



Ciudad de México, 31 de mayo de 2024

Asunto: Notificación del Informe con el resultado de la Revisión Sistemática de la NOM-184-SCFI-2018.

Secretariado Ejecutivo de la Comisión Nacional de Infraestructura de la Calidad

Secretaría de Economía
Domicilio: Calle Pachuca # 189, Piso 6, Col. Condesa,
C.P. 06140, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México.

Presente.

Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 32 de la Ley de Infraestructura de la Calidad; artículos 1 y 36, fracción XI del Reglamento Interior de la Secretaría de Economía, por medio del presente se notifica al Secretariado Ejecutivo de la Comisión Nacional de Infraestructura de la Calidad, el informe que contiene el resultado de la **Revisión Sistemática de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018**, "Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones", derivado del análisis realizado por esta Autoridad Normalizadora y en relación al Of. No.DGN.191.07.2024.1617 mediante el cual, propone la confirmación de dicha norma.

Cumplido en tiempo y forma lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley de Infraestructura de la Calidad, se notifica que, derivado del análisis de los antecedentes; diagnóstico; impacto y beneficio; datos cualitativos y cuantitativos, así como el resultado que se expone en el ANEXO UNICO. Informe de la Revisión Sistemática de la NOM-184-SCFI-2018 de este curso, resulta necesaria la **CONFIRMACIÓN** de acuerdo con las atribuciones conferidas a esta Autoridad Normalizadora respecto a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, lo que se hace de su conocimiento para los efectos legales a que haya lugar.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviar un cordial saludo.

Atentamente



Julio Eloy Páez Ramírez
Director General de Normas

ECONOMÍA SECRETARÍA DE ECONOMÍA DIRECCIÓN GENERAL DE NORMAS

03 JUN, 2024
Oficialía de Partes
OFICIO DESPACHADO

DIRECCIÓN GENERAL DE NORMAS

S/R Con ANEXO

ANCC/SGVC

CDD 15.51





ANEXO ÚNICO

Informe que contiene los resultados de la Revisión Sistemática de la NOM-184-SCFI-2018, Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones (Cancela a la NOM-184-SCFI-2012).

Introducción

La Ley de Infraestructura de la Calidad (LIC), en su artículo 32, establece que las Normas Oficiales Mexicanas deben ser revisadas al menos cada cinco años posteriores a la fecha de su publicación en el Diario Oficial de la Federación o a la de su última modificación, esto mediante un proceso de revisión sistemática que está a cargo de la Autoridad Normalizadora que emitió la regulación o que esté dentro del ámbito de su competencia: en este caso, la NOM-184-SCFI-2018 (NOM-184, en adelante), se encuentra dentro de la competencia de la Secretaría de Economía.

Por lo tanto, en cumplimiento a dicha disposición de la LIC, y transcurrido el periodo correspondiente que se establece, esta Autoridad Normalizadora realiza el informe de revisión sistemática, basado en la información disponible de las instituciones relacionadas con los alcances de la NOM-184, así como en la legislación aplicable, con el objetivo de asegurar que dicha norma no haya sido superada por avances tecnológicos o que las causas que motivaron su expedición se hayan vuelto obsoletas.

De esta manera, se cumple con el compromiso institucional permanente de revisar y actualizar las Normas Oficiales Mexicanas para proteger los objetivos legítimos de interés público y brindar certidumbre y seguridad jurídica a los consumidores y proveedores de servicios de telecomunicaciones.

Antecedentes

La Secretaría de Economía inscribió en el Programa Nacional de Normalización de 2015 (ahora Programa de Nacional de Infraestructura de la Calidad), la modificación a la NOM-184-SCFI-2012, esto con el objetivo de generar y establecer obligaciones específicas a los concesionarios o autorizados para prestar servicios de telecomunicaciones, que permitiera promover y garantizar la protección de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones, establecidos en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Por consiguiente, el Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-184-SCFI-2017, *Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones*, se publicó en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 07 de marzo de 2018 a efecto de que los interesados presentaran sus comentarios dentro de los 60 días naturales posteriores a dicha publicación, el plazo feneció el 06 de mayo del 2018.

03 JUN. 2024

OFICIO DESPACHADO



Of. No. DGN.191.01.2024.1618

Posteriormente el 3 de octubre de 2018, el Comité Consultivo Nacional de Normalización de la Secretaría de Economía (CCONNSE), aprobó la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, *Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones (cancela a la NOM-184-SCFI-2012).*

El 15 de febrero de 2019 fue publicada en el DOF la "Respuesta a los comentarios del Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-184-SCFI-2017 *Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones (Cancelará a la NOM-184-SCFI-2012).*"

Finalmente, se llevó a cabo la publicación de la NOM-184 en el DOF el 08 de marzo del 2019, para entrar en vigor a los 180 días naturales posteriores al día de la publicación, esto fue el 04 de septiembre del 2019.

