

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

---

**2023**

## 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 Quejas del servicio de acceso a Internet .....	13
2 Información de los proveedores del servicio de acceso a Internet .....	20
2.1 Ofertas de datos patrocinados .....	22
2.2 Otros servicios de telecomunicaciones .....	32
3 Políticas de gestión de tráfico y administración de red .....	34
3.1 Características generales de los códigos publicados por los PSI. ....	35
3.2 Análisis de la información presentada por los PSI .....	37
Anexo A: Guía de Políticas .....	43

## 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>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>SBAF</b>	Servicio de Banda Ancha Fija / Internet Fijo
<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 de Gestión de Tráfico y Administración de la Red” 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.

---

<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 3 de septiembre del 2021 (inicio de la vigencia de los Lineamientos) y hasta el 31 de diciembre del 2022.

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. 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, se observa que las relacionadas con los Lineamientos no superan el 2% de las quejas, el tema de mayor inconformidad está relacionado con: i) restricciones en los equipos terminales y su

---

<sup>2</sup> A través de la participación de la Dirección de Desarrollo Digital.

configuración y ii) percepción de seguridad o privacidad de la comunicación 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.
- 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.
- 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.
- 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 (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 siguientes encuestas:

- Primera Encuesta 2022, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones: entrevistas aplicadas en el periodo del 24 de noviembre al 22 de diciembre de 2021.
- Segunda Encuesta 2022, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones: entrevistas aplicadas en el periodo del 21 de febrero al 25 de marzo de 2022.
- Tercera Encuesta 2022, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, entrevistas aplicadas en el periodo del 19 de mayo al 21 de junio de 2022.

<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 de banda ancha fija 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 SBAF son: América Móvil (AMX) <sup>4</sup>, Grupo Televisa (GTV) <sup>5</sup>, Megacable y Total Play, durante el periodo T1 2022 – T3 2022. Los resultados de estas encuestas señalan que el 41% de las personas encuestadas dice tener contratado el servicio de SBAF con AMX, 26% con GTV, 15% con Megacable y 11% 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 diciembre del 2021 y marzo del 2022 son las siguientes:

Operador	Diciembre 2021	Marzo 2022
AMX	40.7%	41.9%
GTV	25.7%	25.4%
Megacable	15.6%	15.2%
Total Play	14.2%	15.6%
Otros	3.8%	1.9%

**Fuente:** Elaboración propia con datos del BIT

**Nota:** se considera la última información publicada a la fecha de realización del presente informe.

En cuanto a la penetración del SBAF, a marzo del 2022 se tenían 70 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, mientras que el 10.7% de los usuarios perciben que la calidad del servicio entregado por su proveedor es peor de lo que esperaba<sup>6</sup>, el 68.2% percibe su calidad como mejor de lo esperado.

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

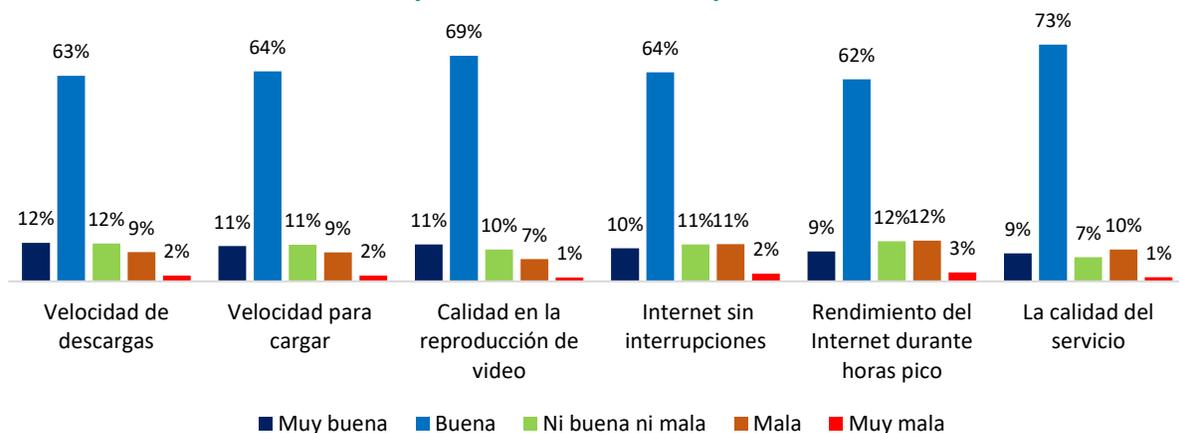
<sup>5</sup> GTV incluye a SKY (blue telecom), Izzi, Cablevisión, Cablemás, Cablecom, Telecom, Telecable, Wizz/Wizz Plus y VeTv.

<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 SBAF<sup>7</sup> es enviar mensajes instantáneos con 89% de los usuarios, seguido por navegar en redes sociales con 84%, ver videos cortos con 80%, hacer llamadas o videollamadas con 79%, entretenimiento (películas, series, deportes) con 78%, entre otros. Para el caso de jugar videojuegos por Internet, solo el 33% de los encuestados dice realizar dicha actividad.

Finalmente, la mayor parte de los usuarios está 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 SBAF. En todos los casos, más del 60% consideran su experiencia como muy buena o buena, mientras que, menos del 15% considera deficientes estas características ofrecidas por el PSI, tal como se ilustra en la siguiente gráfica

**Gráfica 1. Percepción de los usuarios respecto al servicio que ofrece el proveedor de internet para:**



**Fuente:** Elaboración propia con datos de las Encuestas Trimestrales a Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, T1 2022 – T3 2022, IFT.

**Notas:**

- 1) La gráfica ilustra el promedio del periodo T1 2022 – T3 2022.
- 2) La pregunta realizada fue: ¿cómo calificaría la calidad de los servicios que ofrece su proveedor de Internet en cuanto a...?

Respecto a las quejas presentadas en el servicio se observa que, en promedio, el 23% de los usuarios dice haber presentado una queja al proveedor con quien contrata el SBAF<sup>8</sup>. Es relevante señalar que si bien esta pregunta no acota el periodo en el que los usuarios han

<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.

<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?

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 contrataron dicho servicio para el periodo T1 2022 – T3 2022 fueron: Telcel con 61%, Movistar con 19% y AT&T con 11%. Lo anterior es acorde con la información disponible en el BIT, en vista de que las suscripciones para diciembre del 2021 y Septiembre del 2022 son las siguientes:

Tabla 2. Líneas de internet móvil por proveedor		
Proveedor	Diciembre 2021	Septiembre 2022
Telcel	70.2%	70.0%
AT&T	17.5%	18.0%
Movistar	9.6%	8.9%
Otros	2.8%	3.1%

Fuente: Elaboración propia con datos del BIT

En cuanto a la teledensidad del servicio de Internet móvil, se observa que, con información del BIT a septiembre del 2022, se tenían 87 líneas del servicio por cada 100 habitantes. Esta información contrasta con las 77 líneas observadas en enero de 2020.

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.

