OMV ponen a disposición de los usuarios; en este reporte es posible identificar información de la oferta de los servicios de telecomunicaciones móviles en sus diferentes modalidades de contratación.

Ante ello, para fines del presente informe, se consultaron las características de las ofertas que se consideraron en el “Reporte de evolución de planes y tarifas de servicios de

---

<sup>17</sup> el reporte contiene la evolución general de los planes y tarifas de telefonía móvil ofertados a través de las páginas electrónicas de los Concesionarios y OMV, para los periodos de agosto de 2016 y agosto de 2023. Disponible en: <https://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/usuarios-y-audiencias/evolucionmovil2023.pdf>

telecomunicaciones móviles 2016-2023” en la modalidad de contratación pospago y prepago que estaban vigentes en 2023 y se analizó la información presentada por los concesionarios y autorizados en respuesta al trámite UPR-04-007 “*Presentación del informe de ofertas de patrocinio de datos y otros servicios de telecomunicaciones*”.

De la información disponible en el “Reporte de evolución de planes y tarifas de servicios de telecomunicaciones móviles 2016-2023”, en los últimos años los planes de pospago continúan aumentando los MB incluidos, en este sentido, para el 2023 el 49% de los planes ofertados ofrecen más de 8,192 MB.

En el caso del segmento de prepago, de 2016 a 2023, se observa un incremento de los MB promedio en cada monto de recarga que van del 369% (recarga de \$10) al 4,406% (recarga de \$30)<sup>18</sup>. Sin embargo, respecto a los días de vigencia promedio para este mismo periodo, los datos muestran que existen variaciones de todo tipo: para los montos de recarga de \$50 a \$200 y de \$500 existió una reducción, siendo la de \$500 la más considerable al pasar de 50 a 30 días de vigencia. En las recargas de \$30 se presenta un incremento de 2 días, mientras que, en las recargas de \$10, \$20 y \$300 se mantuvieron sin cambios.

De la revisión de la información disponible en el RPC, así como la publicada por los PSI en sus sitios de Internet, se observa que la mayor parte de las tarifas consideran, además de la bolsa de datos de navegación libre, bolsas de datos para acceder a CAS específicos.

En las siguientes tablas se muestran los CAS incluidos y las reglas de aplicación para los segmentos de prepago y pospago. Se tomaron como referencia ofertas representativas de cada segmento considerando ofertas de pospago de gama básica, media, media alta y alta, por su parte, las ofertas de prepago se consideraron a las gamas baja, media y alta<sup>19</sup>. Los concesionarios y autorizados presentados en las tablas cuentan con una participación en su conjunto del servicio de internet móvil de 98.4% a junio del 2023<sup>20</sup>.

---

<sup>18</sup> Para el monto de \$10 en 2016 en promedio se ofrecían 16 MB, mientras que en 2023 fueron 75 MB; por su parte, en el monto de \$30 los MB promedio fueron de 34, mientras que en 2023 pasó a 1,532 MB. Se destaca también el incremento que existió para el caso de las recargas de \$200 y \$300, que pasaron de entregar 925 MB a 6,213 MB y de 1,575 MB a 21,663 MB, respectivamente.

<sup>19</sup> La distribución de las gamas es de acuerdo al precio de la renta mensual, para el caso de pospago, y el precio de la recarga, en caso de prepago.

<sup>20</sup> Con información del BIT para el periodo de referencia.

Tabla 9. Características de ofertas que incluyen el acceso patrocinado a CAS Planes Prepago

Proveedor	Nombre del plan (Folio)	CAS incluidas en la bolsa de consumo	Tipo de bolsa	Reglas	Precio	Días de Vigencia
<b>Planes de Gama Baja</b>						
Telcel	Paquete Amigo Sin Límite 30 (584464)	Redes Sociales incluidas: WhatsApp (WH), Facebook (FB), Messenger (MS) y Twitter (TW). • Datos incluida para uso de WH: Sin Límite • Datos incluida para uso de FB, MS y TW: 300 MB	Combinado	El uso de las aplicaciones ilimitadas es para su uso únicamente dentro del territorio nacional. La aplicación WhatsApp podrá ser utilizada estando dentro de México, Estados Unidos y Canadá. Si el usuario agota los MB incluidos para el uso de las redes sociales y mensajería instantánea referidas dentro de la vigencia del paquete, los MB consumidos se debitarán de los MB incluidos para navegación libre. En caso de ya no contar con MB para navegación libre, los consumos de datos se cobrarán conforme a la tarifa por MB establecida.	\$30.00	3 días
AT&T	AT&T Más \$50 (983446)	WH, FB, TW, MS, IG y SP Ilimitadas Mex/Eua	Ilimitado	El uso de redes sociales y aplicaciones ilimitadas podrá utilizarse en México y Estados Unidos. Accesos a enlaces externos o desde enlaces alternos, distintos a las aplicaciones o URLs de las redes sociales y aplicaciones, llamadas de voz IP, video llamadas, descarga o carga de archivos, ver o transmitir en vivo, compartir contactos y ubicaciones, reproducir videos o compartirlos desde funcionalidades de las redes sociales y aplicaciones incluidas que puedan a su vez utilizar otras aplicaciones, etc., generarán cargos adicionales o se descontarán del saldo disponible de acuerdo a la tarifa aplicable de la oferta AT&T Más.	Recargas desde \$10.00 pesos (\$30.00)	3 días
Movistar	Oferta Comercial De Recarga "Prepago® Rollover Más" 30 (824057)	WH, TW, IG, SP, Ub, Waze, FreeFire y PUBG Ilimitado FB y MS 600MB	Combinado	600 MB para Facebook® y Facebook Messenger®.	\$30.00	3 días
BAIT	MI BAIT \$30 (493866)	Ninguna.	No Aplica	2,000 MB para navegación libre a la máxima velocidad disponible, de los cuales 1,500 MB son para uso en Territorio Nacional y 500 MB son para territorio Nacional o Roaming Internacional: EUA y Canadá. Si el usuario consume los 2,000 MB antes de terminar la vigencia contará con 2,000MB adicionales a una velocidad máxima de 512 Kbps.	\$30.00	3 días

**Tabla 9. Características de ofertas que incluyen el acceso patrocinado a CAS Planes Prepago**

Proveedor	Nombre del plan (Folio)	CAS incluidas en la bolsa de consumo	Tipo de bolsa	Reglas	Precio	Días de Vigencia
Freedompop	Paquete 30 (734734)	FB, MS, TW y WH	Limitado	<p>300 Megabytes para Redes Sociales (Facebook®, Facebook Messenger®, Twitter® y WhatsApp®) para uso en México únicamente.</p> <p>No existe plazo forzoso para permanecer con el servicio.</p> <p>La cantidad de megabytes incluidos que no se utilicen durante la vigencia de este paquete se perderán y no podrán recuperarse.</p> <p>Los beneficios aplican para su uso en territorio nacional o en Estados Unidos, excepto los Megabytes para Redes Sociales que sólo aplican para uso en México.</p> <p>Cualquier navegación fuera de las aplicaciones mencionadas o uso de funcionalidades no incluidas en el listado anterior, se descontará de los megabytes incluidos en el Plan o Paquete que aplique.</p>	\$30.00	3 días
Virgin	Paquete Mini (951864)	WH, FB, TW, IG, SP, Música	Ilimitado	<p>La duración del paquete es de 7 días naturales a partir del momento de la compra.</p> <p>El paquete está disponible para todos los usuarios marcando al *188# en la opción de compra de paquetes.</p> <p>Los minutos, mensajes y/o megabytes incluidos en el paquete que no se hayan consumido durante los 7 días de duración del paquete expiran y no se pueden recuperar.</p>	\$50.00	7 días
OUI	Convenio Oui Plan Ligero (650510)	WH, FB y TW.	Combinado	WhatsApp ilimitado, 300 MB para uso exclusivo en las aplicaciones de Facebook y Twitter.	\$29.00	7 días
<b>Planes de Gama Media</b>						
Telcel	Paquete Amigo Sin Límite 150 (1136542)	FB, MS, TW, IG, SP y WH Ilimitados	Ilimitado	El uso de las aplicaciones ilimitadas es para su uso únicamente dentro del territorio nacional. La aplicación WhatsApp podrá ser utilizada estando dentro de México, Estados Unidos y Canadá. Si el usuario agota los MB incluidos para el uso de las redes sociales y mensajería instantánea referidas dentro de la vigencia del paquete, los MB consumidos se debitarán de los MB incluidos para navegación libre.	\$150.00	25 días
AT&T	AT&T Más (983446)	WH, FB, TW, IG, MS y SP	Ilimitado	El uso de Redes Sociales y Aplicaciones incluidas en los paquetes de beneficios es ilimitado y podrán utilizarse cuando el usuario se encuentre en México y Estados Unidos. Cualquier acceso a enlaces externos o desde enlaces alternos, distintos a las aplicaciones o URL's de las redes sociales y aplicaciones, llamadas de voz IP, video llamadas, descarga o carga de archivos, ver o transmitir en vivo, compartir contactos y ubicaciones, reproducir videos o compartirlos desde funcionalidades de las redes sociales y aplicaciones incluidas que puedan a su vez utilizar otras aplicaciones, etc., generarán cargos adicionales o se descontarán del saldo disponible de acuerdo a la tarifa aplicable de la oferta AT&T Más.	Recargas desde \$10.00 pesos (\$150.00)	25 días

**Tabla 9. Características de ofertas que incluyen el acceso patrocinado a CAS Planes Prepago**

Proveedor	Nombre del plan (Folio)	CAS incluidas en la bolsa de consumo	Tipo de bolsa	Reglas	Precio	Días de Vigencia
Movistar	Oferta Comercial De Recarga "Prepago® Rollover Más" 150 (1028224)	<p>FB y MS (Ilimitado)</p> <p>Video (YT, Netflix, TK, HBO Max) (1GB)</p> <p>WH, TW, IG, Threads, SP, UB, Waze, FreeFire, PUBG, Spotify, SoundCloud®, Deezer®, Apple Music, TuneIn Radio y Shazam (Ilimitado)</p>	Combinado	<p>Los beneficios podrán utilizarse estando en México, EUA, Canadá y Puerto Rico.</p> <p>1GB para YouTube, Netflix, TikTok, HBO Max</p> <p>Facebook®, Facebook Messenger®, WhatsApp®, X® (Twitter®), Instagram®, Threads®, Snapchat®, Uber®, Waze®, FreeFire®, PUBG®, Spotify®, SoundCloud®, Deezer®, Apple Music®, TuneIn Radio® y Shazam® (Ilimitados)</p>	\$150.00	26 días
BAIT	Mi Bait \$150 (443694)	WH, FB / MS, TW, IG, SP.	Limitado	2000MB para WhatsApp, Facebook / Messenger, Twitter, Instagram, Snapchat.	\$150.00	30 días
Freedompop	Paquete 150 (529439)	Megabytes para Redes Sociales (FB, MS, TW y WH) para uso en México únicamente	Ilimitado	MB ilimitados para uso en México únicamente. Cualquier navegación fuera de las aplicaciones o sitios de las redes sociales se descontará de los MB incluidos en el paquete. Una vez que los MB para redes sociales incluidos en el paquete se consuman o expiren, el usuario deberá contratar alguno de los planes, paquetes y/o servicios adicionales disponibles para continuar haciendo uso del servicio.	\$150.00	26 días
Virgin	Paquete Rock 150 (952391)	WH, FB, TW, IG, SP, Ub, Música	Ilimitado	La duración del paquete es de 30 días naturales a partir del momento de la compra. El paquete está disponible para todos los usuarios marcando al *188# en la opción de compra de paquetes. Los segundos, mensajes de texto o megabytes incluidos que no se hayan consumido durante los 30 días de vigencia del paquete expiran y no se pueden recuperar.	\$150.00	30 días
OUI	Paquete Oui Recarga 120 (536126)	Ninguna	N/A	Datos ilimitados para uso en territorio nacional, a la mejor velocidad disponible en el momento de su utilización. Al rebasar los 6,000 MB, aplica política de reducción de velocidad máxima a 128 kbps	\$120.00	15 días
<b>Planes de Gama Alta</b>						

