

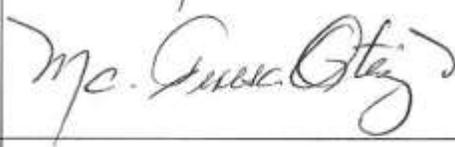


Subprocuraduría de Telecomunicaciones

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones

| | | | |
|--------------------------------|-----------------------|--|---------------------------|
| Codificación: MP-730 | Versión: 02 | Vigencia: 25 de agosto de 2016 | Página: 1 de 20 |
|--------------------------------|-----------------------|--|---------------------------|

Aprobación del Documento

| | | |
|---------------------|---|---|
| Elaboró: | Lcdo. Maximiliano Cárdenas Denham Titular de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones |  |
| Revisó: | L.C. María Teresa Ortiz Medina Titular de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto |  |
| Visto Bueno: | Mtro. Carlos de Jesús Ponce Beltrán Titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones |  |
| Autorizó: | Lcdo. Aldo Pavón Segura Encargado del Despacho de la Coordinación General de Administración |  |

Control de las Revisiones

| Revisión | Fecha Revisión | Consideración del cambio en el documento |
|----------|-------------------------|---|
| 00 | 21 de diciembre de 2015 | Documento de nueva creación derivado de la expedición la Ley Federal de Telecomunicaciones (DOF el 14-07-2014); del Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor (DOF el 24-08-2015); así como de la autorización para la creación de la estructura orgánica de fecha 08-09-2015; al Programa de Trabajo 2015 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri), de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018 (DOF.16-Dic-2013) y la Norma Mexicana para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres NMX-R-025-SCFI-2012. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2015 (21-12-2015). |

**Manual de Procedimientos de la
Dirección General de Defensa Colectiva y
Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones**

Codificación:
MP-730

Versión:
02

Vigencia:
25 de agosto de 2016

Página:
2 de 20

| Revisión | Fecha Revisión | Consideración del cambio en el documento |
|-----------------|-----------------------|--|
| 01 | 25 de agosto de 2016 | Adecuación del contenido del manual derivado de las necesidades de la operación realizada con las diferentes áreas normativas, así como la incorporación de elementos (documentos de nueva creación) para apoyar la comprensión y aplicación del presente documento, como parte de una mejora organizacional del quehacer de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones. Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2016 (25-08-2016). |

Contenido

| | Página |
|----------------------------------|---------------|
| I. Introducción | 4 |
| II. Glosario | 6 |
| III. Objetivo | 12 |
| IV. Normatividad Aplicable | 13 |
| V. Mapa de Procesos..... | 18 |
| VI. Procedimientos | 20 |

I. Introducción

La Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones (DGDCCAT), elabora el presente manual con la finalidad de documentar los principales procedimientos operativos bajo su responsabilidad conforme a sus atribuciones y funciones. Asimismo, se manifiesta que la DGDCCAT está integrada por la Dirección de Defensa Colectiva del Consumidor de Telecomunicaciones (DDCCT), la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones (DRCAT), la Dirección de Análisis de Prácticas de Consumo de Telecomunicaciones (DAPCT).

El presente manual contiene información sobre las políticas, actividades y lineamientos para realizar la atención de asesorías, captación de solicitudes, registro público de contratos de adhesión, emisión de dictámenes, ejercer acciones colectivas, así como estudios e investigaciones, mediante la solicitud y análisis de información sobre prácticas de consumo, en materia de telecomunicaciones; con lo cual se contribuye a dar certeza y seguridad jurídica en las relaciones de consumo y que las mismas sean equitativas.

Incluye las áreas y puestos que intervienen precisando su responsabilidad y participación, además, auxilia en la inducción del puesto y capacitación del personal. Asimismo, se busca que el personal que labora en la DGDCCAT, logre integrarse en el menor tiempo posible y que se logre establecer un verdadero compromiso con los objetivos del área.

Por ser un documento de consulta frecuente y sujeto a mejoras, éste deberá actualizarse cada vez que exista un cambio o modificación, sea de índole orgánico-funcional o bien jurídico-administrativo dentro de la DGDCCAT, lo cual constituye una responsabilidad de esta unidad administrativa y de sus áreas que la integran para proporcionar la información que facilite su actualización.

Derivado de la publicación del Decreto por el cual se expide la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (DOF 14-07-2014), Decreto por el cual se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor (DOF 24-08-2015), Acuerdo por el cual se realizan modificaciones al Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor (DOF 07-09-2015), la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, se dio a la tarea de realizar el presente manual, con la finalidad de que dicho documento se apegue a la realidad jurídica e Institucional.

En cumplimiento al artículo 1º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Código Supremo, que dispone: “Queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas”, por lo que el presente documento podrá ser consultado y aplicado por toda persona que le aporte o genere interés para sus actividades.

El lenguaje empleado en este documento no pretende generar ninguna clase de discriminación, ni marcar diferencias entre hombres y mujeres, por lo que las referencias o alusiones hechas a un género u otro representan tanto al masculino como al femenino, abarcando ambos sexos.