Diagnóstico

Con el fin de identificar el alcance de los servicios de telecomunicaciones regulados por la NOM-184, se entiende por "servicios de telecomunicaciones" como: *"toda prestación de servicio(s) por parte de los proveedores, que implique emisión, transmisión o recepción de signos, señales, datos, escritos, imágenes, voz, sonidos o información de cualquier naturaleza que se efectúa a través de hilos, radioelectricidad, medios ópticos, físicos, u otros sistemas electromagnéticos que se realicen a través de redes públicas de telecomunicaciones"*, lo anterior de acuerdo con la definición prevista en la NOM-184.

En este sentido, la NOM-184, regula las operaciones de los proveedores de servicios de telecomunicaciones (proveedores, en adelante) al establecer la manera en que ofrecen sus servicios al público, ya que los obliga a brindar dichos servicios conforme a los términos y condiciones acordados con el consumidor, tanto explícitos como implícitos en la publicidad o información utilizada.

Los alcances de la NOM-184 comprenden únicamente el sector de las telecomunicaciones y están enfocados en: elementos informativos, contratos de adhesión, atención al consumidor, estado de cuenta o factura, instalación, suspensión e interrupción del servicio, devoluciones y bonificaciones, servicios de telecomunicaciones adicionales a los contratados originalmente, y equipos terminales de telecomunicaciones. El cumplimiento de estos puntos asegura que los proveedores ofrezcan un servicio transparente para los usuarios, lo que garantiza la protección a los derechos de los consumidores y les proporciona la información necesaria para que puedan tomar decisiones informadas, tal como lo establece el objetivo de la norma.

Además, la NOM-184 ayuda a prevenir conflictos y reclamaciones entre ambas partes, lo que mejora la experiencia del consumidor al ofrecer mayor claridad en las relaciones contractuales. Lo anterior es posible debido a que la norma establece los requerimientos mínimos que deben contener los contratos de adhesión para la prestación de servicios,



Of. No. DGN.191.01.2024.1618

así como las condiciones bajo las cuales los proveedores están obligados a ofrecer la atención al consumidor correspondiente para cada situación.

De acuerdo con el Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE), tiene un registro a nivel nacional de **10 906** unidades económicas que corresponden a servicios regulados por la NOM-184¹. Dichas unidades incluyen a operadores de servicios de telecomunicaciones alámbricas, inalámbricas y vía satélite, los cuales están sujetos al cumplimiento de lo dispuesto en la NOM-184.

Por otra parte, la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) 2022², presentada por el Instituto Nacional de Geografía y Estadística (INEGI), reporta que en el año 2022 había **93.1 millones** de usuarios de internet y **93.8 millones** de personas con un celular inteligente. Dichos usuarios utilizan los servicios proporcionados por los proveedores de servicios de telecomunicaciones, lo que enfatiza la importancia de asegurar la verificación del cumplimiento a la NOM-184, dado que impacta en un número significativo de clientes.

Impacto y beneficio

De acuerdo con la clasificación establecida por el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN), las telecomunicaciones están comprendidas en el sector llamado "*Información en medios masivos*", que comprende unidades económicas dedicadas principalmente a producir, administrar, explotar o distribuir productos protegidos por la ley de derechos de autor³. A partir de ello, se deriva el subsector "*Telecomunicaciones*", que comprende a unidades económicas dedicadas principalmente a proporcionar servicios de telecomunicaciones y servicios relacionados, las cuales se encuentran dentro del alcance de la NOM-184.

Según información del Instituto Nacional de Geografía y Estadística (INEGI), el subsector "*Telecomunicaciones*" registró un aporte al Producto Interno Bruto (PIB) nacional de **\$347 013 millones de pesos** respecto de 2023⁴, **equivalente al 1.092% del PIB** total de ese mismo año, junto con un incremento histórico desde el año 1994. Lo que destaca la importancia que ha tenido la contribución del mencionado subsector en la economía nacional.

Asimismo, según el informe "Inconformidades más recurrentes en telecomunicaciones" de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), hubo una reducción en las

¹ "Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas" (s. f.). Instituto Nacional de Estadística y Geografía.

<https://www.inegi.org.mx/app/mapa/denue/default.aspx>

² "Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) 2022" (2023). Instituto Nacional de Estadística y Geografía.

https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2023/ENDUTIH/ENDUTIH_22.pdf

³ "Clasificadores, Catálogo SCIAN" (2023). Instituto Nacional de Estadística y Geografía.

<https://www.inegi.org.mx/scian/>

⁴ "Producto Interno Bruto Trimestral" (2024). INEGI.