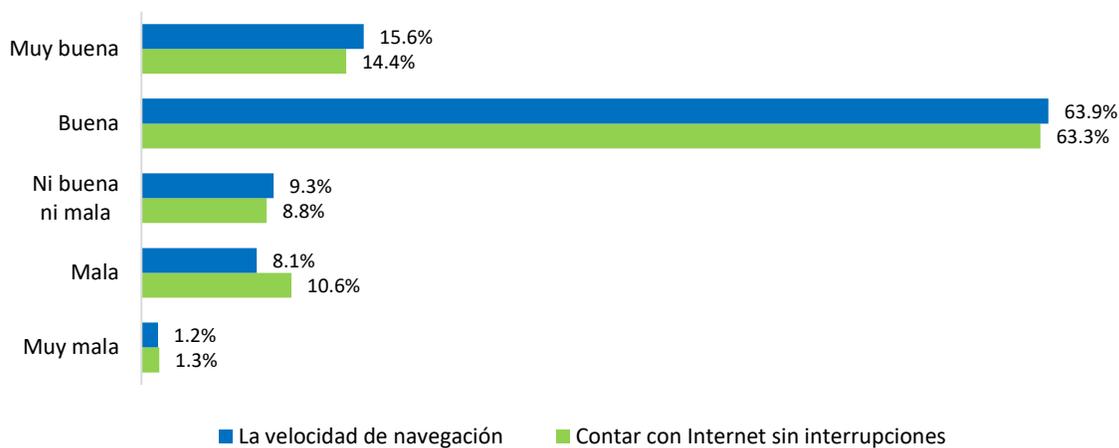
Los resultados de las Encuestas indican que, para los servicios de telecomunicaciones móviles solo el 9% de los encuestados dicen haber presentado una queja con su proveedor del servicio en los últimos 12 meses. Al respecto, AT&T es quien recibió mayor número de quejas en relación con el total de sus usuarios, con 11% de sus usuarios que aseguran haberle presentado una queja, seguido de Movistar con 10% y Telcel con 8%. Sin embargo, no es posible identificar el tipo de queja que han presentado con la información de las Encuestas.

Lo anterior es consistente con la precepción general que tienen los usuarios respecto a la calidad del servicio brindado en el último año por su operador: el 69% de los usuarios dicen que fue mejor o mucho mejor de lo que esperaba, 21% dice que no es mejor pero tampoco peor, mientras que solo el 7% dice que fue peor o mucho peor de lo que esperaba. Es decir,

se esperaría que aquellos usuarios que perciben negativamente el servicio brindado presenten una queja al respecto.

En cuanto a la percepción de la velocidad de navegación y la navegación sin interrupciones, más del 78% de los usuarios que dicen tener acceso a internet móvil o datos móviles, considera que ambas propiedades ofrecidas por su operador móvil son buenas. Al contrario, menos del 12% perciben negativamente dichas propiedades, la siguiente gráfica ilustra lo mencionado.

**Gráfica 2. Percepción de los usuarios respecto al servicio que ofrece su proveedor de Telefonía Móvil para:**



**Fuente:** Elaboración propia con datos de las Encuestas Trimestrales a Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, T1 2022 – T3 2022, IFT.

**Notas:**

- 1) La gráfica ilustra el promedio del periodo T1 2022 – T3 2022.
- 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.

Por otro lado, a modo de contexto<sup>9</sup> se observa que, el 52% de los usuarios afirma que la mensajería de texto es la actividad que mayormente realiza al momento de utilizar sus datos móviles en su celular<sup>10</sup>, seguida de navegar en redes sociales 43% y ver videos 16%. Contrario

<sup>9</sup> Con información de la Cuarta Encuesta 2021, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones. Si bien el periodo de levantamiento es previo a la emisión de los Lineamientos, se incluyen los resultados a modo de contexto respecto a las principales actividades y preocupaciones de los usuarios de servicios móviles. Es relevante señalar que las bases de datos de las encuestas de trimestres posteriores a esta encuesta no cuentan con las preguntas referidas.

<sup>10</sup> La pregunta realizada fue: Ahora dígame por favor ¿qué actividades realiza en su celular cuando utiliza los datos móviles que le proporciona su proveedor?

a esto, las actividades que menos realizan son: correo electrónico y trabajar con 7% y estudiar con 4%.

En línea con lo anterior, para ese mismo trimestre, la principal preocupación que expresaron los usuarios en cuanto a la seguridad y privacidad de tener gran cantidad de información en su teléfono móvil<sup>11</sup> es el robo de información o hackeo con 47%, robo o extravío del teléfono móvil 15% y mal manejo de la información 7%, se resalta que 17% expresó no tener alguna preocupación al respecto. Al respecto, es relevante señalar que los Lineamientos consideran, en el artículo 12 fracción III, que los PSI pongan a disposición de los usuarios finales recomendaciones a fin de minimizar los riesgos a su privacidad y de sus comunicaciones privadas con lo cual se busca coadyuvar a la seguridad de los usuarios finales y promover la confianza en el entorno digital.

## 1.2 Quejas del servicio de acceso a Internet

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 contratados.<sup>12</sup> La siguiente tabla muestra el número de inconformidades presentadas para el servicio de Internet en el periodo que cubre el presente informe:

Tabla 3. Desagregación de las inconformidades presentadas por los usuarios de Internet				
Descripción general de la inconformidad	2021*		2022	
	Inconformidades	% respecto al total	Inconformidades	% respecto al total
Temas relacionados con los Lineamientos	110	1.8%	191	1.4%
Temas generales de velocidad para cualquier contenido	926	15.3%	1,913	13.7%
No relacionados con temas de los Lineamientos	5,033	83.1%	11,835	84.9%
<b>Total General</b>	<b>6,060</b>	<b>100%</b>	<b>13,935</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información del Instituto.

### Notas:

- 1) Dentro de una misma inconformidad puede haber más de una clasificación de inconformidad, por lo que el Total General muestra solamente el total de quejas realizadas y no así el total de clasificaciones, es decir, puede haber respuestas múltiples.
- 2) Se muestra el total de inconformidades para el servicio de Internet, sin distinguir si se trata de un servicio de telecomunicaciones fijo o móvil.
- 3) La tabla considera el total de inconformidades presentadas por los usuarios, con independencia del resultado del proceso conciliatorio o resolución de la inconformidad.

\* El número de inconformidades para 2021 abarca únicamente los meses de septiembre – diciembre de ese año.

<sup>11</sup> La pregunta realizada fue: ¿cuál sería su principal preocupación en cuanto a la seguridad y privacidad al tener toda su información en su teléfono móvil?

<sup>12</sup> El sitio está disponible en: <https://www.soyusuario.ift.org.mx/>

Del total de las inconformidades presentadas por los usuarios relacionadas con temas considerados en los Lineamientos se puede observar que no superan el 2% del total, mientras que para los temas relacionados con la velocidad general del servicio el porcentaje ronda el 15% del total de quejas presentadas. Al respecto 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 móvil y los Lineamientos de calidad del servicio fijo.

Para el análisis de inconformidades relacionadas con los Lineamientos, se consideraron seis temas a clasificar, mismos que son descritos a continuación:

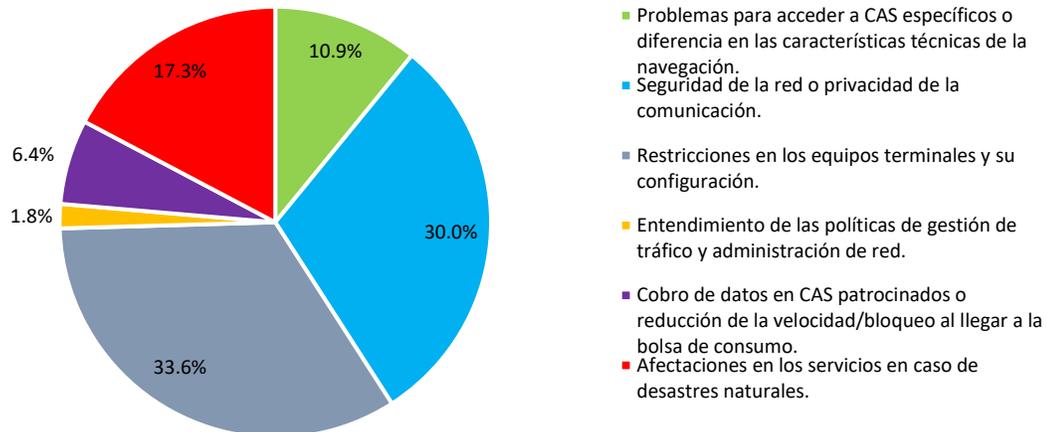
Tabla 4. Clasificación y descripción de las inconformidades relacionadas con los Lineamientos	
Temas (tipo de inconformidad)	Descripción utilizada
1. Relacionados con problemas para acceder a CAS específicos o diferencia en las características técnicas de la navegación de los CAS.	Inconformidades donde los usuarios referían tener dificultades para navegar a una página en específico, pero no así con otras.
2. Relacionados con la seguridad de la red o privacidad de la comunicación.	Inconformidades para las cuales los usuarios percibían que existía una violación en su privacidad o sus comunicaciones privadas.
3. Relacionados con restricciones en los equipos terminales y su configuración.	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.
4. Relacionados con el entendimiento de las políticas de gestión de tráfico y administración de red.	Inconformidades referentes a la falta de publicación del código de política por parte del PSI, dudas para su comprensión y/o cuando el PSI no cumple con el código publicado.
5. Relacionados con el cobro de datos en CAS patrocinados o reducción de la velocidad/bloqueo al llegar a la bolsa de consumo.	Inconformidades relacionadas con no cumplimiento del acceso patrocinado de datos, así como condiciones no cumplidas sobre la bolsa incluida para la navegación.
6. Relacionados con afectaciones en los servicios en caso de desastres naturales.	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.