II. Glosario

Son aplicables las definiciones del artículo 2 de la de la Ley Federal de Protección al Consumidor, vigente.

Acción. Es el derecho subjetivo que se concede a las personas físicas y morales, para provocar que un órgano jurisdiccional conozca de un conflicto de intereses determinado y lo resuelva mediante una sentencia.

Acción colectiva. Herramienta de derecho que ayuda a un grupo de personas afectados por actos, hechos u omisiones de proveedores que vulneren sus derechos e intereses, a resolver sus problemáticas en contra de los proveedores, por medio de un representante, resolviéndose en la vía judicial. Son procedentes para la tutela de las pretensiones cuya titularidad corresponda a una colectividad de personas, así como para el ejercicio de las pretensiones individuales cuya titularidad corresponda a los miembros de un grupo de personas. El resultado final en el juicio obligará al grupo como un todo.

Acción Colectiva en Sentido Estricto. Es aquella de naturaleza indivisible que se ejerce para tutelar los derechos e intereses colectivos, cuyo titular es una colectividad determinada o determinable con base en circunstancias comunes, cuyo objeto es reclamar judicialmente del demandado, la reparación del daño causado consistente en la realización de una o más acciones o abstenerse de realizarlas, así como a cubrir los daños en forma individual a los miembros del grupo y que deriva de un vínculo jurídico común existente por mandato de ley entre la colectividad y el demandado.

Acción Difusa. Es aquella de naturaleza indivisible que se ejerce para tutelar los derechos e intereses difusos, cuyo titular es una colectividad indeterminada, que tiene por objeto reclamar judicialmente del demandado, la reparación del daño causado a la colectividad, consistente en la restitución de las cosas al estado que guardaren antes de la afectación, o en su caso al cumplimiento sustituto de acuerdo a la afectación de los derechos o intereses de la colectividad, sin que necesariamente exista vínculo jurídico alguno entre dicha colectividad y el demandado.

Acción Individual Homogénea. Es aquella de naturaleza divisible, que se ejerce para tutelar derechos e intereses individuales de incidencia colectiva, cuyos titulares son los individuos agrupados con base en circunstancias comunes, cuyo objeto es reclamar judicialmente de un tercero el cumplimiento forzoso de un contrato o su rescisión con sus consecuencias y efectos según la legislación aplicable.

Actividades Estadísticas y Geográficas o Actividades: Las relativas al diseño, captación, producción, actualización, organización, procesamiento, integración, compilación, publicación, divulgación y conservación de la Información de Interés Nacional.

Actuaciones electrónicas. Las notificaciones, prevenciones, dictámenes, prórroga, aprobaciones, negativas, requerimientos, solicitudes de documentos y las resoluciones administrativas que emita por medios electrónicos la PROFECO, así como las prevenciones que realice en los términos del artículo 17-A de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, a través de los mismos medios.

Asesoría. Es aquella que se proporciona para dar a conocer a la población consumidora y a los proveedores que lo solicitan, los derechos y obligaciones contenidas en la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), así como la vía y formas de hacerlos valer.

Base de datos. Conjunto de registros cuantitativos y/o cualitativos interrelacionados, que se almacenan con el fin de cubrir las necesidades del proceso de información.

Codificar. Ordenar las respuestas de cada uno de los campos.

Comportamiento del consumidor. Conducta que presenta un individuo o grupo de individuos en la adquisición y /o utilización de bienes o servicios dirigidos a la satisfacción de sus necesidades.

Consumidor (a). Es la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor a la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes y servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros.

Contratos de adhesión. Es el documento elaborado unilateralmente por el proveedor, para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables en la adquisición de un producto o la prestación de un servicio, aún cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato.

Contrato de adhesión modelo PROFECO. Es el modelo de contrato que ha sido publicado por la Procuraduría Federal del Consumidor en el Diario Oficial de la Federación; o que ha sido elaborado por la Procuraduría Federal del Consumidor y que a propuesta suya o a petición del proveedor puede ser adoptado por éste; o que ha sido elaborado por una cámara de una rama comercial o industrial y propuesto para su adopción a sus agremiados y/u otros participantes de la industria, el cual cumple con las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTR), así como con las Normas Oficiales Mexicanas (NOM) y demás ordenamientos aplicables.

Contrato de adhesión de registro obligatorio. Es el registro de modelos de contrato de adhesión que de manera obligatoria deberán llevar a cabo los proveedores ante la Procuraduría Federal del Consumidor, cuando así lo establezca la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, una norma oficial mexicana o cualquier otro ordenamiento legal aplicable.

En estos casos, PROFECO revisa que los contratos de adhesión no contengan cláusulas abusivas o lesivas e inequitativas a los intereses de la población consumidora.

Contrato de adhesión de registro voluntario. Los interesados podrán inscribir voluntariamente sus modelos de contrato de adhesión aunque no requieran registro previo, siempre y cuando la Procuraduría estime que sus efectos no lesionan el interés de la población consumidora y que su texto se apega a lo dispuesto por la Ley Federal de Protección al Consumidor y la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

Cruce de variables. Interrelación de las frecuencias de dos o más registros.