<https://www.inegi.org.mx/app/tabulados/default.aspx?pr=20&vr=1&in=3&tp=20&wr=1&cno=1&idrt=3257&opc=p>



Of. No. DGN.191.01.2024.1618

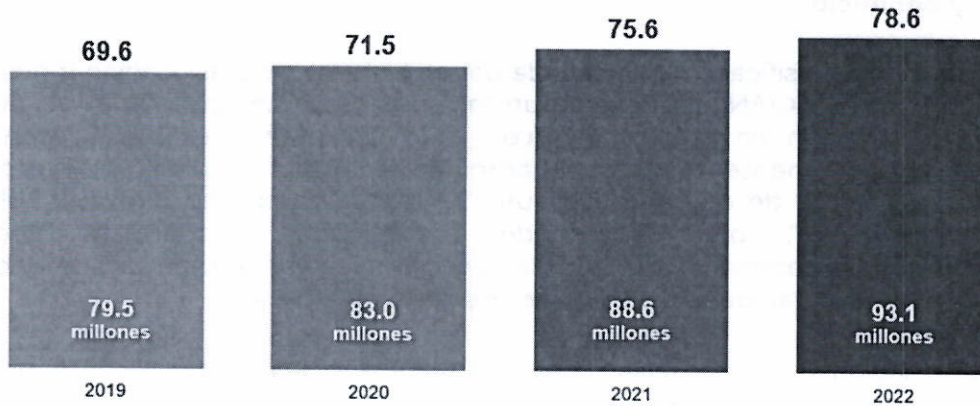
inconformidades en el sector de telecomunicaciones⁵. Lo anterior sugiere que la implementación de la NOM-184 generó un impacto positivo desde su entrada en vigor en 2019, demostrando que es esencial para mantener la calidad en los servicios de telecomunicaciones en virtud de que regula las prácticas de los proveedores.

Datos Cualitativos y Cuantitativos

A continuación, se realiza un breve análisis del panorama general en materia de telecomunicaciones, con la finalidad de generar una mejor visión de los aspectos que regula la NOM-184, así como de su impacto a nivel nacional.

La ENDUTIH del año 2022⁶, presentada por el INEGI, muestra información importante sobre los servicios de telecomunicaciones que regula la NOM-184; se muestran a continuación algunos de esos servicios:

Gráfica 1. Usuarios de internet de 2019 a 2022 (porcentaje absoluto).



Fuente: Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) 2022.

De acuerdo con la gráfica anterior, es posible identificar un incremento de usuarios de internet dentro del periodo de 2019 a 2022. Si se compara la información correspondiente de 2019 contra la de 2022, se obtiene que hubo un incremento del **17.1%** dentro de ese periodo, lo cual evidencia una tendencia al alza en la adopción, uso de servicios como internet y telefonía móvil inteligente por parte de la población mexicana.

En este contexto, de acuerdo con lo anterior se determina que se tiene un crecimiento en el número de usuarios que utilizan los servicios de telecomunicaciones, lo que

⁵ "Inconformidades más recurrentes en Telecomunicaciones: Tercer cuatrimestre 2023 vs 2022." (2024). Procuraduría Federal del Consumidor.

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/897457/INCONFORMIDADES_MAS_RECURRENTES_EN_TELECOMUNICACIONES_TERCER_CUATRIMESTRE_2023.pdf

⁶ "Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) 2022" (2023). https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2023/ENDUTIH/ENDUTIH_22.pdf



Of. No. DGN.191.01.2024.1618

aumenta la importancia de continuar con la regulación de los servicios comprendidos en la NOM-184.

Por otra parte, se detalla a continuación información gráfica sobre la distribución de usuarios de internet por entidad federativa:

Figura 1. Usuarios de internet según entidad federativa.



▲Diferencia porcentual mayor a 1.0 % estadísticamente significativa respecto a 2021

Fuente: Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) 2022.

La información detallada en la figura 1 resulta importante debido a que, al mostrar la distribución de usuarios de internet por entidad federativa, brinda un contexto útil para comprender cómo la NOM-184 puede beneficiar a diferentes regiones del país en términos de calidad de los servicios de internet. De acuerdo con la figura 1, en todos los estados de la república, más de la mitad de la población de cada estado son usuarios de internet. En concreto, a nivel nacional, en promedio el **78.6%** de la población por entidad federativa utiliza internet.

Adicionalmente, en 11 estados experimentaron un aumento significativo en el número de usuarios de internet, lo que supera el **1%** en comparación con 2020, con base en lo anterior, sirve como indicador del crecimiento relativo al uso de servicios de telecomunicaciones.

A continuación, se muestra información gráfica respecto de los servicios de telefonía móvil, los cuales se encuentran dentro del alcance de la NOM-184.