Fuente: Elaboración propia con información del Instituto.

Del análisis de las inconformidades en temas relacionados a los Lineamientos, se puede apreciar en la siguiente gráfica que, de las 110 quejas detectadas en 2021, el 33.6% fueron asociadas con *restricciones en los equipos terminales y su configuración*, seguidas de *seguridad de la red o privacidad de la comunicación* con el 30.0%. Las que menor frecuencia tuvieron fueron aquellas referentes al *cobro de datos en CAS patrocinados o reducción de la velocidad/bloqueo al llegar a la bolsa de consumo* con 6.4% y las relacionadas con el *entendimiento de las políticas de gestión de tráfico y administración de red* con 1.8%. Se

reconoce que existió un número de quejas considerables respecto a desastres naturales, estas derivadas en su mayoría por el Huracán Grace que estuvo presente en el país del 19 al 21 de agosto del 2021.<sup>13</sup>

**Gráfica 3. Distribución del tipo de quejas presentadas relacionadas con los Lineamientos 2021**



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

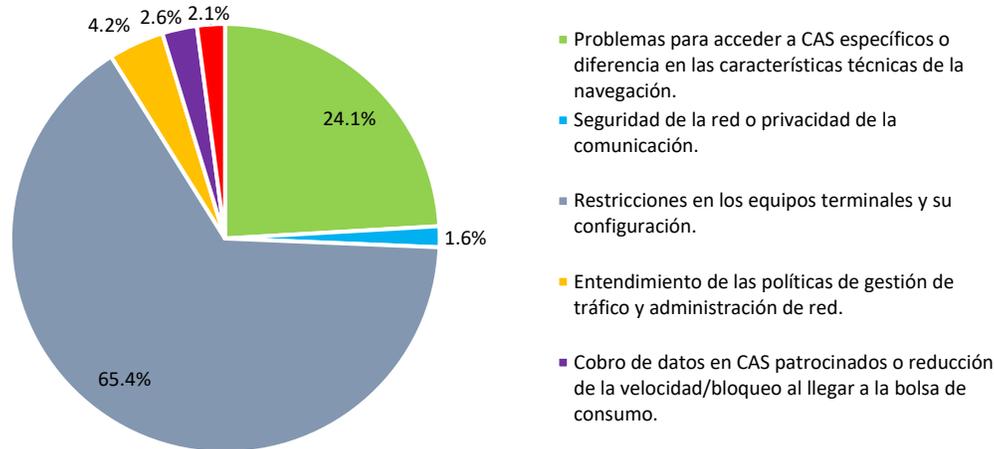
**Notas:**

1) El número de inconformidades para 2021 abarca únicamente los meses de septiembre – diciembre de ese año.

En el año 2022, los temas de las inconformidades variaron considerablemente, tal como se muestra en la figura siguiente. De las 191 inconformidades detectadas para ese año, las de mayor frecuencia fueron aquellas relacionadas con las *restricciones en los equipos terminales y su configuración* con 65.4%, 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 aquellas 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>13</sup> Información disponible en: <https://smn.conagua.gob.mx/tools/DATA/Ciclones%20Tropicales/Ciclones/2021-Grace.pdf>

**Gráfica 4. Distribución del tipo de quejas presentadas relacionadas con los Lineamientos 2022**



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

En lo que respecta a las inconformidades por proveedor, se detectaron que las empresas con mayor número de incidencias en ambos años fueron Telmex-Telnor, Megacable, GTV y Total Play, 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.

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

Proveedor	2021*				2022			
	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	No relacionadas con los Lineamientos o Velocidad	Total General
Telmex-Telnor	40	489	2,888	3,417	99	1,155	6,180	7,432
GTV	8	147	576	731	34	224	1,285	1,542
Megacable	7	117	987	1,111	22	243	2,775	3,040
Total Play	42	105	368	507	20	193	1,151	1,363
Telcel	7	29	98	133	5	40	174	219
Otros	6	49	116	161	11	58	270	339
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>	<b>936</b>	<b>5,033</b>	<b>6,060</b>	<b>191</b>	<b>1,913</b>	<b>11,835</b>	<b>13,935</b>

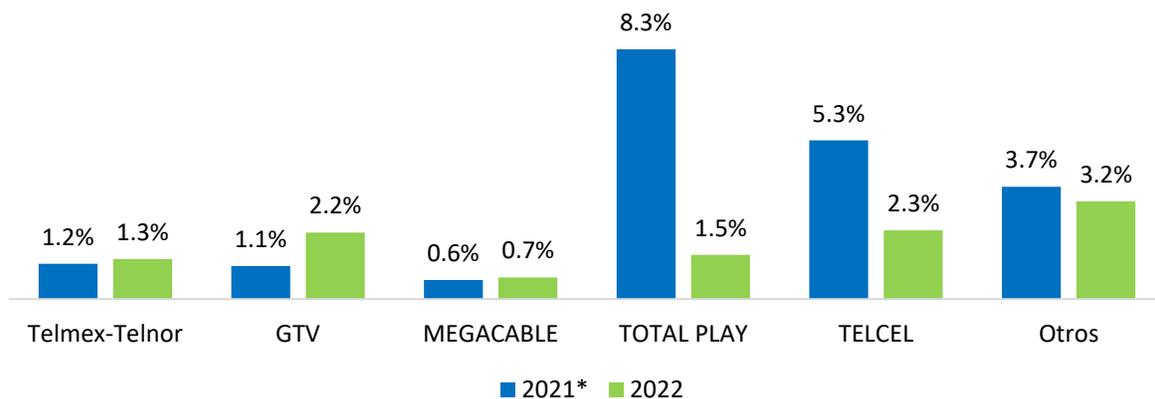
Fuente: Elaboración propia con información de inconformidades recibidas en la plataforma “Soy Usuario”.

**Notas:**

- 1) Dentro de una misma inconformidad puede haber más de una clasificación de inconformidad, por lo que el Total General muestra solamente el total de quejas realizadas y no así el total de clasificaciones, es decir, puede haber respuestas múltiples.
- 2) El número de inconformidades para 2021 abarca únicamente los meses de septiembre – diciembre de ese año.
- 3) Telmex-Telnor incluye las inconformidades de Telmex y Telnor. GTV incluye las inconformidades de Izzi, Sky-Blue Telecom, Wizz, Cablemás, Cablevisión Red, Cablecom, Operbes. Total Play incluye las inconformidades de Total Play y Enlace TPE.
- 4) Otros incluye todas aquellas empresas que en su acumulado de quejas no supera el 1% respecto al total general.
- 5) Para 2021, las 5 quejas sobre los Lineamientos relacionadas con "otros" corresponden a los siguientes proveedores: 2 AT&T; 1 Netway; 1 Virgin Mobile; 1 Dish y 1 sin proveedor seleccionado. 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.