Tabla 9. Características de ofertas que incluyen el acceso patrocinado a CAS Planes Prepago

Proveedor	Nombre del plan (Folio)	CAS incluidas en la bolsa de consumo	Tipo de bolsa	Reglas	Precio	Días de Vigencia
Telcel	Paquete Amigo Sin Límite 300 (340640)	WH, FB, MS, TW, IG y SP	Ilimitado	La aplicación WhatsApp podrá ser utilizada estando dentro de México, Estados Unidos y Canadá. El uso de Facebook, Messenger de Facebook, Twitter, Instagram y Snapchat está limitado para su uso únicamente dentro del territorio nacional. Si el usuario agota los MB incluidos para el uso de las redes sociales y mensajería instantánea referidas dentro de la vigencia del paquete, los MB consumidos se debitarán de los MB incluidos para navegación libre.	\$300.00	30 días
AT&T	At&T Más (983446)	WH, FB, TW, IG, MS, SP y Ub	Ilimitado	El uso de Redes Sociales y Aplicaciones incluidas en los paquetes de beneficios es ilimitado de acuerdo a lo especificado en la tabla 1, y podrán utilizarse cuando el usuario se encuentre en México y Estados Unidos. Cualquier acceso a enlaces externos o desde enlaces alternos, distintos a las aplicaciones o URL's de las redes sociales y aplicaciones, llamadas de voz IP, video llamadas, descarga o carga de archivos, ver o transmitir en vivo, compartir contactos y ubicaciones, reproducir videos o compartirlos desde funcionalidades de las redes sociales y aplicaciones incluidas que puedan a su vez utilizar otras aplicaciones, etc., generarán cargos adicionales o se descontarán del saldo disponible de acuerdo a la tarifa aplicable de la oferta AT&T Más.	\$300.00	30 días
Movistar	Oferta Comercial De Recarga "Prepago@ Rollover@ Más" 300 (1028226)	FB y MS (Ilimitado)  Video (YouTube, Netflix, TK, HBO Max) (2GB)  WH, TW, IG, Threads, SP, Ub, Waze, FreeFire, PUBG, Spotify, SoundCloud, Deezer, Apple Music, TuneIn Radio y Shazam (Ilimitado)	Combinado	Los beneficios podrán utilizarse estando en México, EUA, Canadá y Puerto Rico.  2GB para YouTube, Netflix, TikTok, HBO Max  Facebook@*, Facebook Messenger@*, WhatsApp@, X@ (Twitter@), Instagram@, Threads@, Snapchat@, Uber@, Waze@, FreeFire@, PUBG@, Spotify@, SoundCloud@, Deezer@, Apple Music@, TuneIn Radio@ y Shazam@ (Ilimitados)	\$300.00	30 días
BAIT	Mi Bait \$300 (505662)	Ninguna	N/A	No Aplica	\$300.00	30 días

Tabla 9. Características de ofertas que incluyen el acceso patrocinado a CAS Planes Prepago

Proveedor	Nombre del plan (Folio)	CAS incluidas en la bolsa de consumo	Tipo de bolsa	Reglas	Precio	Días de Vigencia
Freedompop	Paquete 200 (529442)	Megabytes para Redes Sociales (FB, MS, TW y WH) para uso en México únicamente	Ilimitado	MB ilimitados para uso en México únicamente. Cualquier navegación fuera de las aplicaciones o sitios de las redes sociales se descontará de los MB incluidos en el paquete. Una vez que los MB para redes sociales incluidos en el paquete se consuman o expiren, el usuario deberá contratar alguno de los planes, paquetes y/o servicios adicionales disponibles para continuar haciendo uso del servicio.	\$200.00	30 días
Virgin	Paquetote (951935)	Ninguna	N/A	La duración del paquete es de 30 días naturales a partir del momento de la compra. El paquete está disponible para todos los usuarios marcando al *188# en la opción de compra de paquetes. Los segundos, mensajes de texto o megabytes incluidos que no se hayan consumido durante los 30 días de vigencia del paquete expiran y no se pueden recupera	\$300.00	30 días
OUI	Paquete Oui Recarga 240 (536125)	Ninguna	N/A	Datos ilimitados para uso en territorio nacional, a la mejor velocidad disponible en el momento de su utilización. Al rebasar los 12,000 MB, aplica política de reducción de velocidad máxima a 128 kbps	\$240.00	30 días

**Fuente:** Elaboración propia con información de las bases de datos del Reporte de Evolución de Planes y Tarifas de Servicios de Telecomunicaciones Móviles, 2023 y del buscador de tarifas del RPC.

**Notas:**

- 1) Debajo del nombre del plan, entre paréntesis, se encuentra el número de inscripción del Buscador de tarifas del Instituto.
- 2) Oui móvil se encuentra con el nombre del operador TELECOMUNICACIONES 360 S.A. DE C.V. dentro del RPC.
- 3) Los planes señalados en la tabla pueden incluir el acceso a otros CAS a través de una promoción temporal otorgada a los usuarios finales o una bolsa ilimitada.

Tabla 10. Características de ofertas que incluyen el acceso patrocinado a CAS Planes Pospago

Proveedor	Nombre del plan (Folio)	CAS incluidas en la bolsa de consumo	Tipo de bolsa	Reglas	Precio
<b>Pospago Básico (\$199-399)</b>					
Telcel	Telcel Plus 2 738431	FB, MS, TW y WH.	Limitado	Los Megabytes (1024MB) incluidos para el uso Redes Sociales y Mensajería Instantánea podrán utilizarse de forma indistinta y compartida entre las aplicaciones móviles oficiales y/o páginas en internet de Facebook, Messenger, Twitter y/o Whatsapp. El uso de las aplicaciones Facebook, Messenger y Twitter, está limitado para su uso únicamente dentro del territorio Nacional. La aplicación Whatsapp podrá ser utilizada estando dentro de México, Estados Unidos y Canadá. Al término de los datos incluidos para el uso de las aplicaciones móviles señaladas se comenzará a cobrar la tarifa por Kilobyte (KB) adicional establecido.	\$300.00
AT&T	AT&T Ármalo 3 Gb 396079	Didi, FB, MS, Google Maps, IG, LinkedIn, Pinterest, Rappi, SP, TW, Ub, Ub Eats, Waze, WH	Ilimitado	"El suscriptor cuenta de acuerdo al plan contratado, con una cantidad de redes sociales/aplicaciones que puede elegir para navegar de forma ilimitada dentro de las funcionalidades de cada una de las redes sociales/aplicaciones. Las redes sociales/aplicaciones podrán utilizarse cuando el suscriptor se encuentre en México, Estados Unidos y Canadá. Una vez al mes el suscriptor podrá cambiar una o todas las aplicaciones/redes sociales/aplicaciones incluidas en su plan por otras disponibles. Cualquier acceso a enlaces externos o desde enlaces alternos, distintos a las aplicaciones o URL's de las redes sociales y aplicaciones, llamadas de voz IP, video llamadas, descarga o carga de archivos, ver o transmitir en vivo, compartir contactos y ubicaciones, reproducir videos o compartirlos desde funcionalidades de las Redes Sociales y Aplicaciones incluidas que puedan a su vez utilizar otras aplicaciones, etc., generarán cargos adicionales o se descontarán del saldo disponible de acuerdo a la tarifa aplicable."	\$259.00
Movistar	Plan Gigamove 10 Pospago 758523	FB, TW y WH Redes sociales ilimitadas en México, EE.UU., Canadá y Puerto Rico (3)  IG, SP y UB Redes sociales ilimitadas en México (3)	Ilimitado	Facebook, Twitter y WhatsApp son redes sociales ilimitadas en México, EE.UU., Canadá y Puerto Rico  Instagram, Snapchat y Uber son redes sociales ilimitadas en México	\$265.00
<b>Pospago Medio (\$400-\$599)</b>					
Telcel	Telcel Plus 5 738437	FB, MS, TW y WH.	Limitado	Los Megabytes (2048MB) incluidos para el uso Redes Sociales y Mensajería Instantánea podrán utilizarse de forma indistinta y compartida entre las aplicaciones móviles oficiales y/o páginas en internet de Facebook, Messenger, Twitter y/o Whatsapp. El uso de las aplicaciones Facebook, Messenger y Twitter, está limitado para su uso únicamente dentro del territorio Nacional. La aplicación Whatsapp podrá ser utilizada estando dentro de México, Estados Unidos y Canadá. Al término de los datos incluidos para el uso de las aplicaciones móviles señaladas se comenzará a cobrar la tarifa por Kilobyte (KB) adicional establecido.	\$599.00

Tabla 10. Características de ofertas que incluyen el acceso patrocinado a CAS Planes Pospago