Cuestionario. Conjunto de preguntas elaboradas de forma ordenada con el fin de obtener información sobre un tema específico.

Día inhábil. Los señalados mediante acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación, y que para efectos de considerarlos así, emita la Procuraduría Federal del Consumidor.

Dictamen. Documento emitido por Subprocuraduría de Telecomunicaciones y/o la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, a través del cual se cuantifica en cantidad líquida la obligación contractual incumplida a cargo del/de la proveedor(a), tiene carácter de título ejecutivo, no negociable, a favor del/de la consumidor(a).

Discriminación. “Toda distinción, exclusión o restricción que, basada en el origen étnico o nacional, sexo, género, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, embarazo, lengua, religión, opiniones, preferencias u orientación sexual, estado civil o cualquier otra análoga, tenga por efecto impedir, menoscabar o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades y de trato de las personas. También se entenderá como discriminación la xenofobia y el antisemitismo en cualquiera de sus manifestaciones”.

Encuesta. Técnica cuantitativa consistente en la investigación de un tema específico, a una muestra de sujetos representativos de un colectivo más amplio, mediante el uso de procedimientos homologados con el objeto de obtener datos cuantitativos y medibles, de diversas características objetivas y subjetivas de la población.

Información estadística. Conjunto de resultados cuantitativos o datos que se obtienen de las Actividades Estadísticas y Geográficas en materia estadística, tomando como base los datos primarios obtenidos de los Informantes del Sistema, sobre hechos que son relevantes para la Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, Secretaría General, Secretaría de Servicios Parlamentarios, última reforma DOF 14-07-2014, 2 de 51 conocimiento de los fenómenos económicos, demográficos y sociales, así como sus relaciones con el medio ambiente y el espacio territorial).

Lenguaje no sexista. El sexismo en el lenguaje es una práctica de discriminación que invisibiliza a las mujeres, mediante el uso de formas lingüísticas que considera lo masculino como genérico subordinando lo femenino.

Medios electrónicos. Mecanismo a través del cual se ponen a disposición de los interesados de manera electrónica, las notificaciones, requerimientos, o documentos y resoluciones administrativas definitivas que emite la PROFECO, en relación a la revisión, modificación, registro, adopción y cancelación de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones.

Metodología. Conjunto de técnicas concretas (o métodos) para alcanzar el objetivo de una investigación o estudio, siendo una de las etapas específicas de un proyecto.

Norma Oficial Mexicana (NOM). Es aquella regulación de carácter obligatorio que establece las características o especificaciones de información comercial que deben de observar los proveedores de bienes y servicios, dentro de su actividad comercial.

Negativa de registro. Es la resolución emitida por la autoridad correspondiente, la cual pone fin al procedimiento de solicitud de registro de modelo de contrato de adhesión, negando el mismo, en virtud de que el modelo de contrato exhibido por el proveedor no cumple con las disposiciones de la normatividad aplicable.

Notificación. Acto que sigue formalidades legales preestablecidas, a través del cual se hace del conocimiento de los interesados una resolución administrativa. En este caso debe entenderse que las notificaciones son dirigidas a aquellas personas autorizadas en un procedimiento ante la autoridad o a aquellos que se les requiera para que cumplan con un acto procesal.

Obligación incumplida. Diferencia en dinero, que resulte del monto de la obligación contractual menos el monto del grado de cumplimiento por parte de la o el proveedor.

Observaciones no finales. Es el documento que emite la DGCCAT, con el fin de informarle al proveedor que como resultado del análisis de su contrato de adhesión, éste no cumple con los requisitos establecidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, así como con las NOM y demás ordenamientos aplicables.

Orientación. Es la que se proporciona a la población cuando su problema es competencia de otra autoridad, indicándole ante quién y en qué domicilio debe dirigirse.

Prácticas comerciales. Acto, conducta o manifestación procedente de un comerciante o proveedor relacionado a la promoción, venta o suministro de un producto o servicio a consumidores.

Prevención. Resolución que se emite por escrito y por una sola vez a efecto de solicitar documentación o información faltante, para la integración del expediente.

Procedimiento. Conjunto de actos administrativos, relacionados entre sí, para determinar una resolución administrativa.

Promovente. La persona física o moral que solicita algo a través de un escrito, promoción u recurso, impulsando la realización o desarrollo de una actividad.

Proveedor. La persona física o moral que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios.

Prórroga. Es la resolución emitida por la autoridad, por la cual se amplía el plazo para la ejecución de un derecho procesal del interesado.

Registro de Contratos de Adhesión en materia de telecomunicaciones. Es la inscripción de los modelos de contratos que las y los proveedores propongan utilizar con las y los consumidores, siempre y cuando cumplan con la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y la normatividad aplicable correspondiente.