Ry



DIRECCIÓN GENERAL DE
NORMAS

03 JUN, 2024

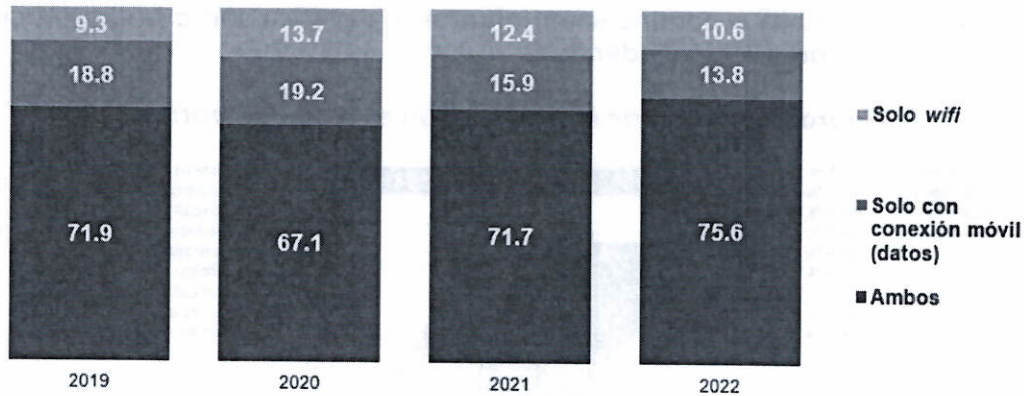
Oficialía de Partes

OFICIO DESPACHADO



Of. No. DGN.191.01.2024.1618

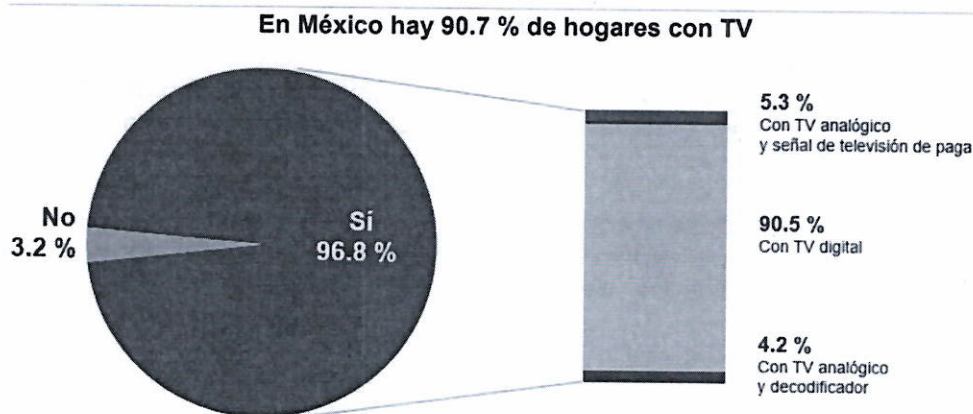
Gráfica 2. Usuarios de teléfono celular inteligente, según tipo de conexión a internet 2019-2022.



Fuente: Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) 2022.

La Gráfica 2 ilustra el tipo de conexión a internet en celulares inteligentes, lo que destaca que para el año 2022, el **89.5%** del total de usuarios de dispositivos inteligentes contaba con conexión móvil. Lo anterior indica que dicho porcentaje también representa a los consumidores de servicios móviles sujetos al alcance de la NOM-184, dado que resulta necesario contar con un servicio privado para tener acceso al servicio de conexión de internet por datos móviles.

Gráfica 3. Hogares con señal de televisión digital en 2022.



Nota: De 2019 a 2022, los hogares que disponían de señal de televisión digital en 2019 pasaron de 96.1 a 96.8 %: el aumento fue de 0.7 puntos porcentuales.

Fuente: Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) 2022.

Debido a que los servicios de televisión digital de paga están contenidos dentro de los alcances de la NOM-184, se incluye la gráfica 3, que muestra que únicamente el **5.3%** del total de hogares que sí cuentan con televisión digital, reciben la señal a través de



Of. No. DGN.191.01.2024.1618

televisión de paga, lo cual es un dato relevante para comprender la distribución de los servicios de televisión en el país.

Para comprender la satisfacción de los usuarios con los servicios de telecomunicaciones, es importante conocer el porcentaje de satisfacción de la población en términos de servicios de telecomunicaciones. Los datos estadísticos emitidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), a través del *Banco de Información de Telecomunicaciones*, muestran el índice general de satisfacción en porcentaje para cada tipo de servicio a nivel nacional en 2023⁷.