Proveedor	Nombre del plan (Folio)	CAS incluidas en la bolsa de consumo	Tipo de bolsa	Reglas	Precio
AT&T	AT&T Ármalo 11 Gb 640758	Didi, Didi food, IG, FB, MS, Google Maps, LinkedIn, Pinterest, Telegram, Rappi, SP, UB, UB Eats, TW, Waze, WH (Ilimitados)  Amazon Prime Video, Apple Music, DirecTV Go, HBO Max, Netflix, Spotify, TIK, Twitch, YouTube, Zoom, Disney+, Garena Free Fire: Nueva Era, Candy Crush Saga, Paramount+, Star+, ViX (incluye ViX+). (3GB)	Combinado	El suscriptor cuenta con seis redes sociales/aplicaciones que puede elegir de esta lista para navegar de forma ilimitada dentro de las funcionalidades de cada una de las redes sociales/aplicaciones. A su vez el usuario puede contratar GB adicionales a los incluidos en su plan, para utilizarlos exclusivamente en una de estas aplicaciones de streaming disponibles. Las redes sociales/aplicaciones podrán utilizarse cuando el suscriptor se encuentre en México, Estados Unidos y Canadá. Cualquier acceso a enlaces externos o desde enlaces alternos, distintos a las aplicaciones o URL's de las redes sociales y aplicaciones, llamadas de voz IP, video llamadas, descarga o carga de archivos, ver o transmitir en vivo, compartir contactos y ubicaciones, reproducir videos o compartirlos desde funcionalidades de las Redes Sociales y Aplicaciones incluidas que puedan a su vez utilizar otras aplicaciones, etc., generarán cargos adicionales o se descontarán del saldo disponible de acuerdo a la tarifa aplicable.	\$599.00
Movistar	Plan Gigamove 25 Pospago 758535	FB, TW y WH Redes sociales ilimitadas en México, EE.UU., Canadá y Puerto Rico (3)  IG, SP y UB Redes sociales ilimitadas en México (3)	Ilimitado	Facebook, Twitter y WhatsApp son redes sociales ilimitadas en México, EE.UU., Canadá y Puerto Rico  Instagram, Snapchat y Uber son redes sociales ilimitadas en México	\$499.00
<b>Pospago Medio-Alto (\$600-\$999)</b>					
Telcel	Telcel Plus 7 738439	FB, MS, TW y WH.	Limitado	Los Megabytes (3072MB) incluidos para el uso Redes Sociales y Mensajería Instantánea podrán utilizarse de forma indistinta y compartida entre las aplicaciones móviles oficiales y/o páginas en internet de Facebook, Messenger, Twitter y/o Whatsapp. El uso de las aplicaciones Facebook, Messenger y Twitter, está limitado para su uso únicamente dentro del territorio Nacional. La aplicación Whatsapp podrá ser utilizada estando dentro de México, Estados Unidos y Canadá. Al término de los datos incluidos para el uso de las aplicaciones móviles señaladas se comenzará a cobrar la tarifa por Kilobyte (KB) adicional establecido.	\$799.00

Tabla 10. Características de ofertas que incluyen el acceso patrocinado a CAS Planes Pospago

Proveedor	Nombre del plan (Folio)	CAS incluidas en la bolsa de consumo	Tipo de bolsa	Reglas	Precio
AT&T	AT&T Ármalo 20 Gb 488035	Didi, Didi Food, IG, FB, MS, Google Maps, LinkedIn, Pinterest, Telegram, Rappi, Snapchat, UB, UB Eats, TW, Waze y WH	Ilimitado	El suscriptor cuenta con una cierta cantidad de redes sociales/aplicaciones que puede elegir de la lista mencionada para navegar de forma ilimitada dentro de las funcionalidades de cada una de las redes sociales/aplicaciones. Las redes sociales/aplicaciones podrán utilizarse cuando el suscriptor se encuentre en México, Estados Unidos y Canadá. Cualquier acceso a enlaces externos o desde enlaces alternos, distintos a las aplicaciones o URL's de las redes sociales y aplicaciones, llamadas de voz IP, video llamadas, descarga o carga de archivos, ver o transmitir en vivo, compartir contactos y ubicaciones, reproducir videos o compartirlos desde funcionalidades de las Redes Sociales y Aplicaciones incluidas que puedan a su vez utilizar otras aplicaciones, etc., generarán cargos adicionales o se descontarán del saldo disponible de acuerdo a la tarifa aplicable.	\$849.00
Movistar	Plan Datos Ilimitados Plus 892121	Ninguna	N/A	8 GB Datos de Navegación Libre en Roaming Internacional Para uso en Roaming Internacional en Estados Unidos, Canadá y Puerto Rico. Hotspot incluido. Los datos ilimitados otorgados en el Plan Datos Ilimitados Plus podrán consumirse y compartirse a otros dispositivos que el cliente desee desde el equipo terminal en el que se inserte la tarjeta SIM	\$568.10
<b>Pospago Alto (&gt;\$1,000)</b>					
Telcel	Telcel Plus 14 738444	FB, MS, TW y WH.	Limitado	"Los Megabytes ( 3072MB) incluidos para el uso Redes Sociales y Mensajería Instantánea podrán utilizarse de forma indistinta y compartida entre las aplicaciones móviles oficiales y/o páginas en internet de Facebook, Messenger, Twitter y/o Whatsapp. El uso de las aplicaciones Facebook, Messenger y Twitter, está limitado para su uso únicamente dentro del territorio Nacional. La aplicación Whatsapp podrá ser utilizada estando dentro de México, Estados Unidos y Canadá. Al término de los datos incluidos para el uso de las aplicaciones móviles señaladas se comenzará a cobrar la tarifa por Kilobyte (KB) adicional establecido."	\$1,499.00
AT&T	AT&T Ármalo 40 Gb 826427	Didi, Didi Food, IG, FB, MS, Google Maps, LinkedIn, Pinterest, Telegram, Rappi, Snapchat, UB, UB Eats, TW, Waze y WH.	Ilimitado	"El suscriptor cuenta con una cierta cantidad de redes sociales/aplicaciones que puede elegir de la lista mencionada para navegar de forma ilimitada dentro de las funcionalidades de cada una de las redes sociales/aplicaciones. Las redes sociales/aplicaciones podrán utilizarse cuando el suscriptor se encuentre en México, Estados Unidos y Canadá en la red AT&T. Cualquier acceso a enlaces externos o desde enlaces alternos, distintos a las aplicaciones o URL's de las redes sociales y aplicaciones, llamadas de voz IP, video llamadas, descarga o carga de archivos, ver o transmitir en vivo, compartir contactos y ubicaciones, reproducir videos o compartirlos desde funcionalidades de las Redes Sociales y Aplicaciones incluidas que puedan a su vez utilizar otras aplicaciones, etc., generarán cargos adicionales o se descontarán del saldo disponible de acuerdo a la tarifa aplicable."	\$1,499.00

**Fuente:** Fuente: Elaboración propia con información de las bases de datos del Reporte de Evolución de Planes y Tarifas de Servicios de Telecomunicaciones Móviles, 2023 y del buscador de tarifas del RPC.

1) Los planes señalados en la tabla pueden incluir el acceso a otros CAS a través de una promoción temporal otorgada a los usuarios finales o una bolsa ilimitada.

De la información contenida en las tablas precedentes se observa que la mayor parte de los planes y paquetes incluyen una bolsa de navegación para CAS específicos, ya sea ilimitada o con un límite de datos y se observa que hay un mayor número de tarifas con bolsas ilimitadas sujetas a políticas de uso. Estas características son otorgadas a los usuarios finales a través de las condiciones generales de su plan o paquete (es decir, como parte del paquete base) o de manera promocional como un beneficio temporal.

Las bolsas de navegación a CAS específicos coinciden con las actividades que más realizan los usuarios al navegar en Internet de conformidad con lo descrito en el apartado “1. Información de los usuarios” del presente informe.

Por otra parte, se observa que el acceso a CAS específicos puede estar sujeto a políticas de uso justo cuando se otorgan bolsas ilimitadas de navegación, este tipo de políticas son permitidas de conformidad con lo establecido en el artículo 8 de los Lineamientos siempre y cuando la modificación a la velocidad de transmisión de los datos, una vez alcanzado el tope de datos, se aplique por igual a todos los contenidos, aplicaciones y servicios. En este sentido, no sería admisible que en un plan o paquete se modifique la velocidad de transmisión de un CAS específico cuando se alcanza el tope de datos si el usuario final sigue contando con una bolsa de navegación libre sin velocidad reducida.

En cuanto a las políticas de acceso a los contenidos patrocinados, se observa que este acceso cubre actividades determinadas para cada CAS. De la revisión a las políticas descritas se observa lo siguiente:

**Tabla 11. Características de ofertas que incluyen el acceso patrocinado a CAS**

CAS	Actividades que son cobradas en el paquete de datos	Telcel	AT&T	Movistar	Bait	Freedompop
WhatsApp	Servicio de llamadas y de voz	Si	Si	Si	Si	Si
	Realizar o recibir videollamadas y de voz	Si	Si	Si	Si	Si
	Trasmisión y reproducción de video en tiempo rea	Si	Si	Si	Si	Si
	Compartir o consultar ubicación (incluida ubicación en tiempo real)	Si	Si	Si	Si	Si

Facebook	Carga y descarga de fotos fuera de las aplicaciones oficiales liberadas por Facebook	Si	Si	Si	Si	Si
	Reproducción de videos y la funcionalidad para compartirlos	Si	Si	Si	Si	Si
	Servicio de llamadas y de voz, a través de la aplicación Messenger	Si	Si	Si	Si	Si
	Trasmisión y reproducción de video en tiempo real	Si	Si	Si	Si	Si
	Compartir o consultar ubicación (incluida ubicación en tiempo real)	Si	Si	Si	Si	Si
X (Antes Twitter)	Carga y descarga de fotos fuera de la aplicación de Twitter	Si	Si	Si	Si	Si
	Reproducción de videos y la funcionalidad para compartirlos	Si	Si	Si	Si	Si
	Trasmisión y reproducción de video en tiempo real	Si	Si	Si	Si	Si
Instagram	Actividades fuera de la aplicación	N/A (2)	Si	Si	Si	N/A
	Servicio de llamadas y de voz	N/A	Si	No (1)	Si	N/A
	Descarga o carga de archivos	N/A	Si	Si	Si	N/A
	Trasmisión y reproducción de video en tiempo real	N/A	Si	Si	Si	N/A
	Compartir o consultar ubicación (incluida ubicación en tiempo real)	N/A	Si	No	Si	N/A

**Fuente:** Elaboración propia con información del buscador de tarifas del RPC para los siguientes PSI:

1) Telcel, disponible en: [https://tarifas.ift.org.mx/ift\\_visor/assets/ratefiles/16772805228415nacional-actualizaciontelcelplus5final200223.pdf](https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/assets/ratefiles/16772805228415nacional-actualizaciontelcelplus5final200223.pdf)

2) AT&T, disponible en: [https://tarifas.ift.org.mx/ift\\_visor/assets/ratefiles/16669862257754armalo11g\\_28oct22.pdf](https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/assets/ratefiles/16669862257754armalo11g_28oct22.pdf)

3) FreedomPop, disponible en: [https://tarifas.ift.org.mx/ift\\_visor/assets/ratefiles/16506955205109paquete150.pdf](https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/assets/ratefiles/16506955205109paquete150.pdf)

Y con información de los sitios web oficiales de:

1) Movistar, disponible en: <https://www.movistar.com.mx/politica-de-uso-de-apps>

2) BAIT, disponible en: <https://mibait.com/PUJ>

**Notas:**

1) No fue mencionado y se asume que no son cobradas.