Registro en Línea. Es el medio electrónico vía internet por el que tramitan las y los proveedores la solicitud de registro de contrato de adhesión, y por el cual el proveedor evita acudir a la DGDCAT, así como alguna Delegación.

Resolución Administrativa. Es el acto de autoridad administrativa que define o da certeza a una situación legal.

Requerimiento. Resolución administrativa, a través de la cual la autoridad solicita a la o el proveedor información o documentación para dar cumplimiento a la normatividad aplicable.

Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica. Organismo con autonomía técnica y de gestión, personalidad jurídica y patrimonio propios, que produce y difunde información de calidad, oportuna y relevante que es de interés nacional a la sociedad.

Sustanciación. Dar cabal seguimiento a los trámites y procedimientos competencia de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

Telecomunicaciones. Toda 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, sin incluir la radiodifusión.

Trámite. La solicitud de adhesión, revisión, registro, modificación o cancelación de un contrato de adhesión, que un proveedor(a) lleva a cabo ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

Trámite electrónico. Cualquier solicitud de adhesión, revisión y registro, modificación de un contrato de adhesión o entrega de información, que un proveedor(a) lleva a cabo por medios de comunicación electrónica ante la Procuraduría Federal del Consumidor, para efectos del Registro de Contratos de Adhesión en Línea.

III. Objetivo

Establecer y proporcionar al personal de la DGCCAT, las Delegaciones y Subdelegaciones, los procedimientos operativos que rigen las actividades sustantivas del área, en el ámbito de su competencia, a fin de lograr un óptimo desempeño en el desarrollo de éstas.

IV. Normatividad Aplicable

La Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones está sustentada en los siguientes ordenamientos jurídicos normativos:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
DOF 05-02-1917 y sus reformas.

Leyes

- Ley Federal de Protección al Consumidor.
DOF 24-12-1992 y sus reformas.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
DOF 09-05-2016.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
DOF 04-05-2015.
- Ley Federal de Competencia Económica.
DOF. 23-05-2014.
- Ley del Sistema Público de Radio Difusión del Estado Mexicano.
DOF 14-07-2014 1992 y sus reformas.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
DOF 04-08-1994 1992 y sus reformas.
- Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
DOF 31-12-1982 y sus reformas.
- Ley Federal Sobre Metrología y Normalización.
DOF 01-07-1992 y sus reformas.
- Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
DOF 14-07-2014 y sus reformas.

Códigos

- Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal.
DOF 31-07-2002.

Codificación:
MP-730

Versión:
02

Vigencia:
25 de agosto de 2016

Página:
14 de 20

- Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor.
Profeco, 26-06-2014.
- Código Civil Federal.
DOF en cuatro partes; los días 26 de mayo, 14 de julio, 3 y 31 de agosto de 1928.
- Código Federal de Procedimientos Civiles.
DOF 24-02-1943.
- Código de Comercio.
DOF 07-10-1889 al 13-12-1889.

Reglamentos

- Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.
DOF 16-07-2004 y sus reformas.
- Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
DOF 03-08-2006.
- Reglamento de la Ley Federal Sobre Metrología y Normalización.
DOF 04-01-1999.
- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
DOF 11-06-2003.
- Reglamento del Servicio de Televisión y Audio Restringidos.
DOF 29-02-2000.

Decretos

- Decreto para realizar la entrega-recepción del informe de los asuntos a cargo de los servidores públicos y de los recursos que tengan asignados al momento de separarse de su empleo, cargo o comisión.
DOF 14-09-2005.
- Decreto que establece las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal.
DOF 10-12-2012

Codificación:
MP-730

Versión:
02

Vigencia:
25 de agosto de 2016

Página:
15 de 20

- Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 6°, 7°, 27, 28, 73, 78, 94, y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones.
DOF 11-06-2013.
- Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.
DOF 24-08-2015.

Acuerdos

- Acuerdo por el que se reforma el diverso que establece las Disposiciones que deberán observar los servidores públicos al separarse de su empleo cargo para realizar la entrega-recepción del informe de los asuntos a su cargo y de los recursos que tengan asignados.
DOF 20-11-2015.
- Acuerdo por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.
DOF 21-07-2010.
- Acuerdo por el que se delegan facultades a favor de los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor que se indican.
DOF 13-12-2010.
- Acuerdo que establece la circunscripción territorial de las Delegaciones y Subdelegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor.
DOF 22-07-2010.
- Acuerdo que establece la creación, denominación, sede, adscripción y circunscripción territorial de las unidades de servicio de la Procuraduría Federal del Consumidor que se indican y por el que se les delegan atribuciones.
DOF 22-07-2010.
- Acuerdo por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.
DOF 18-10-2013.