Del análisis entre el número de inconformidades relacionadas con los Lineamientos respecto al número total de quejas generales por proveedor, se puede observar que: para 2021, el 8.3% del total de las quejas presentadas a Total Play estaban relacionadas con los Lineamientos, siendo el proveedor que tuvo un mayor porcentaje al respecto, seguido de Telcel con 5.3% del total de sus quejas relacionadas. Para el siguiente año se percibe un cambio considerable, siendo Telcel el que encabeza la lista con 2.3% de sus quejas, seguido de GTV con 2.2%. Finalmente, se destaca que tanto Telmex-Telnor como Megacable en ambos años mantuvieron este porcentaje muy similar y relativamente bajo con respecto a los demás proveedores.

**Gráfica 5. Porcentaje de las quejas relacionadas con los Lineamientos respecto al total de las quejas presentadas al operador**



**Fuente:** Elaboración propia con de inconformidades recibidas en la plataforma “Soy Usuario”.

**Notas:**

\* El número de inconformidades para 2021 abarca únicamente los meses de septiembre – diciembre de ese año.  
 1) Telmex-Telnor incluye las inconformidades hacia Telmex y Telnor. GTV incluye las inconformidades hacia Izzzi, Sky-Blue Telecom, Wizz, Cablemás, Cablevisión Red, Cablecom, Operbes. Total Play incluye las inconformidades hacia Total Play y Enlace TPE.

Respecto a las inconformidades presentadas por los usuarios 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.** Los usuarios reportan problemas para acceder a servicios OTT de video, videos cortos, servicio VoWiFi<sup>14</sup>

<sup>14</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

desde redes fijas, tiendas de aplicaciones, servicios de Google, videojuegos y servidores de videojuegos.

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.*** Los usuarios perciben que hay elementos asociados a la habilitación de redes públicas o la actualización de los protocolos que no les fueron informados y generan una percepción de falta de seguridad. 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.** 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. Ante ello se observa que los usuarios finales deben tener claridad respecto a los alcances de configuración de los dispositivos (por ejemplo módems), 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 operación y el aprovechamiento de los recursos y capacidades de su red pública de telecomunicaciones. Esta situación se trata a mayor detalle en la sección “3 Políticas de gestión de tráfico y administración de red” del presente informe.
4. **Relacionado con el entendimiento de las políticas de gestión de tráfico y administración de red.** Los usuarios manifestaron dudas e inconformidades respecto a la implementación de políticas de uso justo en planes ilimitados, así como el bloqueo de la navegación derivado del cambio de ubicación del modem. 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 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. 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.

## 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”.

Por otra parte, de conformidad con el artículo Cuarto Transitorio de los Lineamientos y Tercero Transitorio del Acuerdo, el primer informe que los PSI debían entregar cubrió el periodo desde el inicio de vigencia de los Lineamientos y hasta el mes de junio de 2022. A la fecha de

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

Tabla 6. Concesionarios y autorizados que presentaron el trámite UPR-04-007		
Modalidad de presentación	Desde el 3 de septiembre del 2021 y Primer Semestre 2021	Segundo Semestre 2022
Oficina de Oficialía de partes del Instituto	96 (a)	98 (c)
Correo electrónico <sup>15</sup>	- (b)	3

**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) 93 concesionarios y autorizados entregaron el trámite físicamente en la oficina de Oficialía de partes del Instituto y aceptaron ser notificados electrónicamente.

(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) 93 concesionarios y autorizados entregaron el trámite físicamente en la oficina de Oficialía de partes del Instituto y aceptaron ser notificados electrónicamente.

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 que de conformidad con lo establecido en el artículo Cuarto Transitorio de los Lineamientos de la Ventanilla Electrónica<sup>16</sup> **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.

<sup>15</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).

<sup>16</sup> Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba y emite los Lineamientos para la sustanciación de los trámites y servicios que se realicen ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, a través de la Ventanilla Electrónica y sus modificaciones mediante acuerdos P/IFT/031121/526 y P/IFT/191222/788.

Disponibles en:

[https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5577783&fecha=05/11/2019#gsc.tab=0](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5577783&fecha=05/11/2019#gsc.tab=0)

[https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5635341&fecha=16/11/2021#gsc.tab=0](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5635341&fecha=16/11/2021#gsc.tab=0)

[https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5677585&fecha=23/01/2023#gsc.tab=0](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5677585&fecha=23/01/2023#gsc.tab=0)

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:*

*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 3 de septiembre del 2021 (inicio de la vigencia de los Lineamientos) y hasta el 31 de diciembre del 2022. 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.

### 2.1.1 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*”<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 con consideradas en el “*Reporte de evolución de planes y tarifas de servicios de telecomunicaciones móviles*” en la modalidad de contratación postpago y prepago que estaban vigentes en 2022 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*” los planes de postpago han aumentado los MB incluidos, en este sentido, para el 2022 el 41% de los planes ofertados ofrecen más de 8,192 MB. Además, la mayor parte de los planes incluyen MB para su uso en redes sociales (85%).

En el caso del segmento de prepago, se observa un incremento de los MB promedio en cada monto de recarga<sup>18</sup> que van del 4% al 269%; al respecto destaca que el monto de recarga de \$200 pasó de otorgar 2,440 MB a 8,997 MB. Además, se observa un aumento en los días de vigencia promedio para la mayor parte de los montos de recarga, que van desde el 3% hasta 50%; al respecto destaca la recarga de \$20 tiene el mayor incremento en la vigencia. En cuanto a la canasta de servicios incluidos se observa que, a partir de un monto de recarga incluyen una canasta de consumo para CAS específicos.

En las siguientes tablas se muestran los CAS incluidos y las reglas de aplicación para los segmentos de prepago y postpago. Se tomaron como referencia ofertas representativas de cada segmento considerando ofertas básicas y de gama alta. Los concesionarios y autorizados presentados en las tablas cuentan con una participación<sup>19</sup> en el servicio de internet móvil de 98.9% a septiembre del 2022.

<sup>17</sup> Reporte que 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 segundo trimestre de 2020 y segundo trimestre de 2022. Disponible en: <https://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenido-general/usuarios-y-audiencias/evolucionmovil20202022.pdf>

<sup>18</sup> Las recargas e \$50 y \$300 no presentan incrementos en las MB incluidos en el periodo analizado en el reporte.

<sup>19</sup> Con información del BIT para el periodo de referencia.

**Tabla 7. 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
AT&T	AT&T Más \$300 (296477)	WhatsApp, Facebook, Twitter, Instagram, Messenger y Snapchat	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 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.
AT&T	AT&T Más \$50 (252056)	WhatsApp, Facebook, Twitter, Instagram, Messenger y Snapchat	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 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.
AT&T	AT&T Por Segundo (405843)	Ninguna	No aplica	No aplica.
Freedom-Pop	Paquete 30 (529436)	Facebook Messenger, Twitter y WhatsApp.	Ilimitado	300 MB 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.
Freedom-Pop	Paquete 200 (529442)	Facebook, Facebook Messenger, Twitter y WhatsApp.	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.
Movistar	Prepago Rollover \$10 (131536)	WhatsApp	Limitado	200 MB para WhatsApp (incluye llamadas).
Movistar	Prepago Rollover \$500 (489889)	WhatsApp, Facebook, Facebook Messenger, Twitter, Instagram, Snapchat, YouTube y Netflix.	Combinado	WhatsApp, Facebook, Facebook Messenger, Twitter, Instagram y Snapchat ilimitados. YouTube y Netflix 3GB (solo para uso en México).
Oui móvil	Paquete Oui Recarga 15 (620410)	Ninguna	No aplica	No aplica.
Oui móvil	Paquete Oui Recarga 45 (620431)	WhatsApp	Ilimitado	Para uso en México únicamente. Los datos ilimitados en la aplicación son exclusivamente para: mensajería; envío de notas de voz, envío o compartir fotos y video; descargar o guardar fotos y videos; envío o compartir contactos, notificaciones desde la aplicación.