2) No presenta información respecto a esta aplicación.

3) Para el caso de Freedompop y Bait, los planes analizados fueron de prepago.

### *b. Acceso a CAS específicos con costo cubierto por los PSI*

La fracción II del artículo 8 de los Lineamientos prevé el acceso gratuito a CAS patrocinados por los propios PSI (lo cual es conocido en la industria como “datos patrocinados” o “zero rating”). De acuerdo con el considerando Cuarto de los Lineamientos, en la sección 4.3.1, se aborda este concepto. Al respecto, se menciona que:

*“(…) Este esquema consiste en que, como parte del plan o paquete del servicio de acceso a Internet que adquiere el usuario final, se le permite el consumo de ciertos contenidos, aplicaciones o servicios específicos, sin que este se debite de los datos para navegación libre que incluya el plan o paquete. A su vez, este tipo de ofertas permiten dos modalidades: una en la que el costo de los datos patrocinados lo absorbe directamente el PSI y otra en la que un PACS le paga al PSI por los datos consumidos al utilizar el contenido, aplicación o servicio de dicho PACS.”*

En este sentido, se observa que los Lineamientos consideran que los datos patrocinados son aquellos que no se debitan de los datos para navegación libre que incluya el plan o paquete contratado por el usuario final. Es decir, si bien existe una contraprestación para contar con una bolsa de datos que el usuario final puede ocupar dentro de una vigencia determinada de manera libre, lo cierto es que cuando los PSI incluyen ofertas en las que ciertas CAS no son debitados de los datos para navegación libre, son considerados como datos patrocinados por parte de los Lineamientos, cuyos costos pueden ser patrocinados directamente por los PSI o bien por terceros, resultando para los usuarios finales como gratuitos, al no debitarse de su bolsa de navegación libre.

Entonces, las ofertas de servicio de acceso a Internet contempladas en el Artículo 8, Fracción II de los Lineamientos hacen referencia a las ofertas del servicio de acceso a Internet que consideran el acceso patrocinado por parte del PSI a CAS específicos, pudiendo el usuario haber adquirido una bolsa de datos de navegación libre para ser acreedor de este beneficio.

En este apartado se analizan este tipo de ofertas con patrocinio propio de los PSI, de manera descriptiva considerando información pública, así como la proveniente de requerimientos específicos.

### *CAS patrocinados.*

Se observa que los PSI generalmente ofrecen bolsas de datos ilimitados para ciertas aplicaciones de uso cotidiano para el usuario final, así como para algunos CAS de uso educacional. En todos los casos, se observó que es el propio PSI quien asume los costos de los datos patrocinados.

Dentro de los CAS que suelen estar incluidas dentro de esquemas de datos patrocinados, resaltan Facebook, Instagram, Snapchat, WhatsApp y X (antes Twitter), las cuales entran dentro de la categoría de redes sociales.

También se observaron algunos paquetes que incluyen bolsas de datos patrocinados para aplicaciones que son de uso para ciertos segmentos de usuarios, tales como aquellos usuarios que utilizan plataformas de transporte (tales como Uber o Cabify), o bien aquellos usuarios que utilizan plataformas de navegación (tales como Maps o Waze).

En cuanto a CAS educacionales, se observó que algunos PSI ofrecen bolsas de datos patrocinados para plataformas propias de aprendizaje y/o capacitación en línea. Se precisa que se observó que estas CAS educacionales son propias de los PSI y no pueden ser enmarcados dentro del supuesto considerado en el artículo 9, fracción I, por no ser CAS que dependan de organismos oficiales.

Finalmente, se observaron algunos casos en los que el PSI ofrece cierta bolsa de datos para ser usados para navegación libre al contratar algún servicio o al realizar alguna compra específica. Por ejemplo, se observaron tarifas en los que se contrató alguna CAS específica y, de regalo, el PSI ofreció dicha bolsa. O bien, se observaron tarifas en los que los PSI ofrecieron bolsas de datos al contratar equipos de datos (tales como módems de datos, tabletas o dispositivos de conectividad móvil), también para ser utilizados en navegación libre.

En todos los casos, los datos patrocinados fueron otorgados al amparo de una vigencia propia del plan o paquete adquirido. Asimismo, dichos datos patrocinados fueron ofrecidos de forma no discriminatoria a cualquier usuario final que realizara la contratación de dicho paquete o plan. Además, no se observó en ningún caso algún acuerdo entre el PSI y el CAS respectivo para la oferta de datos patrocinados, siendo en todo momento el PSI quien absorbe los costos asociados a dicho patrocinio y tomando en cuenta sus estrategias de definición del precio de los servicios.

### *Esquema tarifario empleado y notificación al usuario final*

En cuanto al esquema tarifario empleado por los PSI para la provisión de CAS mediante datos patrocinados, se observó que estos se ofrecen ya sea como bolsas ilimitadas de datos, o bien como bolsas diferenciadas con una cierta capacidad establecida por el PSI, el cual puede ser consumido para ciertas CAS definidas por el propio PSI. Dichas bolsas no debitan consumo de los datos incluidos en estos paquetes para navegación libre. Esto quiere decir que el usuario final debe forzosamente contratar un paquete de datos para poder tener acceso a este tipo de bolsas para CAS específicos.

Los PSI reportan que la elección de los CAS o de las condiciones en que se aplican estos beneficios responden a la dinámica propia del mercado y a los patrones que se observan de manera general por parte de los usuarios finales en cuanto a consumo.

Ahora bien, se observa que aquellos paquetes que consideren bolsas de datos “ilimitados” aplican una “*Política de Uso Justo*”. Esto implica que, si bien el usuario final tiene acceso a bolsas “ilimitadas”, los PSI establecen una capacidad tope y reducen la velocidad de transmisión al alcanzar el tope de datos.

Por otro lado, respecto de las notificaciones a los usuarios finales sobre el consumo de los datos patrocinados, se observaron dos casos principales:

- Bolsas de datos ilimitados para CAS específicos:
  - Los PSI informan a sus usuarios que ha rebasado la política de uso justo y explica los efectos que tendrá sobre su experiencia de navegación como consecuencia de este rebase, o
  - Los PSI informan a sus usuarios de manera genérica a través de sus términos y condiciones aplicables para dichos paquetes, pero no lo informa de manera personalizada cuando el usuario final ha superado el tope máximo contemplado dentro de la política de uso justo, por lo que la única manera en que el usuario final se da cuenta de ello es porque experimenta una cierta lentitud en su navegación de las CAS incluidas dentro del patrocinio de datos.
- Bolsas de datos para CAS específicos: se observa que algunos de los PSI informan a sus usuarios finales que han consumido la capacidad contemplada en dicha bolsa. Sin embargo, con la información disponible al momento de realizar el presente informe, no es claro identificar si los PSI informan a sus usuarios si los datos excedentes serán cobrados a granel o bien serán debitados de su bolsa de navegación libre hasta ser consumida.

Con el fin de incrementar la transparencia en la información que se les da a los usuarios finales respecto de este tipo de ofertas, los PSI podrían mejorar en los siguientes aspectos:

- Informar claramente a los usuarios finales si las bolsas de datos incluidas para CAS específicas son topadas a alguna capacidad específica, o bien son “ilimitadas”.
- En el caso de bolsas de datos “ilimitadas”, el PSI podría informar sobre si aplica algún tipo de “*Política de Uso Justo*” y en que consiste dicha medida.
- Informar claramente a los usuarios finales que sucede en aquellos casos en los que han consumido la totalidad de los datos o se ha llegado al tope de datos definido en la

política de uso justo. Es decir, es deseable que el usuario final sepa cuando ha consumido dicha bolsa, que sucederá con los datos excedentes (si se tomará de su bolsa de navegación libre o bien serán cobrados de manera adicional como datos a granel), hasta que fecha aplican estas nuevas condiciones y si existe o no alguna forma de recuperar los beneficios de la bolsa de datos patrocinada.

Finalmente, es importante mencionar que no siempre el PSI es quien absorbe de manera directa el costo de dicho patrocinio, pues se observó que, en el caso de algunos OMV, la bolsa de datos diferenciada o ilimitada para ciertas CAS es otorgada de origen por el proveedor mayorista, lo cual implica que el patrocinio, si bien es transferido al usuario final por la propia OMV, quien lo otorga de manera directa es la red mayorista de datos.

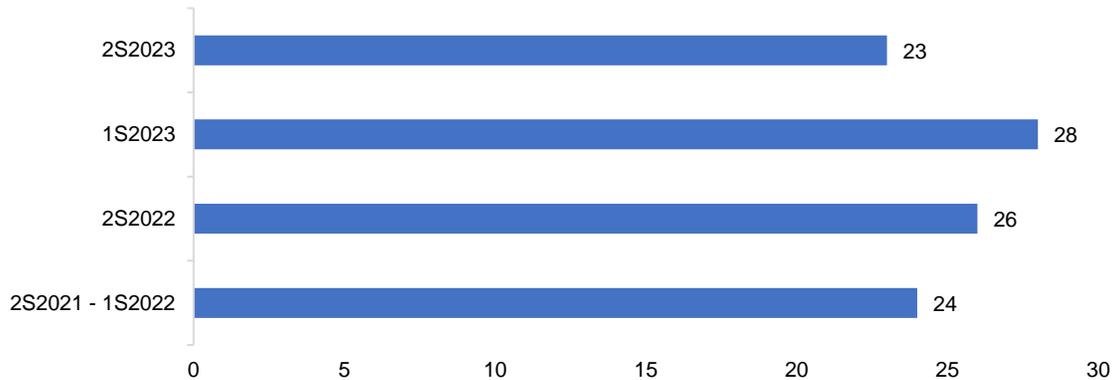
### *c. Información presentada en el trámite UPR-04-007*

En atención a la información solicitada en el trámite UPR-04-007 “Presentación del informe de ofertas de patrocinio de datos y otros servicios de telecomunicaciones” se recibió de los PSI un reporte de las ofertas del servicio de Internet puestas a disposición de los usuarios y que son patrocinados por un tercero. Al respecto, dos PSI reportaron que sus ofertas consideran el acceso patrocinado por un tercero distinto al PSI. Al comparar esta información con la señalada en el apartado “a. Evolución de las tarifas” del presente informe se observa que **la mayor parte de los CAS patrocinados son cubiertos por el propio PSI.**

En cuanto a las características de las ofertas con CAS patrocinados por terceros, se observa que estas cuentan con una tarifa de patrocinio de datos registrada en el RPC, la cual se pone a disposición de cualquier interesado y el acceso a estos CAS se encuentra sujeto a una vigencia específica.

En cuanto a las tarifas de las ofertas de patrocinio de datos por terceros correspondientes al periodo del 1 de enero de 2023 al 31 de diciembre del 2023, 4 PSI reportaron información en el trámite UPR-04-007.