Dicho índice se calcula a partir de otros indicadores de satisfacción, como la calidad percibida y el índice de experiencia, lo que garantiza la precisión de la información. Con dicha información, se ha elaborado la tabla 1:

Tabla 1. Índice General de Satisfacción, según tipo de servicio (2023).

Tipo de Servicio	Índice General de Satisfacción (%)
Telefonía Fija	76.8
Internet Fijo	73.1
Televisión de Paga	73
Telefonía Móvil	75.5
Promedio	74.6

Fuente: Elaboración propia con datos del IFT.

A partir de la anterior se concluye que, los servicios de telecomunicaciones en México muestran índices de satisfacción favorables en el año 2023. El promedio general de satisfacción de todos los servicios es del **74.6%**, lo que indica que los usuarios están mayormente satisfechos con los servicios de telecomunicaciones ofrecidos en el país. Es posible atribuirlo a la influencia de la NOM-184, pues al implementarla, los proveedores de servicios de telecomunicaciones están obligados a ser transparentes en los contratos que proporcionan a sus consumidores y proporcionar servicios de calidad.

Asimismo, es necesario, además del índice general de satisfacción, profundizar en las inconformidades en el sector que compete a la NOM-184. Dentro del documento publicado por la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) titulado *"Inconformidades más recurrentes en Telecomunicaciones: Tercer cuatrimestre 2023 vs 2022"*, se muestra el número de las inconformidades registradas desde 2020 hasta 2023⁸:

⁷ "Banco de Información de Telecomunicaciones: Encuestas a Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones". Instituto Federal de Telecomunicaciones.

https://bit.ift.org.mx/BitWebApp/encuestas_a_usuarios_de_servicios_de_telecomunicaciones.html

⁸ Inconformidades más recurrentes en Telecomunicaciones: Tercer cuatrimestre 2023 vs 2022. (2024). Procuraduría Federal del Consumidor.

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/897457/INCONFORMIDADES_MAS_RECURRENTES_EN_TELECOMUNICACIONES_TERCER_CUATRIMESTRE_2023.pdf



Of. No. DGN.191.01.2024.1618

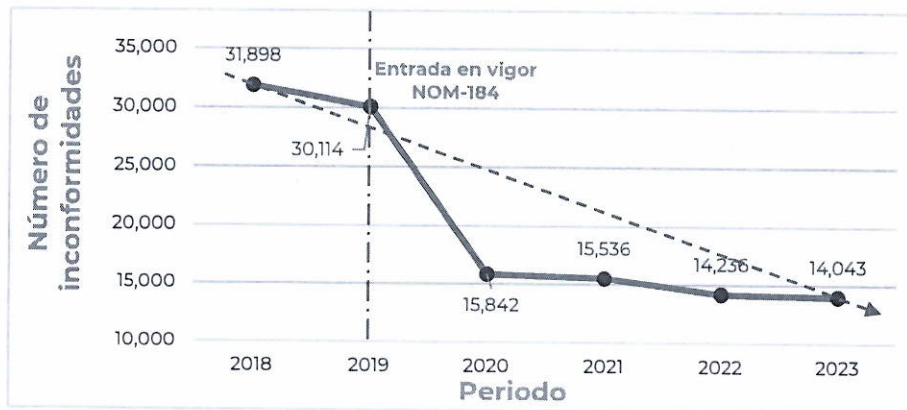
Tabla 2. Registro de la cantidad de inconformidades por cuatrimestre de 2020 a 2023.

	2020	2021	2022	2023
ene-abr	5,407	5,449	5,010	4,734
may-ago	5,490	5,160	5,104	5,010
sept-dic	4,945	4,927	4,122	4,299
	15,842	15,536	14,236	14,043

Fuente: "Inconformidades más recurrentes en Telecomunicaciones: Tercer cuatrimestre 2023 vs 2022" (PROFECO, 2024).

De acuerdo a la tabla anterior y a información obtenida en los informes anuales de la PROFECO correspondientes al 2018⁹ y 2019¹⁰, se elabora la siguiente gráfica 4:

Gráfica 4. Inconformidades referentes a los servicios de telecomunicaciones (2018-2023)



Fuente: Elaboración propia con datos de PROFECO.

La gráfica 4 muestra una línea de tendencia que marca una disminución significativa en el número de inconformidades, pasando de **31 898** recibidas en 2018 a **14 043** en 2023. La mencionada tendencia de disminución puede atribuirse a la implementación de la NOM-184, que entró en vigor a finales del año 2019.