Oui móvil	Plan Ligero (650510)	WhatsApp, Facebook y Twitter.	Combinado	WhatsApp ilimitado, 300 MB para uso exclusivo en las aplicaciones de Facebook y Twitter.
Oui móvil	Plan Plus (256689)	WhatsApp, Facebook, Twitter, Instagram, Snapchat y Uber.	Limitado	1000 MB semanales para el uso de Facebook y Twitter, 1000 MB semanales para el uso de Instagram y Snapchat, 1000 MB semanales para el uso de Uber y 1000 MB semanales para el uso de WhatsApp.
Oui móvil	Plan Total (256701)	WhatsApp, Facebook, Twitter, Instagram, Snapchat y Uber.	Limitado	700 MB semanales para navegación libre, 1000 MB semanales para el uso de Facebook y Twitter, 1000 MB semanales para el uso de Instagram y Snapchat, 1000 MB semanales para el uso de Uber y 1000 MB semanales para el uso de WhatsApp.
Telcel	Amigo Óptimo Plus Sin Fronteras - Base de \$10 a \$149 (*)	Ninguna	N/A	La tarifa base no especifica una bolsa de consumo para CAS específicos, sin embargo, señala que el uso de redes sociales y mensajería instantánea (Facebook, Twitter y WhatsApp) es otorgado por promoción o como parte del esquema de cobro contratado y será de uso exclusivo en México. El uso de las redes sociales y mensajería instantánea se cobrará conforme a la tarifa aplicable por MB para transmisión de datos.
Telcel	Amigo Óptimo Plus Sin Fronteras - Nivel 1 de \$150 en adelante (*)	Ninguna	N/A	La tarifa base no especifica una bolsa de consumo para CAS específicos, sin embargo, señala que el uso de redes sociales y mensajería instantánea (Facebook, Twitter y WhatsApp) es otorgado por promoción o como parte del esquema de cobro contratado y será de uso exclusivo en México. El uso de las redes sociales y mensajería instantánea se cobrará conforme a la tarifa aplicable por MB para transmisión de datos.
Telcel	Amigo Sin Límite 10 (584453)	WhatsApp	Ilimitado	La aplicación WhatsApp podrá ser utilizada estando dentro de México, Estados Unidos y Canadá.
Telcel	Amigo Sin Límite 500 (340641)	Facebook, Messenger de Facebook, Twitter, Instagram y Snapchat.	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.
Telcel	Amigo por Segundo (*)	Ninguna	N/A	No aplica.

**Fuente:** Elaboración propia con información de las bases de datos del Reporte de Evolución de Planes y Tarifas de Servicios de Telecomunicaciones Móviles, 2020-2022 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) Las características de los planes Telcel sin un número de folio de inscripción se obtuvieron directamente del sitio oficial de Telcel. Amigo Óptimo Plus Sin Fronteras: [https://tarifas.ift.org.mx/ift\\_visor/assets/ratefiles/14733575783219amigooptimoplussinfrontera\\_290816.pdf](https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/assets/ratefiles/14733575783219amigooptimoplussinfrontera_290816.pdf)  
Amigo por segundo: <https://www.telcel.com/personas/telefonía/amigo/tarifas-y-opciones-end/amigo-por-segundo>
- 3) Oui móvil se encuentra con el nombre del operador TELECOMUNICACIONES 360 S.A. DE C.V. dentro del RPC.
- 4) 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 8. Características de ofertas que incluyen el acceso patrocinado a CAS Planes Pospago**

Proveedor	Nombre del plan (Folio)	Redes / Apps	Tipo de bolsa	Reglas
AT&T	AT&T Ármalo 3 GB (396079)	Tres a elegir entre: Didi, Rappi, Facebook, FB Messenger, Snapchat, Twitter, Google Maps, Uber, Instagram, Uber Eats, LinkedIn, Waze, Pinterest y WhatsApp	Ilimitado	Disponibles únicamente 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 con un costo adicional. 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 compartirlas 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.
AT&T	AT&T Ármalo 40 GB (396110)	Diez a elegir entre: Didi, Rappi, Facebook, FB Messenger, Snapchat, Twitter, Google Maps, Uber, Instagram, Uber Eats, LinkedIn, Waze, Pinterest y WhatsApp	Ilimitado	Disponibles únicamente 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 con un costo adicional. 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 compartirlas 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.
Movistar	Plan Datos Ilimitados (526141)	Ninguna	N/A	El plan cuenta con una bolsa de datos de 8GB de navegación libre. Al terminarse dicha bolsa de datos y cuando el usuario realice consumos adicionales se cobrarán con base en la tarifa excedente por navegación en Roaming Internacional.
Movistar	Plan Datos Ilimitados Plus (526111)	Ninguna	N/A	El plan cuenta con una bolsa de datos de 8GB de navegación libre. Al terminarse dicha bolsa de datos y cuando el usuario realice consumos adicionales se cobrarán con base en la tarifa excedente por navegación en Roaming Internacional.
Movistar	Plan Movistar 3 Control   Pospago (527145   527147)	Facebook, Twitter y WhatsApp, Instagram, Snapchat y Uber. Netflix y YouTube	Combinado	Para navegación exclusiva en México. De las redes descritas, YouTube y Netflix tendrán un total de 3GB para navegación incluidas, las restantes son ilimitadas.
Movistar	Plan Redes Sociales Control   Pospago (526148   453245)	Facebook, Twitter y WhatsApp, Instagram, Snapchat y Uber. Netflix, YouTube y Prime-Video	Combinado	Facebook, Twitter y WhatsApp, de uso ilimitado en México, EUA, Canadá y Puerto Rico. Instagram, Snapchat y Uber son ilimitadas únicamente en México. Netflix, YouTube y Prime video tendrán un total de 2GB incluidos para navegación.
Telcel	Telcel Max Sin Límite 1000 (529059)	Facebook, Messenger, Twitter y WhatsApp	Limitado	1 GB para Facebook, Messenger, Twitter y WhatsApp. Los GB incluidos para las primeras tres son para uso nacional y para el caso de WhatsApp podrán ser utilizados en México, EUA y Canadá. Al término de los datos incluidos para el uso de las aplicaciones móviles señaladas se comenzará a cobrar el costo por KB. Se debitará de los datos incluidos para navegación libre, del paquete adicional contratado o bajo demanda por Megabyte (MB) adicional el consumo de datos que se generen por: La reproducción de videos y la funcionalidad para compartirlas, ya sea desde la aplicación o utilizando aplicaciones; La transmisión y reproducción de video en tiempo real Live Video Streaming; El servicio de llamadas, video llamadas o servicios de voz a través de la aplicación.