Gráfica 8. Información reportada de CAS sujetos al patrocinio de datos por terceros.



Fuente:Elaboración propia con datos de la información proporcionada en el trámite UPR-04-007.

De la información disponible de las tarifas ofrecidas a terceros para el patrocinio de datos se observa que estas aplican diversas condiciones de acceso conforme a lo siguiente:

#### Cobro

- Establecen que los planes serán contratados a plazo mínimo de 12 meses.
- El pago de la renta y servicios adicionales se realizará de forma periódica, por ejemplo, mensual.
- El cliente puede adquirir paquetes de datos adicionales por evento y sujetos a una vigencia determinada. La compra de los paquetes adicionales se realiza con cargo a la factura.
- Los servicios están disponibles para usuarios mayoristas que suscriban un convenio con el PSI correspondiente. En caso de que el usuario mayorista sea un agregador, deberá contar, o en su caso implementar, la plataforma requerida para agregar a terceros.
- Dependiendo del consumo mensual establecen la tarifa aplicable por consumo de datos. En ocasiones requieren un consumo mínimo mensual.

#### Políticas de uso Justo

- Según el monto de recarga se pueden adquirir diferentes vigencias y umbrales de máxima velocidad de transmisión de datos.

El análisis de la información presentada muestra que **las ofertas patrocinadas por terceros** abarcan distintos tipos de contenidos, como la prestación de servicios de tipo financiero, mensajería / llamadas / video llamadas, procesamiento de pagos, servicios OTT de audio,

transporte punto a punto de personas, productividad, compras, entre otros, así como a datos de navegación libre.

El acceso patrocinado a ciertos CAS está sujeto a un límite de consumo determinado por el tercero que patrocina el acceso al contenido y este acceso depende de cumplir con ciertas condiciones, por ejemplo, contar con una suscripción del servicio, beneficios promocionales al realizar compras o instalar ciertas aplicaciones, acceso a herramientas propias (no disponibles para cualquier usuario final), entre otros.

Al acceso a los CAS patrocinados por terceros se mantiene en tanto exista disponibilidad o vigencia de los datos de navegación libre. Cuando se alcanza el límite establecido, el consumo de datos se debita de los datos incluidos en el plan, recarga o paquete del usuario final, se inicia un cobro bajo demanda por MB adicional conforme a la tarifa aplicable y en el caso de usuarios prepago, cuando falte saldo se suspende la navegación. De la información proporcionada por los PSI no se observa que los CAS patrocinados por terceros estén sujetos a una reducción de velocidad o modificación de las capacidades, al alcanzar el tope de datos otorgado a los usuarios finales.

Algunas de las ofertas mencionadas requieren el uso de aplicaciones móviles acordes al tipo de servicio que ofertan, en este caso es necesario realizar anteriormente la descarga de las aplicaciones. En el caso de los servicios que únicamente permiten el acceso a sitios web específicos, el tercero auspicia los datos que los usuarios utilizan a través del sitio del servicio.

De la información reportada por los PSI se observa que, los acuerdos para acceder a las ofertas de patrocinio de datos no consideran la recopilación de datos personales relacionados con las actividades desarrolladas por los PSI, sin embargo, los datos que el tercero patrocinador llegase a recopilar por el acceso al CAS se sujetarían a lo establecido en la relación entre el usuario final, el CAS y en su caso, el tercero patrocinador por lo que el tratamiento de los datos se sujetaría a su respectivo aviso de privacidad.

Un tercer PSI otorga el patrocinio de datos de manera libre y no a un CAS específico, si bien este patrocinio es cubierto por el propio PSI, las condiciones de acceso requieren que los usuarios realicen compras con un tercero.

### **Ofertas patrocinadas para reducción de brecha digital**

De conformidad con lo establecido en el artículo 9 de los Lineamientos los PSI podrán ofrecer acceso gratuito, sin restricciones a disponibilidad de datos o vigencia de un plan o paquete del servicio de acceso a Internet a CAS que cumplan con ciertas características, conforme a lo siguiente:

**“Artículo 9.** Los PSI podrán ofrecer acceso gratuito, sin restricciones a disponibilidad de datos o vigencia de un plan o paquete del servicio de acceso a Internet, a contenidos, aplicaciones y/o servicios:

**I.** De las **autoridades, dependencias, entidades, órganos y organismos** de los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, en el ámbito federal, estatal o municipal, así como de órganos y organismos autónomos, que contribuyan con la reducción de la brecha digital en el ámbito de sus atribuciones sustantivas;

**II.** De las **instituciones del sistema financiero** con el objetivo de promover la inclusión financiera digital, o

**III.** De los PSI para permitir a los usuarios finales realizar **consultas, recargas, pagos y contrataciones de los servicios de telecomunicaciones.**

Lo anterior con independencia de que sea un tercero o el PSI quien patrocine el acceso a tales aplicaciones, contenidos y/o servicios.

Cuando el acceso gratuito sea patrocinado por un tercero, los PSI deberán contar con ofertas de patrocinio de datos inscritas en el Registro Público de Concesiones, la cuales deberán ofrecer en términos no discriminatorios a cualquier interesado.”

(énfasis añadido)

#### **d. Información presentada**

En el trámite UPR-04-007 “Presentación del informe de ofertas de patrocinio de datos y otros servicios de telecomunicaciones” se recibió por parte de los PSI información respecto a las ofertas que ofrecen un acceso gratuito a los CAS, sin restricciones a disponibilidad de datos o vigencia de un plan o paquete del servicio de acceso a Internet.

De la información reportada se distinguen 67 ofertas, de estas, 28 son patrocinadas por terceros (41.79%) y 39 son patrocinadas por el PSI (58.20%) en el caso del trámite que cubre el periodo del 1 de enero al 30 de junio de 2023. Se reportan 72 ofertas de las cuales 23 (31.94%) son patrocinadas por terceros, 44 (61.11%) por el PSI y 5 (6.94%) que no especifican, para el periodo del 1 de julio al 31 de diciembre de 2023. De las ofertas reportadas por los PSI 26 no indican el CAS patrocinado, por lo que podrían tratarse de ofertas del servicio de acceso a internet sin patrocinio de datos.

Las ofertas reportadas que son patrocinadas por un tercero distinto al PSI cuentan con tarifas de patrocinio de datos publicadas en el RPC y que son puestas a disposición de cualquier interesado en patrocinar datos.

En la siguiente tabla se describen las características principales de las ofertas reportadas.

Tabla 12. Características de las ofertas patrocinadas por terceros

Descripción del tipo de ofertas	Condiciones, reglas o limitaciones del tipo de ofertas patrocinadas por terceros.
<p><b>Ofertas patrocinadas por terceros</b></p> <p>El análisis de la información muestra que las <b>ofertas de datos sin restricciones a disponibilidad de datos abarcan principalmente CAS</b> relacionados con la categoría “<b>De las autoridades, dependencias, entidades, órganos y organismos de los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, en el ámbito federal, estatal o municipal, así como de órganos y organismos autónomos, que contribuyan con la reducción de la brecha digital en el ámbito de sus atribuciones sustantivas</b>”.</p> <p>También se observan ofertas que corresponden al uso de aplicaciones móviles relacionadas con contrataciones y pagos del servicio de acceso a internet, ya sea para realizar consultas, recargas, pagos y contrataciones de los servicios de telecomunicaciones.</p> <p>De la información reportada por los PSI se observa que, los acuerdos para acceder a las ofertas de patrocinio de datos no consideran la recopilación de datos personales relacionados con las actividades desarrolladas por los PSI, sin embargo, los datos que llegasen a recopilarse por el acceso al CAS se sujetarían a lo establecido en el aviso de privacidad respectivo.</p>	<p>Los usuarios están sujetos a condiciones horarias en las que únicamente en ese intervalo será posible acceder al contenido de datos sin restricciones. Posteriormente se implementan restricciones en las cuales el acceso al contenido cuenta con una tasa de transferencia reducida.</p> <p>También hay condiciones en las cuales únicamente se otorga una bolsa de MB con días de vigencia determinada.</p>
<p><b>Ofertas patrocinadas por el PSI</b></p> <p>En el caso de las ofertas de <b>datos sin restricciones patrocinadas por el propio PSI</b> se observa que en su mayoría son ofertas que corresponden al uso de aplicaciones móviles o sitios relacionados con <b>contrataciones y pagos del servicio</b> de acceso a internet, ya sea para realizar consultas, recargas, pagos y contrataciones de los servicios de telecomunicaciones. Este acceso está relacionado con sitios web habilitados para micrositiros de venta de planes, paquetes y recargas.</p>	<p>De acuerdo con el reporte presentado hay casos en los que no hay condiciones o restricciones para el acceso a estas ofertas de patrocinio. Respecto a los casos en los que hay restricciones presentes se otorgan una bolsa de navegación y complementariamente es necesario que la línea se encuentre activa.</p>

Se observa además que algunas de las ofertas de datos sin restricciones a disponibilidad de datos abarcan CAS relacionados con la categoría “De las autoridades, dependencias, entidades, órganos y organismos de los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, en el ámbito federal, estatal o municipal, así como de órganos y organismos autónomos, que contribuyan con la reducción de la brecha digital en el ámbito de sus atribuciones sustantivas”.

En general los datos recabados por el PSI están asociados a los necesarios para tramitar los cobros/pagos y operar el gestor de cobros/pagos, sujeto al aviso de privacidad respectivo.

**Fuente:** Elaboración propia, con base en información presentada en el trámite UPR-04-007 “Presentación del informe de ofertas de patrocinio de datos y otros servicios de telecomunicaciones”.

Por otra parte, se observa que en el caso de los OMV, el acceso a ofertas de datos sin restricciones a disponibilidad de datos para los CAS “*De las autoridades, dependencias, entidades, órganos y organismos de los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, en el ámbito federal, estatal o municipal, así como de órganos y organismos autónomos, que contribuyan con la reducción de la brecha digital en el ámbito de sus atribuciones sustantivas*” dependen de acuerdos del operador de red con diversos agentes y no de acuerdos logrados por el propio OMV. Asimismo, el operador de red pone a disposición de los OMV funcionalidades que permiten, a través de portales cautivos, que cada OMV decida si se configura o no para sus usuarios finales alguna URL que permita el pago de servicios o recarga de saldos dependiendo de acuerdo con el ciclo de vida del usuario.

El caso del impacto del huracán Otis en las telecomunicaciones implicó una respuesta regulatoria por parte del Instituto en el estado de Guerrero, la cual consistió en activar un mecanismo de comunicación con los concesionarios de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión, coordinar la atención de necesidades inmediatas con el gobierno de los tres niveles y restaurar la infraestructura de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión. Como parte de estas acciones, diversos PSI pusieron a disposición de los usuarios alternativas para mantenerse conectados sin necesidad de realizar recargas. Este tipo de beneficios son permitidos de acuerdo a lo establecido en el artículo 9 de los Lineamientos.