- Acuerdo que establece las disposiciones que deberán observar los servidores públicos al separarse de su empleo, cargo o comisión para realizar la entrega-recepción del informe de los asuntos a su cargo y de los recursos que tengan asignados.
DOF 13-10-2005.
- Acuerdo por el que se suspenden las labores de la Procuraduría Federal del Consumidor en los días que se indican (este documento se publica en el DOF anualmente).
- Acuerdo por el que se actualizan los montos de las operaciones y multas previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor. (Documento publicado en el DOF anualmente).
- Acuerdo por el que se da a conocer el periodo vacacional correspondiente al segundo semestre de cada año, de la Procuraduría Federal del Consumidor (Documento publicado en el DOF anualmente).
- Acuerdo por el que se comunica que todos los trámites, servicios y formatos que aplica la Procuraduría Federal del Consumidor, han quedado inscritos en el Registro Federal de Trámites y Servicios.
DOF 26-06-2003.
- Acuerdo A/003/2014 mediante el cual se delegan a diversos servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor, las atribuciones que se indican.
DOF 17-09-2014.
- Acuerdo por el cual se realizan modificaciones al Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.
DOF 07-09-2015.

Documentos Normativos-Administrativos

- Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.
DOF 10-07-2006 y sus reformas.
- Manual Específico de Organización de la Dirección General de Defensa Colectiva y contratos de Adhesión de Telecomunicaciones
Profeco 15 de diciembre de 2015.
- Lineamientos para el envío de las solicitudes de cobro de multas.
Profeco 30-07-2015.

Codificación:
MP-730

Versión:
02

Vigencia:
25 de agosto de 2016

Página:
17 de 20

- Lineamientos para la protección de datos personales.
DOF 30-09-2005.