Telcel	Telcel Max Sin Límite 12000 (405947)	Facebook, Messenger, Twitter y WhatsApp	Limitado	3 GB para Facebook, Messenger, Twitter y WhatsApp. Los GB incluidos para las primeras tres son para uso nacional y para el caso de WhatsApp podrán ser utilizados en México, EUA y Canadá. Al término de los datos incluidos para el uso de las aplicaciones móviles señaladas se comenzará a cobrar el costo por KB. Se debitará de los datos incluidos para navegación libre, del paquete adicional contratado o bajo demanda por Megabyte (MB) adicional el consumo de datos que se generen por: La reproducción de videos y la funcionalidad para compartirlos, ya sea desde la aplicación o utilizando aplicaciones; La transmisión y reproducción de video en tiempo real Live Video Streaming; El servicio de llamadas, video llamadas o servicios de voz a través de la aplicación.
Telcel	Telcel Plus 5G 5 (492124)	Facebook, Messenger, Twitter y WhatsApp.	Limitado	Indica que se otorgan 2 GB para Facebook, Messenger, Twitter y WhatsApp. Los GB incluidos para las primeras tres son para uso nacional y para el caso de WhatsApp podrán ser utilizados en México, EUA y Canadá. Al término de los datos incluidos para el uso de las aplicaciones móviles señaladas se comenzará a cobrar el costo por KB. Se debitará de los datos incluidos para navegación libre, del paquete adicional contratado o bajo demanda por Megabyte (MB) adicional el consumo de datos que se generen por: La reproducción de videos y la funcionalidad para compartirlos, ya sea desde la aplicación o utilizando aplicaciones; La transmisión y reproducción de video en tiempo real Live Video Streaming; El servicio de llamadas, video llamadas o servicios de voz a través de la aplicación.
Telcel	Telcel Plus 5G 14 (485898)	Facebook, Messenger, Twitter y WhatsApp.	Limitado	Indica que se otorgan 3 GB para Facebook, Messenger, Twitter y WhatsApp. Los GB incluidos para las primeras tres son para uso nacional y para el caso de WhatsApp podrán ser utilizados en México, EUA y Canadá. Al término de los datos incluidos para el uso de las aplicaciones móviles señaladas se comenzará a cobrar el costo por KB. Se debitará de los datos incluidos para navegación libre, del paquete adicional contratado o bajo demanda por Megabyte (MB) adicional el consumo de datos que se generen por: La reproducción de videos y la funcionalidad para compartirlos, ya sea desde la aplicación o utilizando aplicaciones; La transmisión y reproducción de video en tiempo real Live Video Streaming; El servicio de llamadas, video llamadas o servicios de voz a través de la aplicación.

**Fuente:** Fuente: Elaboración propia con información de las bases de datos del Reporte de Evolución de Planes y Tarifas de Servicios de Telecomunicaciones Móviles, 2020-2022 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) 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. 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.

*b. 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 tarifas de los usuarios” 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.

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.

### 2.1.2 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)*

**a. 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 74 ofertas, de estas 36 son patrocinadas por terceros (48.64%) y 38 son patrocinadas por el PSI (51.35%) en el caso del trámite que cubre el periodo del 3 de septiembre al 30 de junio de 2022. Se reportan 59 ofertas de las cuales 34 (57.6%) son patrocinadas por terceros y 25 (42.37%) por el PSI para el periodo del 1 de julio al 31 de diciembre de 2022. Las ofertas patrocinadas por terceros dependen principalmente de los operadores de red mayorista, en el caso de los OMV se pone a disposición de los usuarios finales este acceso derivado de acuerdos del operador de red. 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 9. 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</b></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>

*brecha digital en el ámbito de sus atribuciones sustantivas”.*

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.

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.

***Ofertas patrocinadas por el PSI***

En el caso de las ofertas de **datos sin restricciones patrocinadas por el propio PSI** se observa que en su mayoría son ofertas que corresponden al uso de aplicaciones móviles o sitios relacionados con **contrataciones y pagos del servicio** 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 micrositos de venta de planes, paquetes y recargas.

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.

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.

**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.

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.*

*(...)"*

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>20</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 cuales 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 que incluyen datos móviles para localización vehicular.
- Servicios de IpTV.
- Soluciones de videoconferencia empresarial a través de dispositivos móviles.
- Servicios de voz sobre IP y de telefonía residencial digital.

---

<sup>20</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.

- 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
- APN privada.
- Oferta de VPN MPLS nacional, que incluye acceso y servicio.
- Servicios de IoT.
- 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.

### 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 74 códigos efectivos<sup>21</sup> de distintos concesionarios o autorizados.

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

En términos generales, la información es presentada por los PSI ya sea de manera directa en su página web (11 casos), o bien son alojadas y desplegadas en formato PDF (61 casos) o en formato JPG (2 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 (54 casos) en contraste con los que lo hacen en menús que se encuentran en la parte superior (6

---

<sup>21</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. Se precisa que en el periodo comprendido del 3 de septiembre de 2021 al 21 de diciembre de 2022, la DG-SUV reportó un total de 132 acciones de supervisión a igual número de concesionarios y/o autorizados, de los cuáles 57 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 simple y llanamente no existía al momento de efectuar la supervisión respectiva. De los 75 restantes, al momento de realizar el presente informe, se observó que 71 casos se encontraron disponibles en sus páginas web, 2 casos se encontraron en perfiles de redes sociales (Facebook), 1 caso fue encontrado por medio de un buscador pero no fue localizado directamente en la página del PSI y 1 caso restante acreditó contar con su código en la supervisión efectuada, pero a la fecha de elaboración del presente informe, no fue posible encontrar la página electrónica en la que el concesionario declaró tener publicado su Código, Dicho lo anterior, solo se consideraron como "Códigos efectivos" los 74 casos en los que se pudo confirmar y corroborar su existencia, y por ende, fue la muestra objeto del presente análisis.

Se observa además que se han realizado requerimientos a los PSI para los cuales no fue posible localizar su código de políticas. Además de que se ha advertido que algunos PSI no cuentan con un portal habilitado.

No se han recibido en el periodo de referencia denuncias procedentes asociadas a las políticas de gestión de tráfico y administración de red.

casos). Es importante mencionar que solo en 27 de los casos es posible localizar el código de políticas desde la página principal. En los 47 casos restantes, el código debe buscarse en secciones o menús secundarios de la página web del PSI.

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 6 casos la información es muy explicativa e incluso didáctica; en 52 casos la información es concisa, adecuada y suficiente; y en los 16 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, se observó lo siguiente:

- 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 57 casos son explicadas y descritas de manera suficiente e incluso exhaustiva, mientras que, en el resto de los 17 casos, si bien los PSI mencionaron las políticas implementadas, no las describen de manera detallada.
  - En cuanto a si los PSI explican **en que casos se utilizan las políticas implementadas**, en 35 casos mencionan en que situaciones se utilizan y las razones por la cuáles son aplicadas, mientras que en 18 casos lo mencionan solo para algunas de las políticas implementadas. Todo lo anterior contrasta con los 21 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 25 casos los mencionan, mientras que en 24 casos lo hacen solo para algunas de sus políticas. Lo anterior contrasta con los 25 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 21 casos fue mencionado, mientras que en 24 casos lo mencionan solo para algunas de sus políticas listadas. Lo anterior contrasta con los 29 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 (51 casos) realizan dichas recomendaciones a sus usuarios finales en su respectivo código y en 23 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 (60 casos) incluye alguna referencia legal que, según su dicho, fundamenta el código implementado. Los 14 casos restantes no incluyen ninguna referencia. Respecto del marco legal considerado, los PSI hacen referencia a los siguientes ordenamientos:
  - 59 casos hacen referencia al artículo 145 de la LFTR
  - 60 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 55 casos los PSI manifiestan la fecha en la que publican y/o actualizan su respectivo código, mientras que 19 casos no lo especifican
  - En 37 casos, el PSI indica la versión de su respectivo código, mientras que 37 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.