Adicionalmente, para llevar conectividad a puntos estratégicos definidos por las autoridades federales, el Instituto solicitó y gestionó el apoyo de operadores satelitales, quienes instalaron enlaces de telecomunicaciones en esos centros. El trabajo colaborativo entre el Instituto y otras

instituciones permitió agilizar la instalación de equipos de comunicación satelital para atender la emergencia.

Es relevante señalar que las ofertas con acceso patrocinado a CAS resultan relevantes en materia del ejercicio de los derechos humanos relacionados con el acceso a las tecnologías de la información y comunicación en la provisión de servicios públicos a cargo del Estado y generan un valor social cuando estos se relacionan con las funciones sustantivas de las entidades, en el ámbito de sus competencias. En este sentido, este tipo de ofertas pueden traer beneficios a los usuarios finales.

Además, el acceso a las plataformas digitales para el pago y contratación de los servicios de telecomunicaciones, así como la consulta de saldos, permite a los usuarios finales hacer el pago de su servicio de acceso a Internet de una manera conveniente al reducir traslados y plazos de desconexión por falta de pago o saldo.

## 2.2 Otros servicios de telecomunicaciones

De conformidad con lo establecido en el artículo 11 de los Lineamientos, los concesionarios y autorizados que presten el servicio de acceso a Internet deberán reportar información de las ofertas que encuadren en el artículo 10 conforme a lo siguiente:

*“Artículo 10. No se considerarán violatorios de los presentes lineamientos los servicios de telecomunicaciones que los PSI provean a través de su red pública de telecomunicaciones, mediante la asignación de características y recursos de red específicos, en tanto que cumplan con alguno de los siguientes criterios:*

*I. Provean un contenido, aplicación y/o servicio que requiere de parámetros técnicos, inherentes y exclusivos al contenido, aplicación o servicio de que se trate, que no pueden replicarse en condiciones óptimas a través del servicio de acceso a Internet;*

*II. Provean funcionalidades adicionales, mediante la transmisión de datos entre aplicaciones, dispositivos, plataformas u otros equivalentes, que no puedan ser replicadas a través del servicio de acceso a Internet, o*

*III. Consistan en un servicio de telecomunicaciones que no requiere establecer una conexión con Internet.*

*(...)”*

Un aspecto que ha cobrado interés e importancia, especialmente con el desarrollo de redes de nueva generación (tal como es el caso de las redes 5G) son aquellos servicios que se ofrezcan

para ciertos fines de manera dedicada por parte de los PSI, ofertando para ello un plan conectividad específicos, así como aquellos que consideran funcionalidades adicionales.

Al respecto, con la información entregada por los PSI en el trámite UPR-04-007 “*Presentación del informe de ofertas de patrocinio de datos y otros servicios de telecomunicaciones*” se puede obtener un panorama general de este tipo de servicios. En el artículo Séptimo del Acuerdo, se señaló que estos servicios deben ser reportados en la hoja H3 del ANEXO B “Formato para la presentación del informe de ofertas y servicios”. Es relevante señalar que **el reporte de estos servicios NO depende de que los PSI ofrezcan o no servicios patrocinados**, ante ello, un PSI que cuente con servicios que encuadren en el artículo 10 de los Lineamientos deberá reportarlo aun cuando no cuente con ofertas con acceso patrocinado.

De los trámites recibidos se observa que si bien se reportó un total de 886<sup>21</sup> ofertas en el periodo analizado, se observa que algunas de estas son en realidad un servicio de acceso a Internet que permite el acceso a cualquier CAS disponible y sin funcionalidades o restricciones relacionadas con el artículo 10 de los Lineamientos y son comercializados como servicio de acceso a internet.

De la información presentada que encuadra con lo requerido en el artículo 10 se observa que se reportan diversos servicios y se señala cuáles son las tarifas contratadas. Estos servicios corresponden a servicios de telecomunicaciones que proveen acceso a un CAS que requiere de parámetros técnicos, inherentes y exclusivos al contenido, aplicación o servicio de que se trate; que no pueden replicarse en condiciones óptimas a través del servicio de acceso a Internet, o que ofrecen características extras a través de la transferencia de datos entre diferentes aplicaciones, dispositivos, plataformas u otros medios similares.

Las ofertas presentadas consideran servicios orientados a usuarios residenciales, comerciales y empresariales. A continuación, se presentan algunos ejemplos de los servicios reportados en el trámite UPR-04-007 “*Presentación del informe de ofertas de patrocinio de datos y otros servicios de telecomunicaciones*”:

- **Servicios de navegación y geolocalización**, aquellos servicios que utilizan la red móvil para identificar la localización y/o los patrones de navegación (distancia, velocidad, rutas, tiempos de parada, entre otros) de un vehículo.<sup>22</sup>

<sup>21</sup> Se suman las ofertas presentadas al cierre del primer semestre del 2022 y al cierre del segundo semestre del 2023. Se observa que existe una variación menor entre mediciones de las ofertas presentadas por los PSI.

<sup>22</sup> No aplican dentro de este segmento aquellos servicios que utilizan solo la información proveída por las radiobases por medio de señales de radiofrecuencia, pues estos paquetes de datos no utilizan datos de la red móvil, sino señalización que puede ser proveída sin la necesidad de Internet.

- **Servicios orientados a IoT**, aquellos servicios que asignan un paquete de datos para el funcionamiento de dispositivos catalogados dentro de la categoría IoT. Dentro de estos servicios pueden estar incluidos los servicios dedicados para relojes inteligentes, sensores 5G, entre otros.
- **Servicios emulados de radiocomunicación**: aquellos servicios que emulan ciertos servicios de radiocomunicación (por ejemplo, los servicios *push-to-talk* o *PTT*) utilizando la infraestructura de Internet para ser proveídos.
- **Servicios dedicados para enlaces empresariales**: aquellos servicios que utilizan enlaces dedicados empresariales para servicios muy específicos. No se deben confundir con los servicios generales de enlaces dedicados, ya que estos se proveen para cuestiones generalizadas, mientras que los servicios enmarcados dentro del contexto de la fracción III del artículo 8 refiere a conexiones para CAS específicas. Ejemplo de estos servicios pueden ser aquellos que se utilizan para la conexión dedicada de empresas hacia plataformas específicas en la nube o bien para su utilización en VPN para funciones específicas para la empresa que los contrata.
- Oferta de VPN MPLS nacional, que incluye acceso y servicio.
- **Servicios de monitoreo remoto**: aquellos servicios orientados a la detección de parámetros específicos de telemetría (temperatura, peso, volumetría, velocidad, entre otros) con la finalidad de accionar acciones o alertas específicas por parte del usuario final.
- Servicios de IPTV.
- Soluciones de videoconferencia empresarial a través de dispositivos móviles.
- Servicios de voz sobre IP y de telefonía residencial digital.
- Soluciones que permiten conectar a las empresas a la red pública de telefonía (PSTN) a través del protocolo de comunicación SIP (Session Initiation Protocol).
- Conectividad para plataforma gestionada para uso en una e-SIM integrada a un dispositivo conectado. Esto permite cambiar de operador o de plan móvil de forma remota sin necesidad de cambiar la tarjeta física
- Algunos proveedores ofrecen estos servicios adicionales para proteger la conexión y los dispositivos de los usuarios de amenazas informáticas o para garantizar su privacidad y anonimato en la red.

Es relevante señalar que los servicios adicionales que pueden ofrecer los PSI no deben otorgar un trato preferencial a ciertos CAS en detrimento de otros, ni establecer restricciones a la competencia y la innovación.

Por otra parte, estos servicios no contravienen lo señalado en los Lineamientos, en tanto no sean comercializados como sustitutos del servicio de acceso a Internet y su provisión no resulte

en detrimento de la calidad del servicio de acceso a Internet. En este sentido, los PSI que los presten deberán asegurar que cuentan con la capacidad suficiente en su red para respetar la capacidad, velocidad y calidad contratada por el usuario.

### 3 Políticas de gestión de tráfico y administración de red

Con el objetivo de que los usuarios finales puedan conocer los principios que son implementados por los PSI para efectos de la gestión del tráfico de datos que cursan por sus redes, así como la manera en que son administradas dichas redes, los Lineamientos prevén, en su artículo 12, que los PSI publiquen y mantengan actualizado un código de políticas de gestión de tráfico y administración de red. Dicho código permite que los usuarios finales puedan conocer la forma en la cual se gestiona el tráfico que hace pasar por las redes de los PSI, además del tratamiento que se le da a dicho tráfico en escenarios específicos (como puede ser en casos de congestión o de direccionamiento). Al ser una información que se encuentra orientada para ser consultada por usuarios finales, lo idóneo es que el código sea presentado de manera clara, concisa, concreta, en lenguaje entendible y transparente.

Los elementos previstos en el artículo 12 de los Lineamientos que debe tener el código son, en esencia, los siguientes:

- Los derechos de los usuarios finales.
- Las políticas de gestión de tráfico y/o administración de la red que sean implementadas.
  - Debe indicarse de manera expresa qué política es la que se implementa.
  - Debe explicarse en qué caso es utilizada y para qué.
  - Que impactos tiene su implementación en la experiencia del usuario final en su red.
  - Como afecta la implementación de dicha política al usuario final y a su red.
- Recomendaciones al usuario final a fin de minimizar riesgos en su privacidad y sus comunicaciones privadas.
- Las referencias actualizadas al marco legal vigente que fundamenten el código implementado.
- La última fecha en que fue actualizado el código implementado y su versión.

En el siguiente apartado se analizarán los aspectos generales observados respecto de los códigos implementados por los PSI durante el año 2023.

### 3.1 Características generales de los códigos publicados por los PSI.

En este apartado se busca reflejar los hallazgos detectados en el análisis del código publicado por los PSI. Cabe hacer mención que dicho análisis se realizó con la información disponible al momento de la elaboración del presente informe, lo cual comprende un total de 132 códigos efectivos<sup>23</sup> de distintos concesionarios o autorizados.

#### *a. Presentación de la información*

En comparación con el año 2022, en el 2023 los concesionarios no realizaron cambios significativos a sus códigos. En este sentido, se observa que de un universo de 92 PSI que contaban ya con su código, 16 actualizaron sus códigos. Los concesionarios y autorizados restantes siguen teniendo el mismo código y no realizaron ninguna modificación, siendo estos los considerados como vigentes.

Abundando más sobre el tema, se observa los concesionarios que realizaron cambios sobre sus códigos de políticas, en su totalidad lo hicieron para realizarle mejoras, incluyendo datos que no contaban en sus primeras versiones, tales como el marco legal; o bien la descripción, los casos de uso, los impactos y/o las afectaciones de las políticas que implementan dichos PSI. En contraste, aquellos concesionarios que no realizaron cambios en sus respectivos códigos, requieren de un mayor detalle respecto de la información contenida de confirmad con lo señalado en el Informe 2022 de implementación de los Lineamientos.