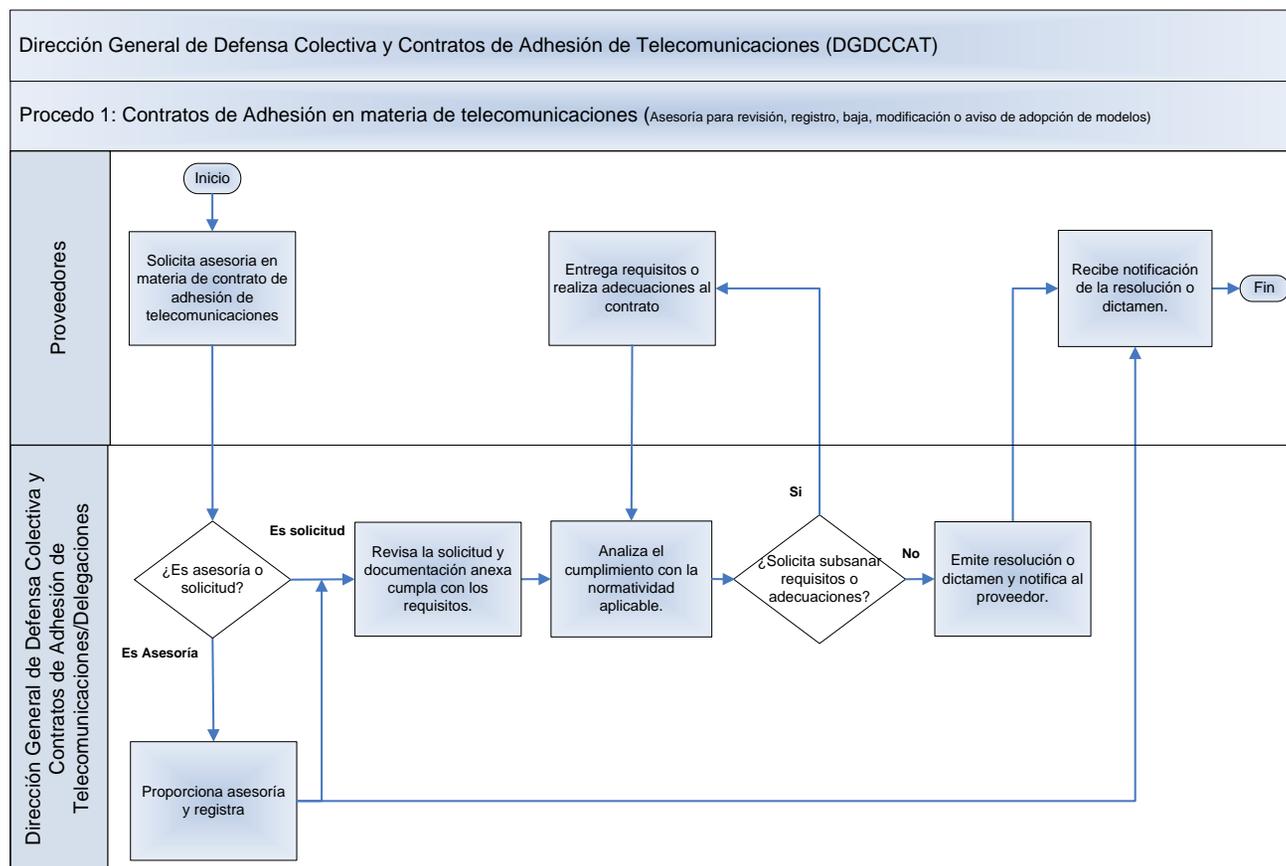
Otras disposiciones

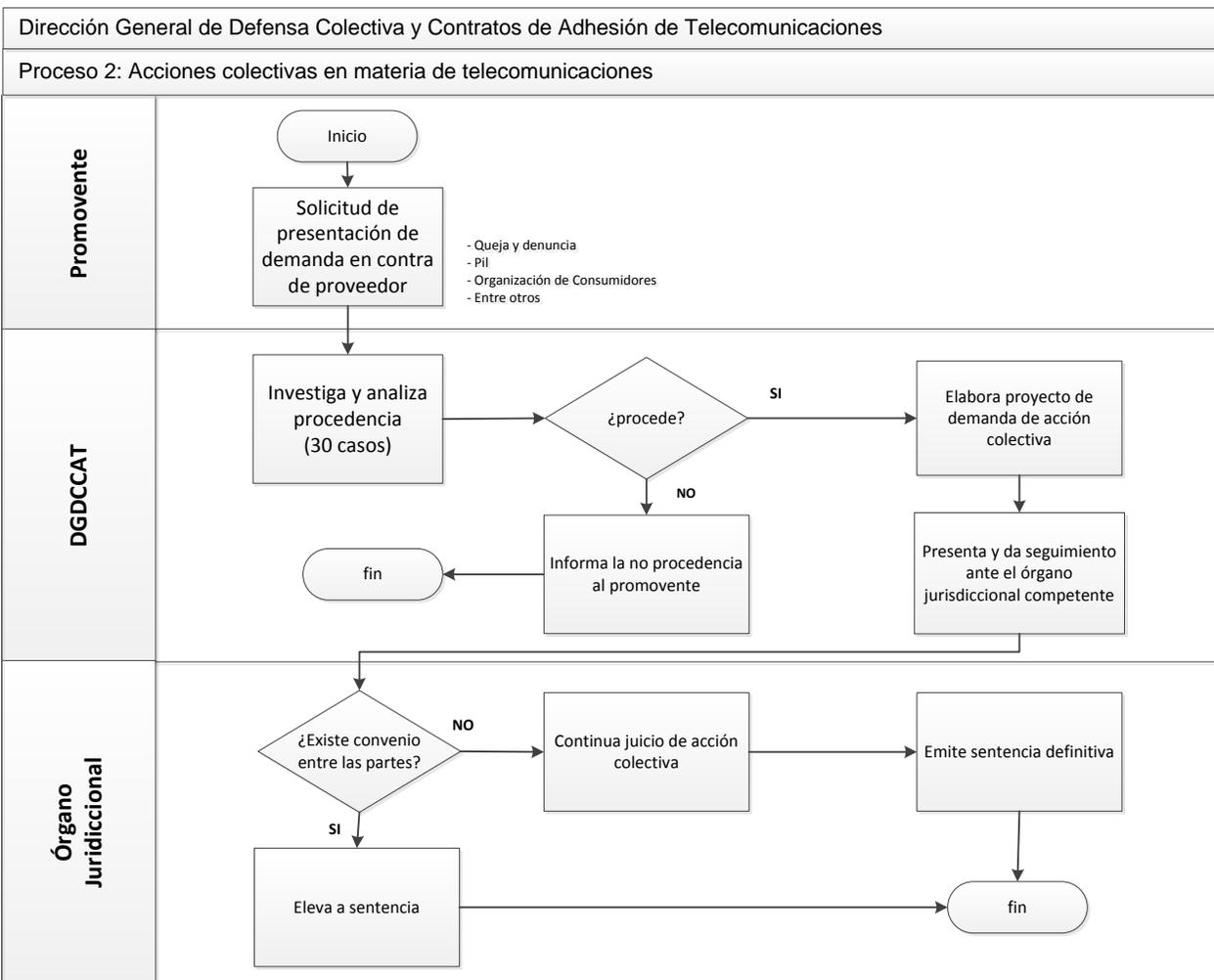
- Nota Aclaratoria al Acuerdo que establece la circunscripción territorial de las delegaciones y subdelegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado el 22 de julio de 2010 (DOF 09-09-2010).

Normas Oficiales Mexicanas Contratos de Adhesión con Registro Obligatorio

- NOM-184-SCFI-2012. Prácticas comerciales-elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones.
DOF 24-08-2012.
- NMX-R-025-SCFI-2012. Para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres.
DOF 23-11-2012.
- NOM-174-SCFI-2007. Prácticas Comerciales-Elementos de Información para la Prestación de Servicios en General
DOF 01-11-2007.