Tabla 9. Matriz de riesgos en la información presentada por los PSI en sus respectivos Códigos			
Elemento evaluado		Tasa de apego a lo mandatado en el Artículo 12 de los Lineamientos <sup>22</sup>	Nivel de riesgo
Presentación de la información			
a)	Despliegue en página principal	36.49%	<p><b>Alto</b></p> <p>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.</p>

<sup>22</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

b)	Lenguaje empleado	78.38%	<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 10.81% 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.
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>Información de las políticas implementadas por los PSI</b>			
a)	Descripción de la política implementada	77.03%	<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)	Descripción de los casos en los que se implementa	71.63%	<b>Medio</b> Si bien la gran mayoría de los PSI especifican los casos en los que implementan sus políticas, solo el 47.29% lo hace de manera suficiente y exhaustiva, mientras que un 24.32% lo hace con ciertas deficiencias. El porcentaje restante (28.37%) omite señalarlos.
c)	Descripción del impacto de la política implementada	66.22%	<b>Alto</b> Si bien la mayoría de los PSI especifican los impactos que generan las políticas implementadas, solo la tercera parte (33.78%) lo hace de manera suficiente y exhaustiva, mientras que un 32.43% describen de manera poco clara dichos impactos. Resalta el hecho de que una tercera parte (33.78%) omite señalarlos.
d)	Descripción de las afectaciones generadas por la política implementada	60.81%	<b>Alto</b> Si bien la mayoría de los PSI especifican las afectaciones que generan las políticas implementadas, solo un 28.38% lo hace de manera suficiente y exhaustiva, mientras que un 32.43% las describen de manera poco clara. Resalta el hecho de que un alto porcentaje (39.19%) omite por completo señalarlos.
Recomendaciones al usuario final		68.92%	<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.
Referencias al marco legal vigente		81.08%	<b>Bajo</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>Vigencia del Código implementado</b>			
a)	Fecha de publicación	74.32%	<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)	Versión del Código	50%	<p style="text-align: right;"><b>Alto</b></p> <p>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.</p>
----	--------------------	-----	--

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 observa 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 36.49% 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 observa 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. De los hallazgos encontrados se puede intuir que el reto para los PSI radica en el manejo de tecnicismos de tal manera que puedan ser comprendidos por los usuarios finales a cabalidad.

**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 en los códigos en este rubro, se observa que la mayoría de los PSI indican los derechos de los usuarios finales de manera genérica, tal cual son enunciados en el artículo 145 de la LFTR, lo cual puede mejorarse si el PSI los señala 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 los 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). Resalta el hecho de que aproximadamente un cuarto de los PSI valorados en la muestra no señalen incluso los casos en los que requieren implementar sus políticas.

En contraste, tanto la descripción de los impactos que causan las políticas implementadas, así como de las afectaciones que generan la implementación de dichas políticas resultan los aspectos de mayor criticidad, debido a que solo la tercera parte (33.78%) de los PSI manifiestan de manera exhaustiva y suficiente estos impactos, mientras que solo una tercera parte de los PSI (28.38% para ser exactos) explican de esta manera sus afectaciones. Por otro lado, otra tercera parte (32.43%) explica sus impactos, pero de manera poco clara e incluso deficiente.

Esto mismo ocurre con el 32.43% de los PSI en los elementos asociados a describir las afectaciones. En este sentido, resalta el hecho de que una tercera parte (33.78%) omite señalar dichos impactos, mientras que un 39.19% lo hace con las afectaciones. Esta criticidad genera un riesgo importante en la calidad de la información que reciben los usuarios finales, puesto que les imposibilita de alguna manera conocer en qué actividades o bajo que circunstancias pueden tener algún impacto o afectación a causa de la implementación de las políticas enunciadas por los PSI, ocasionando que el usuario final pueda verse incluso imposibilitado en tomar previsiones en el manejo del tráfico de datos que cursa por las redes de los PSI.

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.

*d. Recomendaciones al usuario final.*

Este punto resultó en un riesgo medio para efectos de la calidad de la información que reciben los usuarios finales puesto que un 31.08% omitió mencionarlas. 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.*

Si bien este punto resulta de riesgo bajo, dado que solo el 18.92% de los PSI omitió señalarlos, resulta necesario destacarlo, debido a que el no darlo a conocer impide a los usuarios finales conocer 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 observó 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.

*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.

De los hallazgos obtenidos en el análisis de la muestra de los códigos observados, no se encontró en ningún caso información respecto de los puntos anteriores, lo cual ocasiona también un riesgo para la calidad de la información que recibe el usuario final en materia de cómo los PSI gestionan el tráfico cursado y administran sus redes de datos. 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 observó que los concesionarios y autorizados con un menor número de líneas cuentan con códigos menos detallados. Ante ello y a efecto de unificar el nivel de detalle que contiene cada uno de los códigos se incluye en el presente informe una guía respecto a elementos que pueden ser considerados por los PSI respecto a la información publicada.

## Anexo A: Guía de Políticas

La presente guía pretende orientar a los PSI en la construcción de su código de políticas de gestión de tráfico y administración de red (en adelante, el “Código”). En esta guía, se recogen los elementos mínimos sugeridos a considerar para la construcción de dicho código de conformidad con lo establecido en el artículo 12 de los Lineamientos buscando que sea una herramienta útil y eficaz para el usuario final a fin de que pueda conocer de manera clara, concisa, concreta, en lenguaje entendible y transparente, la forma en la cual se gestiona el tráfico que hace pasar por las redes de los PSI, además del tratamiento que se le hace a dicho tráfico en escenarios específicos (como puede ser en casos de congestión o de direccionamiento).

### A.1 ¿Cuáles son los elementos básicos que debe tener el Código?

Los elementos que debería tener el Código se encuentran establecidos en el artículo 12 de los Lineamientos. De manera resumida, son los siguientes:

- Los derechos de los usuarios finales.
- Las Políticas de gestión y administración de tráfico que sea implementada
  - Debe indicarse de manera expresa que política es la que se implementa
  - Debe explicarse en que 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 del Código implementado.
- La última fecha en que fue actualizado el Código implementado y su versión.

Si bien estos elementos son los mínimos necesarios que debe contar el Código a implementar, los PSI pueden adicionar los elementos que consideren pertinentes a efecto de que el usuario final pueda conocer con transparencia y con información suficiente la forma en que es administrado y gestionado el tráfico de datos que cursa por las redes de telecomunicaciones.

Es relevante señalar que, los PSI que no cuenten con los elementos de red necesarios para implementar políticas de gestión de tráfico y administración de red deberán publicar un código con base en las políticas que su operador de red implemente para prestarle el servicio o capacidad mayorista.

## A.2 Los derechos de los usuarios finales.

El Código debe contener los derechos mínimos que tienen los usuarios finales para el servicio de acceso a Internet. Estos derechos se encuentran contenidos en el artículo 145 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión. La **explicación de estos derechos puede ir acompañada de elementos descriptivos** respecto a la forma en la que los PSI protegen estos derechos, como ejemplo de ello pueden mencionarse elementos como los siguientes:

- **Libre Elección:** en este apartado, los PSI pueden informar a sus usuarios finales de qué manera es que se garantiza este derecho.
- **No discriminación:** en este apartado el PSI puede manifestar su compromiso de ofrecer sus servicios en las condiciones ya descritas en términos de no discriminación de la información y los elementos que toma para ello.
- **Privacidad:** en este apartado el PSI puede manifestar de que manera se preserva la privacidad.
- **Transparencia e información:** en este apartado, el PSI puede hacer saber al usuario final, la manera en la que pone a disposición de los usuarios estos elementos.
- **Gestión de tráfico:** elementos informativos para este apartado son abordados en mayor detalle en las secciones subsecuentes de la guía.
- **Calidad:** en este apartado los PSI pueden informar a los usuarios que sus servicios son proveídos con parámetros mínimos equivalentes a los establecidos en los ordenamientos y/o lineamientos aplicables para el servicio que provee.
- **Desarrollo sostenido de la infraestructura:** se refiere al derecho que tienen los usuarios finales de que se fomente el crecimiento sostenido de la infraestructura de telecomunicaciones. Pueden incluirse elementos respecto a como se interviene, contribuye o participa con relación al crecimiento sostenido de la infraestructura de telecomunicaciones.