En términos generales, la información es presentada por los PSI ya sea de manera directa en su página web (20 casos), o bien son alojadas y desplegadas en formato PDF (109 casos) o en formato JPG (3 casos). De los casos analizados, se observa que los PSI colocan el acceso al código de políticas en menús que se encuentran en la parte inferior de sus páginas web (89 casos) en contraste con los que lo hacen en menús que se encuentran en la parte superior (23 casos), o bien en cualquier otra parte de la página del PSI (20 casos) Es importante mencionar que solo en 49 de los casos es posible localizar el código de políticas desde la página principal. En los 83 casos restantes, el código debe buscarse en secciones o menús secundarios de la página web del PSI.

---

<sup>23</sup> La muestra analizada fue obtenida con información remitida a la Dirección General de Desarrollo de las Telecomunicaciones y la Radiodifusión (DG-DTR) por parte de la Dirección General de Supervisión (DG-SUV), ambas del Instituto; así como también con información histórica que obra en la propia DG-DTR. El periodo analizado comprende del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023. El total de registros corresponde a un total de 155 acciones de supervisión a igual número de concesionarios y/o autorizados, de los cuáles 23 no contaban con su Código publicado en su página de Internet, ya sea porque no contaban con una página de Internet como tal, o bien porque no existía al momento de efectuar la supervisión respectiva. De los 132 restantes, al momento de realizar el presente informe, se observó que 127 casos se encontraron disponibles en sus páginas web, 3 casos se encontraron en perfiles de redes sociales (Facebook) y 2 casos fueron encontrados por medio de un buscador pero no fue localizado directamente en la página del PSI, Dicho lo anterior, solo se consideraron como "Códigos efectivos" los 132 casos en los que se pudo confirmar y corroborar su existencia, y por ende, fue la muestra objeto del presente análisis.

En el periodo de referencia se ha recibido una denuncia que podría estar asociada a las políticas de gestión de tráfico y administración de red.

En términos del lenguaje empleado, se observa que, en general, los PSI presentan su información de manera adecuada y comprensible para el usuario final. Resalta el hecho de que en 7 casos la información es muy explicativa e incluso didáctica; en 101 casos la información es concisa, adecuada y suficiente; y en los 24 casos restantes, si bien la información sigue siendo precisa y entendible, se manejan ciertos tecnicismos que no necesariamente pudieran ser comprensibles para un usuario común.

### *b. Apego a los elementos mínimos que debe contener el Código*

En cuanto a los elementos mínimos que debe contener el código, y tomando en cuenta lo observado en el informe del año pasado, se puede identificar que los PSI aún presentan ciertas oportunidades de mejora que deberían implementar en sus Códigos con la finalidad de apegarse a los elementos mínimos que mandata el artículo 12 de los Lineamientos. A continuación, se describe el comportamiento observado en los Códigos analizados:

- En cuanto a los **derechos de los usuarios finales**, todos los PSI los incluyeron en sus respectivos códigos.
- En cuanto a las **políticas de gestión de tráfico y/o administración de la red que son implementadas**, se observa que:
  - En cuanto a la **mención y descripción de las políticas implementadas por los PSI**, solo en 97 casos son explicadas y descritas de manera suficiente e incluso exhaustiva, mientras que en 5 casos, si bien los PSI mencionaron las políticas implementadas, no las describen de manera detallada. En los 30 casos restantes, los PSI no describen las políticas empleadas o incluso no son mencionadas.
  - En cuanto a si los PSI explican **en qué casos se utilizan las políticas implementadas**, en 74 casos mencionan en que situaciones se utilizan y las razones por la cuáles son aplicadas, mientras que en 21 casos lo mencionan solo para algunas de las políticas implementadas. Todo lo anterior contrasta con los 37 casos en los que los PSI no lo mencionan para ninguna de sus políticas.
  - Respecto de la **explicación de los impactos que pueden causar las políticas implementadas por los PSI**, en 50 casos los mencionan, mientras que en 34 casos lo hacen solo para algunas de sus políticas. Lo anterior contrasta con los 48 casos en las que los PSI no mencionan los impactos que causan la implementación de sus políticas.
  - Finalmente, en cuanto a la **explicación de las afectaciones que pudieran causar las políticas implementadas por los PSI** a los usuarios finales, se encontró que en 40 casos fue mencionado, mientras que en 33 casos lo mencionan solo para algunas de sus políticas listadas. Lo anterior contrasta con los 59 casos en los cuáles no se declaran dichas afectaciones.

- Respecto de las **recomendaciones al usuario final a fin de minimizar riesgos en su privacidad y sus comunicaciones privadas**, se observa que la gran mayoría de los PSI (92 casos) realizan dichas recomendaciones a sus usuarios finales en su respectivo código y en 40 casos no lo hicieron así.
- En cuanto a las **referencias actualizadas al marco legal vigente que fundamenten el Código implementado por las PSI**, se observa que la mayoría (102 casos) incluye alguna referencia legal que, según su dicho, fundamenta el código implementado. Los 30 casos restantes no incluyen ninguna referencia. Respecto del marco legal considerado, los PSI hacen referencia a los siguientes ordenamientos:
  - 51 casos hacen referencia al artículo 145 de la LFTR.
  - 51 casos hacen referencia de manera genérica a los Lineamientos
  - No se observa la invocación a algún otro ordenamiento diferente a los ya mencionados.
- En cuanto a la manifestación de la fecha en la que fue implementado el Código por el PSI, así como la versión a la que corresponde, se observaron los siguientes hallazgos:
  - En 95 casos los PSI manifiestan la fecha en la que publican y/o actualizan su respectivo código, mientras que 37 casos no lo especifican
  - En 68 casos, el PSI indica la versión de su respectivo código, mientras que 64 casos omiten señalarlo.

### 3.2 Análisis de la información presentada por los PSI

Con base en los hallazgos descritos en la sección anterior, se presenta en la siguiente tabla, un resumen de las observaciones efectuadas. Asimismo, se identifican aquellos aspectos que pudieran representar un riesgo a la calidad de la información que presentan los PSI hacia los usuarios finales en sus respectivos códigos. Asimismo, se incluye una comparativa con respecto a los riesgos detectados en el año 2022, esto con la finalidad de identificar las posibles mejoras (o no) en el tratamiento que los PSI le están dando a la información presentada en sus Códigos.

Tabla 13. Matriz de riesgos en la información presentada por los PSI en sus respectivos Códigos			
Elemento evaluado	Tasa de apego a lo mandado en el Artículo 12 de los Lineamientos <sup>24</sup>	Nivel de riesgo	Comparación con el año pasado
Presentación de la información			

<sup>24</sup> La tasa de apego se expresa en forma porcentual y se calculó con base en el número de PSI de la muestra estudiada que se apegaron a lo solicitado en el artículo en comento dividido entre el número total de PSI de la muestra evaluada en el presente análisis

a)	Despliegue en página principal	37.12%	<b>Alto</b> Se observa que la mayoría de los PSI despliega sus Códigos en menús poco intuitivos, razón por la cual no es fácilmente localizable para el usuario final. Además, en su gran mayoría son desplegados en formato PDF, por lo que solo aquellos usuarios que cuenten con dicha paquetería podrán consultarlo.	<b>Sin cambios</b> Se observa que los PSI no implementaron mejoras en el despliegue de sus códigos de políticas. Es importante que los PSI consideren hacer las mejoras pertinentes que permitan el acceso a sus códigos de políticas desde la página principal, sin tener que pasar por algún otro enlace o sección
b)	Lenguaje empleado	81.81%	<b>Medio</b> Si bien la gran mayoría de los PSI utilizan un lenguaje adecuado para el usuario final, lo cierto es que solo el 5.36% de ellos utilizaron un lenguaje sencillo, comprensible y didáctico. Si bien no se puede evitar el uso de tecnicismos, lo idóneo sería que se explicaran dichos términos con el fin de que puedan ser comprendidos.	<b>Sin cambios</b> Se observa que la mayoría de los concesionarios, si bien están utilizando un lenguaje adecuado y sencillo, se observa el uso de tecnicismos que no son explicados mediante glosarios o explicaciones más exhaustivas. Se debe mejorar en la comprensión y la facilidad de explicación del Código.
	Derechos de los usuarios finales	100%	<b>Bajo</b> Los PSI incluyen los derechos que tienen los usuarios finales en materia de gestión de tráfico, por lo que no se advierten riesgos en la información hacia el usuario final en este rubro	<b>Sin cambios</b> Los PSI siguen incluyendo en sus políticas los derechos de los usuarios finales, por lo que es un aspecto que se encuentra apegado a los Lineamientos y no implica alguna preocupación al respecto.
Información de las políticas implementadas por los PSI				
a)	Descripción de la política implementada	73.48%	<b>Medio</b> Si bien los PSI incluyen en su gran mayoría la descripción de la política implementada, no todos los incluyeron. En este sentido, se observó también que en algunos casos la información requiere de mayor exhaustividad y claridad al momento de describir la política implementada.	<b>Mejora menor</b> Con respecto al año anterior, aumentaron los casos en los que se incluyen descripciones, sin embargo, estas no observan mejoras conforme a lo señalado en el inciso b) Lenguaje empleado. Es necesario que los PSI revisen si sus Códigos requieren alguna actualización en sus descripciones.
b)	Descripción de los casos en los que se implementa	71.96%	<b>Medio</b> Si bien la gran mayoría de los PSI especifican los casos en los que implementan sus políticas, solo el 56.06% lo hace de manera suficiente y exhaustiva, mientras que un 15.9% lo hace con ciertas deficiencias. El porcentaje restante (28.04%) omite señalarlos.	<b>Sin cambios</b> Con respecto al año pasado, los PSI mantienen la tendencia, por lo que no existen mejoras en la descripción de los casos que aplican sus políticas. Es necesario que los PSI revisen si sus códigos incluyen en todas sus políticas los casos en que las implementan.
c)	Descripción del impacto de la política implementada	63.63%	<b>Alto</b> Si bien la mayoría de los PSI especifican los impactos que generan las políticas implementadas, solo la tercera parte (37.87%) lo hace de manera suficiente y exhaustiva, mientras que un 25.75% describen de manera poco clara dichos impactos. Resalta el hecho de que una tercera parte (36.36%) omite señalarlos.	<b>Sin cambios</b> Con respecto al año pasado, los PSI mantienen la tendencia, por lo que no existen mejoras en la descripción de los impactos que tienen sus políticas en el tráfico que cursa por sus redes. Es necesario que los PSI revisen si sus códigos incluyen en todas sus políticas los impactos que se tienen al momento de implementar todas sus políticas.