V. Mapa de Procesos





VI. Procedimientos

| Proceso | Procedimientos | Codificación |
|--|---|---------------------------|
| Contratos de Adhesión en materia de telecomunicaciones | Procedimiento para asesorar en materia de contratos de adhesión de telecomunicaciones. | MP-730-01 |
| | Procedimiento para el registro y/o modificación de los contratos de adhesión obligatorios o voluntarios en materia de telecomunicaciones. | MP-730-02 |
| | Procedimiento para adopción de modelos de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones. | MP-730-03 |
| | Procedimiento para la cancelación de modelos de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones. | MP-730-04 |
| | Procedimiento para la cancelación de registro de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones por procedimiento de infracciones a la ley. | MP-730-05 |
| Emisión de Dictámenes | Procedimientos para emitir el dictamen a que hace referencia el artículo 114 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en materia de telecomunicaciones. | MP-730-06 |
| Acciones colectivas en materia de telecomunicaciones | Procedimiento para ejercer acciones colectivas en materia de telecomunicaciones ante la autoridad competente. | MP-730-07 |
| Análisis, estudio e investigación sobre prácticas de consumo de telecomunicaciones | Procedimiento para realizar proyectos de estudio e investigación sobre prácticas de consumo de telecomunicaciones. | MP-730-08 |

Codificación:
 MP-730-01

Versión:
 02

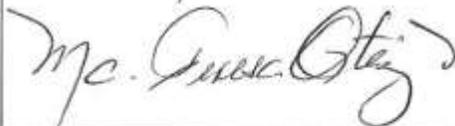
Vigencia:
 25 de agosto de 2016

Página:
 1 de 11

Tiempo de Ejecución

20 días hábiles.

Aprobación del Documento

| | | Firma |
|---------------------|---|---|
| Elaboró: | Lcdo. Maximiliano Cárdenas Denham Titular de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones |  |
| Revisó: | L.C. María Teresa Ortiz Medina Titular de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto |  |
| Visto Bueno: | Mtro. Carlos de Jesús Ponce Beltrán Titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones |  |
| Autorizó: | Lcdo. Aldo Pavón Segura Encargado del Despacho de la Coordinación General de Administración |  |

Control de las Revisiones

| Revisión | Fecha Revisión | Consideración del cambio en el documento |
|----------|--------------------------|--|
| 00 | 21 de diciembre de 2015. | Documento de nueva creación derivado de la expedición de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (DOF el 14-07-2014); del Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor (DOF el 24-08-2015); así como de la autorización para la creación de la estructura orgánica de fecha 08-09-2015; del Programa de Trabajo 2015 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri), de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018 (DOF.16-12-2013) y a la Norma Mexicana para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres NMX-R-025-SCFI-2012. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2015 (21-12-2015). |

**Procedimiento para asesorar en materia de contratos
de adhesión de telecomunicaciones**

Codificación:
MP-730-01

Versión:
02

Vigencia:
25 de agosto de 2016

Página:
2 de 11

| Revisión | Fecha Revisión | Consideración del cambio en el documento |
|-----------------|-----------------------|---|
| 01 | 25 de agosto de 2016. | Adecuación del procedimiento como parte de una mejora del quehacer de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones. Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2016 (25-08-2016). |

Contenido

| | Página |
|---|--------|
| I. Objetivo | 4 |
| II. Alcance | 4 |
| III. Formatos y Anexos Requeridos | 4 |
| IV. Mecanismos de Control | 4 |
| V. Políticas de Operación..... | 5 |
| VI. Descripción del Procedimiento | 7 |
| VII. Diagrama de Flujo | 10 |
| VIII. Formatos y Anexos..... | 11 |

I. Objetivo

Atender las consultas de los interesados en materia de contratos de adhesión de telecomunicaciones, con la finalidad de informar los requisitos para solicitar el registro, modificación de registro, aviso de adopción o cancelación de los modelos de contratos de adhesión y de ser el caso, darles a conocer sus derechos y obligaciones.

II. Alcance

La aplicación de este procedimiento corresponde a la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones (DGDCAT); a la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, al Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, los Departamentos de Servicios y/o Departamentos de Telecomunicaciones en Delegaciones y Subdelegaciones (DS), según corresponda.

III. Formatos y Anexos Requeridos

- No aplica.

IV. Mecanismos de Control

| Número de Control | Puesto | Responsabilidad | Evidencia documental |
|-------------------|---|--|--------------------------------|
| M-01 | Director/a de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones | Llevar el control de las diferentes etapas del procedimiento a fin de que las asesorías en materia de contratos de adhesión de telecomunicaciones, se emitan en el tiempo establecido. | Libro de gobierno electrónico. |

En los casos en que por alguna circunstancia se omita la revisión y aplicación de uno o varios de los mecanismos de control previstos en el procedimiento, la/el responsable de su cumplimiento deberá informar a su jefe/a inmediato/a las causas o motivos que dieron lugar al hecho y, si se le requiere, proporcionará la evidencia documental que sustente lo ocurrido debiendo registrar la excepción en la bitácora (fecha y descripción de los mismos hechos) correspondiente, cuyo responsable será la/el servidor público que designe la/el titular de la unidad administrativa. La información registrada, permitirá analizar la posible adecuación y mejora del presente procedimiento.

V. Políticas de Operación

Generales.

1. La DGDCAT, DS, serán las encargadas de recibir a través de correo electrónico o por escrito, las solicitudes de asesoría en materia de contratos de adhesión de telecomunicaciones, presentadas por los consumidores y proveedores.

De la asesoría.