## A.3 Políticas de gestión del tráfico y administración de la red.

De acuerdo con los Lineamientos, la “Administración de la red” se refiere al conjunto de técnicas utilizadas por los PSI para el manejo, tratamiento y procesamiento del flujo de tráfico cursado por una red pública de telecomunicaciones. Asimismo, la “Gestión del tráfico” se refiere al conjunto de técnicas utilizadas por los PSI para el manejo, tratamiento y procesamiento del flujo de tráfico cursado por una red pública de telecomunicaciones.

En este sentido, los PSI deben informar en su Código todas aquellas técnicas que implementa dentro de su red con el fin de administrarla, así como las técnicas que utiliza para gestionar el tráfico que pasa por sus redes.

Ejemplos de técnicas de administración de la red puede ser la manera en que se realiza el direccionamiento (lógico o físico) de los equipos utilizados en las redes de los PSI para garantizar la administración eficiente de la red.

En cuanto a la gestión de tráfico, ejemplos pueden ser el balanceo de cargas en los equipos ruteadores, la gestión de la congestión de la red, la priorización de paquetes, los procesos de seguridad de la red, el bloqueo de puertos, la administración temporal de contenido, las políticas de uso justo, el bloqueo de aplicaciones peer-to-peer (P2P), le gestión de aplicaciones *streaming*, la disminución de velocidad por términos de vigencia, y en general, cualquier otra política aplicada sobre la red que incida de manera directa en la gestión del flujo del tráfico cursado sobre la red pública de telecomunicaciones del PSI.

Ahora bien, además de señalar y/o enumerar las políticas aplicadas por el PSI, deben también explicar en qué casos son utilizadas y para qué; los impactos que tienen sobre la experiencia de uso del usuario final; y finalmente las afectaciones que tiene la implementación de dichas políticas en la red del usuario.

Los Lineamientos especifican que el código de políticas debe ser de fácil entendimiento, ante ello, los PSI pueden usar un lenguaje entendible y accesible para el usuario final. En este sentido, pueden incluir elementos que ayuden a facilitar el entendimiento de las políticas contenidas en el Código (pudiera ser, por ejemplo, gráficas explicativas, diagramas e incluso lenguaje no técnico).

#### **A.4 Recomendaciones al usuario final respecto de los riesgos en su privacidad y sus comunicaciones privadas.**

La finalidad de estas recomendaciones es darle una serie de pautas y/o sugerencias al usuario final, ya sea genéricas o específicas para el servicio provisto, respecto de su privacidad y sus comunicaciones privadas.

En este sentido, el PSI puede indicar recomendaciones sobre el uso y gestión de contraseñas, sugerencias sobre la compartición de contenido y/o datos con terceros, recomendaciones básicas de cómo puede mejorar y/o fortalecer su equipo o infraestructura para hacerla más segura y privada, entre otros. En general, el PSI puede darle una serie de recomendaciones tendientes a proteger la privacidad y las comunicaciones del usuario. Estas pautas pueden ser generales respecto a la seguridad de la red y la navegación, pudiendo complementarse con recomendaciones específicas que se apliquen al servicio y/o infraestructura provista por el PSI.

### A.5 Referencias al marco legal vigente que sustenten el Código implementado.

En esta sección, se debe colocar los instrumentos legales y/o disposiciones específicas que fundamentan la implementación del Código. Cabe precisar que, al día de hoy, las disposiciones que deben considerarse son, cuando menos, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (en específico, los artículos 145 y 146 de dicha ley), los Lineamientos, y en general, cualquier ordenamiento jurídico que fundamente la aplicación del Código.

### A.6 Fecha de actualización y versión del Código.

Por último, y previendo que el Código pudiera ser modificado y/o actualizado en función de las adecuaciones que pudiera tener la propia operativa del PSI e incluso de las adecuaciones que pudiera sufrir el marco jurídico y/o regulatorio en materia de administración y gestión del tráfico, el PSI deberá señalar la fecha en que fue actualizado por última vez el Código, así como su versión.

### A.7 Ejemplo de Código

El siguiente **es un ejemplo explicativo** de la forma en la que puede estructurarse el Código y está dirigido para aquellos PSI que busquen dar mayor claridad y detalle respecto a las políticas de gestión de tráfico y administración de red de conformidad con las observaciones vertidas en el presente informe. Dicho ejemplo **debe entenderse como una guía y en ningún momento pretende ser un formato** ni mucho menos un ordenamiento para la realización de dicho Código. Se precisa que el Código deberá construirse tomando en cuenta las características particulares del PSI.

## CÓDIGO DE POLÍTICAS DE GESTIÓN DE TRÁFICO Y ADMINISTRACIÓN DE RED DE LA “EMPRESA PSI”

La “Empresa PSI” hace del conocimiento a sus usuarios finales el presente Código de Políticas de Gestión de Tráfico y Administración de Red, en el cual se informan la forma en la cual es administrado y gestionado el tráfico cursado en nuestras redes, de conformidad con los artículos 145 y 146 de la “Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión”, así como del artículo 12 de 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”

1. Derechos de los usuarios finales del servicio de acceso a internet.

Nuestros usuarios finales tienen los siguientes derechos en materia de gestión de tráfico: los PSI podrán mencionar los derechos contenidos en el artículo 145, su explicación y como son

protegidos por el PSI. A continuación, se listan algunos de los derechos que pueden ser considerados.

- **Libre Elección.**
- **No discriminación.**
- **Privacidad.**
- **Transparencia e información.**
- **Gestión de tráfico.**
- **Calidad.**
- **Desarrollo sostenido de la infraestructura.**

## 2. Medidas de Gestión de tráfico

A continuación, se detallan las medidas de gestión de tráfico que la “Empresa PSI” ejecuta en sus planes de acceso a el servicio provisto. Para cada una de las medidas se explica en qué consiste, la razón de su implementación y los impactos en caso de eliminarla.

### Medida 1.

La medida 1 se refiere a...



Figura 1: Esquema explicativo de la medida

- **¿Cuándo se utiliza?:** esta medida se utiliza en el caso de que...
- **¿Qué impacto tiene dicha medida en mi experiencia como usuario?:** si no se implementara esta medida, el usuario puede experimentar... Así mismo, al momento de ser implementada, el usuario puede experimentar...
- **¿En qué manera me afecta como usuario dicha política?:** al momento de implementarse dicha política, la red puede tener las siguientes afectaciones: ...

### Medida 2.

La medida 2 se refiere a...



Figura 2: Esquema explicativo de la medida

- **¿Cuándo se utiliza?:** esta medida se utiliza en el caso de que...
- **¿Qué impacto tiene dicha medida en mi experiencia como usuario?:** si no se implementara esta medida, el usuario puede experimentar... Así mismo, al momento de ser implementada, el usuario puede experimentar...
- **¿En qué manera me afecta como usuario dicha política?:** al momento de implementarse dicha política, la red puede tener las siguientes afectaciones: ...

3. Recomendaciones al usuario final respecto de los riesgos en su privacidad y sus comunicaciones privadas.

La “Empresa PSI” recomienda a sus usuarios las siguientes medidas generales para salvaguardar su privacidad y su derecho a las comunicaciones privadas.

1. Se recomienda...
2. Se recomienda...

Asimismo, para que el usuario final pueda salvaguardar su privacidad al momento de utilizar nuestros servicios, se recomienda de manera particular lo siguiente con respecto a los servicios provistos:

1. Se recomienda...
2. Se recomienda...
4. Referencias al marco legal vigente que sustenten el Código implementado.

El presente Código fue construido y es dado a conocer a nuestros usuarios finales de conformidad con el siguiente marco jurídico:

- El artículo 145 y 146 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
- 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”, emitidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones y publicados en el Diario Oficial de la Federación el 5 de julio de 2021.

- Mencionar otros ordenamientos que estén siendo considerados para la elaboración del Código.

5. Fecha de actualización y versión del Código

El presente Código es la versión “X” y fue modificado por última ocasión el X del mes XXXXX del año XXXX.



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



@IFT\_MX



IFTMEXICO



IFTMX