⁹ Informe Anual 2018. Procuraduría Federal del Consumidor. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/485958/INFORME_ANUAL_PROFECO_2018.pdf

¹⁰ Informe Anual 2019. Procuraduría Federal del Consumidor https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/576911/INFORME_ANUAL_PROCURADURIA_FEDERAL_DEL_CONSUMIDOR_2019.pdf

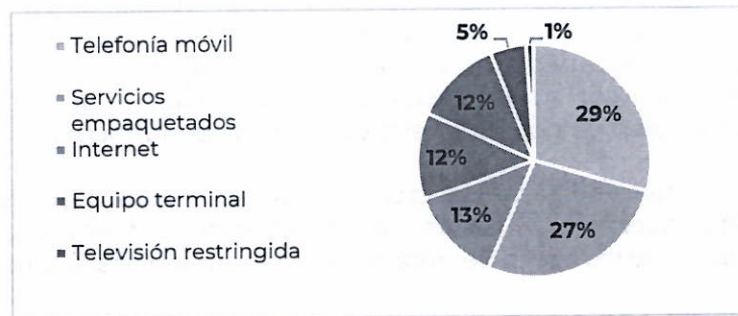




Of. No. DGN.191.01.2024.1618

A continuación, se exponen las inconformidades de acuerdo al tipo de servicio, declarado en el informe anual de PROFECO para 2022.

Gráfica 5. Inconformidades por tipo de servicio (PROFECO, 2022).

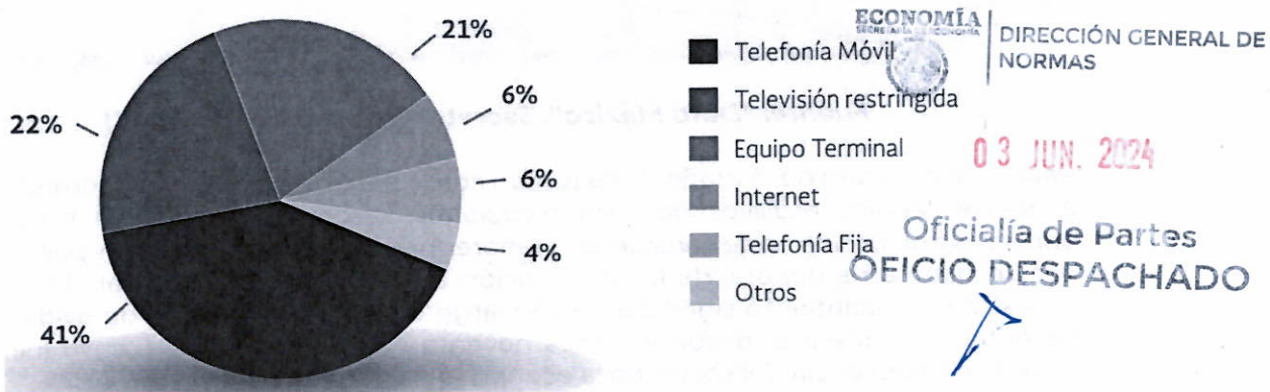


Fuente: Elaboración propia con datos de la PROFECO.

La gráfica 5 indica que la principal área de mejora en la calidad del servicio de telecomunicaciones es la telefonía móvil, que representa un **29%** del total de inconformidades recibidas en 2022, equivalentes a 4 128 inconformidades, seguido por los servicios empaquetados con un **27%** cifra que equivale a 3 844 quejas y aquellas relacionadas con el equipo terminal con un **13%** lo que se traduce en 1 851 quejas.

Es posible comparar la gráfica 5 con la gráfica 6, esta última se publica en el informe anual de PROFECO del año 2018, la comparación se realiza a efecto de visualizar cómo cambiaron las inconformidades desde 2018 hasta 2022 por tipo de servicio.

Gráfica 6. Inconformidades por tipo de servicio (PROFECO, 2018).



Fuente: "Informe Anual" (PROFECO, 2018).

Derivado de la comparación entre la gráfica 5 y 6, es posible notar que el servicio "Telefonía Móvil" sigue siendo la principal causa de inconformidades, sin embargo, dicho servicio pasó de representar el **41%** del total de las inconformidades, al **29%**, lo cual