d)	Descripción de las afectaciones generadas por la política implementada	55.30%	<b>Alto</b> Si bien la mayoría de los PSI especifican las afectaciones que generan las políticas implementadas, solo un 30.30% lo hace de manera suficiente y exhaustiva, mientras que un 25% las describen de manera poco clara. Resalta el hecho de que un alto porcentaje (44.69%) omite por completo señalarlos.	<b>Sin cambios</b> Con respecto al año anterior se mantiene un alto porcentaje de códigos que no señalan las afectaciones de la política implementada.
	Recomendaciones al usuario final	69.69%	<b>Medio</b> Si bien la gran mayoría de los PSI incluyen en sus políticas recomendaciones al usuario final, se observa que casi una tercera parte omite incluirlas.	<b>Sin cambios</b> Con respecto al año pasado, los PSI mantienen la tendencia, por lo que no existen mejoras en la inclusión de sus recomendaciones al usuario final. Es necesario que los PSI revisen si sus Códigos incluyen dichas recomendaciones. Se debe recordar que dichas recomendaciones deben ser adaptadas a la realidad operativa de cada PSI.
	Referencias al marco legal vigente	77.27%	<b>Medio</b> Los PSI, en su mayoría, manifiestan los ordenamientos que, a su consideración, fundamentan el código implementado. Es de resaltar que todos aquellos PSI que incluyeron dichas referencias, invocaron tanto el artículo 145 de la LFTR, así como los Lineamientos, lo cual resulta razonable.	<b>Sin cambios</b> Los PSI deben mantener sus códigos actualizados y actualizar la información cuando se realicen cambios en el marco legal que refieren para la implementación de su Código respectivo
Vigencia del Código implementado				
a)	Fecha de publicación	71.96%	<b>Medio</b> Se resalta que aproximadamente una cuarta parte de los PSI analizados omitieron indicar la fecha de publicación y/o actualización de sus políticas.	<b>Sin cambios</b> Con respecto al año pasado, los PSI no han incluido la fecha de publicación de sus Códigos.
b)	Versión del Código	51.51%	<b>Alto</b> Se resalta que la mitad de los PSI omiten señalar la versión de su código, impidiendo con ello conocer si el Código ha sido revisado o no de manera periódica por el PSI.	<b>Sin cambios</b> Con respecto al año pasado, los PSI mantienen la tendencia de no incluir la versión de sus Códigos. Esto impide conocer con certeza si sus Códigos han sido o no actualizados de manera periódica.

Fuente: Elaboración propia con base en la muestra de códigos revisados.

De la tabla anterior, es posible apreciar los aspectos que se mencionan a continuación.

### *a. Presentación de la información*

Se sigue observando que la mayoría de los PSI no presentan su información en la página web principal. De acuerdo con el Artículo 12 de los Lineamientos, “(...) los PSI deberán contar con un apartado específico para la publicación del código de políticas de gestión de tráfico y administración de red, el cual debe ser de fácil entendimiento para los usuarios finales y de fácil acceso desde cualquier parte del sitio que contenga información de las tarifas que los PSI ponen a disposición de los usuarios finales.”. Si bien dichos códigos en su totalidad son mostrados en un apartado especial, solo en el 37.12% de los casos analizados pudieron accederse de forma directa y sencilla desde la página principal del PSI. En los casos restantes, su localización resulta complicada y poco intuitiva.

Por otro lado, se observa que solo los usuarios finales que cuenten con una paquetería para la apertura de archivos en formato PDF podrán consultar la información de cualquier PSI. Si bien los Lineamientos no especifican un formato, los PSI pueden optar por aquel que proporcione mayor claridad y brinde la información a los usuarios (por ejemplo, información desplegada directamente en el sitio o una combinación de formatos).

En cuanto al lenguaje empleado, se sigue observando que, en términos generales, los códigos se muestran con un lenguaje comprensible y adecuado, aunque sigue siendo mínimo el porcentaje de PSI que muestran la información sobre sus políticas de manera sencilla e incluso didáctica. Por lo tanto, se observa que los códigos se pueden auxiliar de explicaciones más sencillas o bien del uso de glosarios que ejemplifiquen o desglosen los tecnicismos utilizados.

### *b. Derechos de los usuarios finales.*

En cuanto a los derechos de los usuarios finales, se observa una uniformidad en la información empleada por los PSI, además de que fueron manifestados e informados por la totalidad de los PSI contemplados en la muestra para el análisis. Si bien no se observaron riesgos potenciales que afecten la calidad de la información mostrada, los códigos pueden mejorarse si el PSI señala los derechos en la forma en que operan para sus condiciones particulares en los servicios provisionados.

### *c. Información de las políticas implementadas por los PSI.*

Se observa que, si bien la mayoría de los PSI describen la política implementada para efectos de la gestión del tráfico y/o la administración de sus redes, en algunas ocasiones lo hacen de forma limitada (p.ej.: no la describen con la exhaustividad necesaria, o bien solo es mencionada pero no descrita). Lo anterior implica cierto riesgo a la hora en que el usuario final requiere saber las características específicas de la política implementada.

Ahora bien, respecto a la manifestación de los casos en los que los PSI implementan las políticas descritas en sus códigos, el escenario es similar: la gran mayoría informa lo necesario

en su código de manera suficiente y exhaustiva, pero aún existe un porcentaje importante de PSI que lo hacen de forma limitada (p.ej.: señalan el caso, pero no lo explican; o bien, no lo explican con el detalle y profundidad debidas). Adicionalmente se observa que solo la tercera parte de los PSI manifiestan de manera exhaustiva y suficiente los impactos en la navegación de los usuarios derivado de la implementación de las políticas, esta información resulta relevante a efecto de que el usuario final pueda tomar previsiones respecto de sus actividades de navegación.

En este sentido, resulta pertinente aclarar que es un impacto y que es una afectación en términos del código. En el caso de los impactos, se esperaría que el PSI explique de qué manera impacta la política implementada en la experiencia del usuario final, haciendo énfasis en la diferencia que experimentaría el usuario final cuando se implementa y cuando deja de hacerlo. En cuanto a las afectaciones, se esperaría que el PSI sea capaz de explicar qué tipo de afectaciones, tanto físicas como lógicas, puede tener la red de datos al momento de implementarse las políticas declaradas, las cuales impactan en la experiencia del usuario.

En resumen, y con respecto al año pasado, se observa la necesidad de que los PSI revisen sus Códigos y los actualicen de tal manera que se apeguen a lo mandado en el artículo 12 de los Lineamientos.

#### *d. Recomendaciones al usuario final.*

El no dar a conocer estas recomendaciones incide directamente en la forma en que los usuarios finales interactúan con las redes del PSI, debido a que al desconocer los elementos en los que pudiera ayudar como usuario final para preservar la funcionalidad y seguridad de la red por la que cursa su tráfico de datos pudiera incidir en afectaciones que pudieran ser evitadas e incluso prevenidas.

Es relevante señalar que los PSI pueden implementar esfuerzos de comunicación asociados a realizar recomendaciones para protección de los usuarios más allá de lo contenido en el código de políticas, por lo que pueden incorporarse en el código elementos asociados a estos esfuerzos.

#### *e. Referencias al marco legal vigente.*

No dar a conocer este marco o hacerlo de forma no uniforme impide a los usuarios finales conozcan el fundamento legal en el que sustentan los códigos publicados por los PSI.

#### *f. Vigencia del código implementado*

Si bien este aspecto es de baja complejidad para su implementación, se sigue observando que algunos PSI omitieron señalarlo. Proporcionar esta información permite que el usuario final se encuentre informado sobre la actualización de los códigos y es un elemento de control respecto

a la versión consultada, por lo que es necesario que los PSI corroboren y/o actualicen sus Códigos con la finalidad de que se pueda tener certeza de cuál es la fecha de última actualización de su Código y su versión correspondiente.

*g. Otros aspectos que se derivan de la información de los usuarios y de los PSI para efectos del Código.*

Tal como se observó en la sección 1 del presente informe, dos de los aspectos en los que los usuarios finales presentaron quejas para efectos de la gestión del tráfico y la administración de las redes de datos son los relativos a:

- Las restricciones en los equipos terminales y su configuración.
- El cobro de datos en CAS patrocinados o reducción de la velocidad/bloqueo al llegar a la bolsa de consumo.
- Restricciones en la activación de servicios que limitan su uso.

De los hallazgos obtenidos en el análisis de la muestra de los códigos observados, se encontró que algunos PSI ya incluyen información sobre su política de uso justo, pero siguen sin explicar cómo realizan la tasación/tarificación de la bolsa de datos ilimitados (referentes a los CAS patrocinados). En ningún caso explican las restricciones de sus equipos terminales ni su configuración. Dicho lo anterior, sigue persistiendo la necesidad de que los PSI expliquen con claridad estos puntos en sus Códigos, para con ello dar transparencia de sus políticas al respecto. Es relevante señalar que esta observación no se pronuncia respecto a la razonabilidad de implementar o no ciertas restricciones en la configuración de dispositivos.

Si bien alguna de estas características dependen de cada oferta en particular, al ser elementos que pueden afectar la experiencia del usuario final, resulta necesario que los PSI proporcionen información general respecto de los equipos suministrados y las restricciones en su configuración. Lo anterior con independencia del soporte técnico que pueda brindar para resolver las problemáticas asociadas a este rubro en los casos justificables.

En cuanto al patrocinio de datos, en ningún caso se observaron explicaciones más específicas en cuanto a las condiciones comerciales que aplican los PSI para estos fines. En este sentido, si bien se observan explicaciones por parte de algunos PSI respecto de la aplicación de políticas de uso justo, no se observa mayor detalle en las políticas. Es relevante señalar que algunos PSI tienen apartados especiales en sus sitios para estas condiciones, por lo que puede referirse de manera complementaria a los usuarios a estas secciones.

Finalmente, de la información consultada en los códigos de políticas, se sigue observando que los concesionarios y autorizados con un menor número de líneas cuentan con códigos menos detallados. Ante ello se sugiere observar lo señalado en el Anexo A: Guía de Políticas contenido en el Informe de la implementación de los Lineamientos de Gestión de Tráfico y Administración de la Red 2022.



INSTITUTO FEDERAL DE  
TELECOMUNICACIONES

**INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES**

Insurgentes Sur 1143, Col. Nochebuena,  
Demarcación Territorial Benito Juárez, C.P. 03720,  
Ciudad de México, Tel: 55 5015 4000 / 01 800 2000 120.

[www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx)



[/IFT.MX](https://www.facebook.com/IFT.MX)



[@IFT\\_MX](https://twitter.com/@IFT_MX)



[IFTMEXICO](https://www.instagram.com/IFTMEXICO)



[IFTMX](https://www.youtube.com/IFTMX)