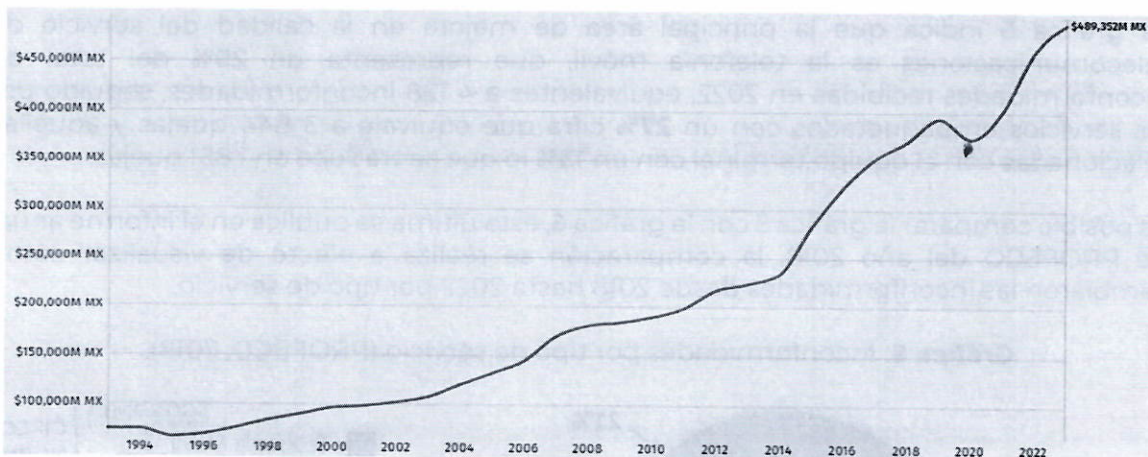
Of. No. DGN.191.01.2024.1618

sugiere una disminución significativa en las quejas relacionadas con la telefonía móvil, lo que puede indicar mejoras en la calidad y la satisfacción del servicio.

De igual forma, se observa que el servicio "Internet" experimentó un incremento, pasando de ocupar el **6%** del total de inconformidades en 2018 al **13%** en 2022, que puede reflejar un mayor uso y dependencia de ese servicio dentro de dicho periodo. La incidencia de inconformidades en los servicios de telecomunicaciones resalta la importancia de continuar con su regulación, con la finalidad de aumentar la satisfacción del consumidor, y también de potenciar el crecimiento económico del subsector.

Dicho lo anterior, resulta importante destacar la aportación del sector *Medios masivos de información* al PIB nacional. A efecto de lo anterior, a continuación se recopila información de "Data México" de la Secretaría de Economía¹¹ para su posterior análisis.

Gráfica 7. PIB anual aportado por el sector "Medios masivos de información" (1994-2022)



Fuente: "Data México", Secretaría de Economía (2023).

Para la elaboración de la gráfica 7, se toman como base datos del INEGI, correspondiente al sector *Medios masivos de comunicaciones*, razón por la que se trata de una aproximación donde no se consideran menores niveles de desagregación, pero sirve para dar un panorama general de la contribución del sector al PIB nacional. Dicha gráfica muestra un crecimiento significativo a lo largo de los años, además de evidenciar una tendencia exponencial desde los años noventa hasta la actualidad, cuyo incremento muestra la relevancia del sector en la economía nacional.

A efecto de tener una visualización más específica de la repercusión de los servicios de telecomunicaciones regulados por la NOM-184 en el PIB nacional, se consultó

¹¹ "DATA México, Telecomunicaciones Subsector" (2023)

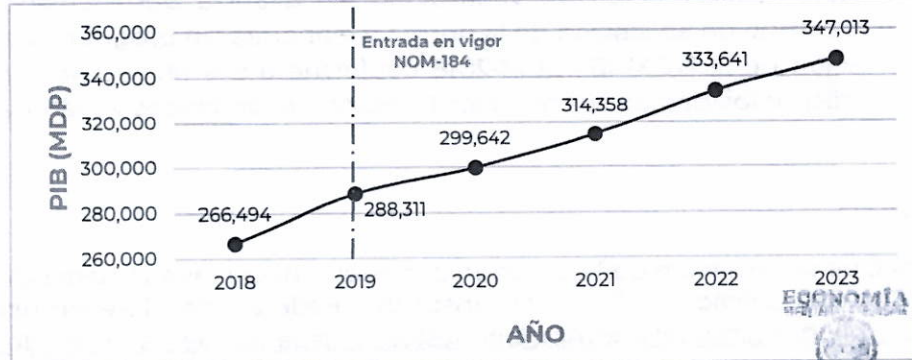
<https://www.economia.gob.mx/datamexico/es/profile/industry/telecommunications?yearSelectorGdp=timeOption0>



Of. No. DGN.191.01.2024.1618

directamente información del Instituto Nacional de Estadística y Geografía, en el apartado titulado "Producto Interno Bruto Trimestral, año base 2018", respecto del subsector *Telecomunicaciones*, cuya información se tomó como referencia para la elaboración de la gráfica 8, de manera que sea posible visualizar el crecimiento de dicho indicador dentro del periodo que comprende la implementación de la NOM-184 vigente:

Gráfica 8. PIB anual respecto del subsector de Telecomunicaciones



Fuente: Elaboración propia con datos del INEGI.

De acuerdo con la gráfica 8, el PIB del subsector de telecomunicaciones experimentó un **incremento del 30.21%** en el periodo comprendido de 2018 al año 2023.

Se destaca la importancia de la información mostrada anteriormente a fin de identificar necesidad de continuar con la regulación de este sector, de manera que se pueda continuar con la mejora de los servicios de telecomunicaciones para favorecer el crecimiento de la aportación al PIB nacional.

Conclusiones

Con base en lo anteriormente expuesto, se presenta como resultado de la Revisión Sistemática la **CONFIRMACIÓN** de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, *Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones (Cancela a la NOM-184-SCFI-2012)*, en virtud de que se identificó que cumple cabalmente con la protección de los Objetivos Legítimos de Interés Público previstos en la misma. En este sentido, se corrobora que las causas que llevaron a la creación de la norma aún subsisten, a fin de garantizar la protección efectiva de los derechos de los consumidores de servicios de telecomunicaciones y que éstos cuenten con la información suficiente para tomar las decisiones que más convengan a sus intereses.

Aunado a lo anterior, es imperante determinar la continuidad de la vigencia de la norma, para ello, debe notificarse el presente informe al Secretariado Ejecutivo de la Comisión Nacional de la Infraestructura de la Calidad que contiene los resultados de esta revisión, dentro de los sesenta días hábiles posteriores a la terminación del periodo quinquenal correspondiente y así, se solicite su publicación en la Plataforma Tecnológica Integral de



Of. No. DGN.191.01.2024.1618

Infraestructura de la Calidad, en cumplimiento y de conformidad con lo establecido por el artículo 32 de la Ley de Infraestructura de la Calidad.

Finalmente, tomando en consideración las atribuciones que la Ley de Infraestructura de la Calidad otorga a las Autoridades Normalizadoras, señaladas en el artículo 139 fracciones I, II, IV y VI, y artículo 142, la Secretaría de Economía, se coordinará con las Autoridades Competentes para realizar actos de verificación y vigilancia del mercado para los productos en el campo de aplicación de la norma y elaborará un programa para llevar a cabo la verificación de la NOM-184-SCFI-2018 conforme a sus respectivos ámbitos de competencia y disponibilidad de sus recursos humanos, económicos y materiales.

Bibliografía

- "Banco de Información de Telecomunicaciones: Encuestas a Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones" (s. f.). Instituto Federal de Telecomunicaciones. https://bit.ift.org.mx/BitWebApp/encuestas_a_usuarios_de_servicios_de_telecomunicaciones.html
- "Clasificadores, Catálogo SCIAN" (2023). Instituto Nacional de Estadística y Geografía. <https://www.inegi.org.mx/scian/>
- "DATA México, Telecomunicaciones Subsector" (2023) <https://www.economia.gob.mx/datamexico/es/profile/industry/telecommunications?yearSelectorGdp=timeOption0>
- "Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas" (s. f.). Instituto Nacional de Estadística y Geografía. <https://www.inegi.org.mx/app/mapa/denue/default.aspx>
- DOF: 08/03/2019. NORMA Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones (cancela a la NOM-184-SCFI-2012). https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5552286&fecha=08/03/2019#sc.tab=0
- "Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) 2022" (2023). https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2023/ENDUTIH/ENDUTIH_22.pdf
- "Inconformidades más recurrentes en Telecomunicaciones: Tercer cuatrimestre 2023 vs 2022." (2024). Procuraduría Federal del Consumidor. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/897457/INCONFORMIDADES_MAS_RECURRENTES_EN_TELECOMUNICACIONES_TERCER_CUATRIMESTRE_2023.pdf
- "Informe Anual 2018". Procuraduría Federal del Consumidor. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/485958/INFORME_ANUAL_PR_OFECO_2018.pdf
- "Informe Anual 2019". Procuraduría Federal del Consumidor. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/576911/INFORME_ANUAL_PR_OFECO_2019.pdf



Of. No. DGN.191.01.2024.1618

- "Informe Anual 2022". Procuraduría Federal del Consumidor.
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/882013/Informe_Anual_PROF_ECO_2022.pdf
- "Producto Interno Bruto Trimestral" (2024). INEGI.
<https://www.inegi.org.mx/app/tabulados/default.aspx?pr=20&vr=1&in=3&tp=20&wr=1&cno=1&idrt=3257&opc=p>
- "Telecomunicaciones: Salarios, producción, inversión, oportunidades y complejidad" (2023). Data México - Secretaría de Economía
<https://www.economia.gob.mx/datamexico/es/profile/industry/telecomunicaciones?fdiInvestmentSelector1=Total&investmentFdiTime=Year&yearSelectorGdp=timeOption0>
Ley de Infraestructura de la calidad.
https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LICal_010720.pdf



03 JUN. 2024

Oficial/a de Partes
OFICIO DESPACHADO