2. Las solicitudes de asesoría que reciban las DS deberán remitirse de manera inmediata a la DGDCAT, para su atención.
 - A. Cuando la solicitud se hubiere presentado por escrito, se debe remitir de manera inmediata, a través de correo electrónico, sin perjuicio de que en la fecha siguiente en que esté programada la valija, tal documento sea enviado físicamente.
 - B. Cuando la solicitud se hubiere presentado mediante correo electrónico, se deberá remitir a través del mismo medio.
3. La asesoría en materia de contratos de adhesión de telecomunicaciones, se proporcionará por la DGDCAT.

La información que se proporcionará en la asesoría es la siguiente:

 - A. Requisitos para el trámite de registro de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones;
 - B. Los contratos de adhesión tipo en materia de telecomunicaciones con los que cuenta Profeco, como opciones de simplificación administrativa, certeza jurídica y equidad;
 - C. Contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones registrados ante la Subprocuraduría de Telecomunicaciones;
 - D. Conceptualización de cláusulas abusivas, o asesoría respecto a sí alguna cláusula específica pudiese considerarse abusiva o inequitativa.

Datos que debe contener la solicitud de asesoría en materia de contratos de adhesión de telecomunicaciones.

4. Las o los solicitantes deberán especificar su nombre, y medio por el cual desean ser notificados (personalmente o vía electrónica) señalando los datos necesarios para entablar dicha comunicación (domicilio o correo electrónico).

5. En caso de que la solicitud no tenga datos de identificación, la contestación quedará a disposición del interesado en el expediente aperturado.

De las notificaciones de las contestaciones.

6. Para el caso de que la solicitud de asesoría en materia de contratos de adhesión de telecomunicaciones presentada por algún proveedor o consumidor se haya recibido en la DGCCAT, ésta notificará la contestación correspondiente por el medio autorizado por el solicitante (por correo o por escrito).

Para el caso de las DS, la DGCCAT, remitirá la contestación de asesoría correspondiente a dicha DS por el mismo medio en que haya recibido la solicitud, a fin de que ésta notifique la contestación de asesoría al solicitante.

7. Para el caso de que la/el proveedor, o si la/el consumidor acude personalmente a la DGCCAT, o a DS y aún no han sido notificados, se les notificará en ese momento la resolución de su trámite.

De la integración y resguardo de expedientes.

8. La integración de expedientes se realizará al momento de la recepción de la documentación. Su contenido será susceptible de clasificación en los momentos establecidos en el artículo 98 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Todos los documentos que deriven de las actuaciones de los procedimientos, deberán integrarse al expediente respectivo.

9. Una vez ingresado el expediente al archivo a cargo de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, quedará bajo guarda y custodia del Responsable del Archivo.
10. De ser necesaria la consulta del expediente en ocasiones subsecuentes, se deberá elaborar un vale de préstamo debidamente firmado y autorizado por la/el superior jerárquica/o del solicitante, mismo que será devuelto al entregar el expediente.

VI. Descripción del Procedimiento

Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, Delegación o Subdelegación.- Titular o responsable (en el caso de las Delegaciones o Subdelegaciones).

1. Recibe de los proveedores y/o consumidores la solicitud de información o asesoría en materia de contratos de adhesión de telecomunicaciones y en un plazo no mayor a un día hábil, turna al titular de la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

2. Revisa el trámite a realizar, y en un plazo máximo a un día hábil asigna número de expediente y turna al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

3. Analiza y elabora el proyecto de respuesta, en un plazo no mayor a cinco días hábiles a su recepción.
4. Remite el proyecto de respuesta al titular de la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, para su revisión.

Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

5. Revisa el proyecto de contestación, en un plazo máximo de dos días hábiles.
 - Realiza observaciones.
6. Turna el proyecto de contestación al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, para que en dos días corrija el proyecto. *Conecta con la actividad 3.*
 - No realiza observaciones.
7. Remite el proyecto de contestación al titular de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

8. Revisa, contestación a la solicitud de asesoría, en un plazo de dos días hábiles.
 - Realiza observaciones.
9. Turna el proyecto de contestación a la solicitud de asesoría, al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, para su corrección inmediata. *Conecta con la actividad 3.*
 - No realiza observaciones.
10. Valida y autoriza mediante su firma, la contestación a la solicitud de asesoría y turna al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, para su debida notificación.

Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

11. Notifica respuesta, en un plazo no mayor a dos días hábiles por el mismo medio que promovió o autorizó la o el promovente, o bien, a la Delegación o Subdelegación que remitió la solicitud de asesoría, por el mismo medio en que se haya recepcionado la solicitud.

Delegación o Subdelegación.- Responsable.

12. Notifica a la/el proveedor o a la/el consumidor, por la misma vía que solicitó el servicio, en un plazo máximo de dos días hábiles, a partir de su recepción.
13. Informa en el plazo de tres días hábiles al titular de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, mediante correo electrónico, respecto a la notificación realizada a la o el proveedor o la/el consumidor y remite en la fecha siguiente en que esté programada la valija, la constancia de notificación.

Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Responsable.

14. Turna notificación al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

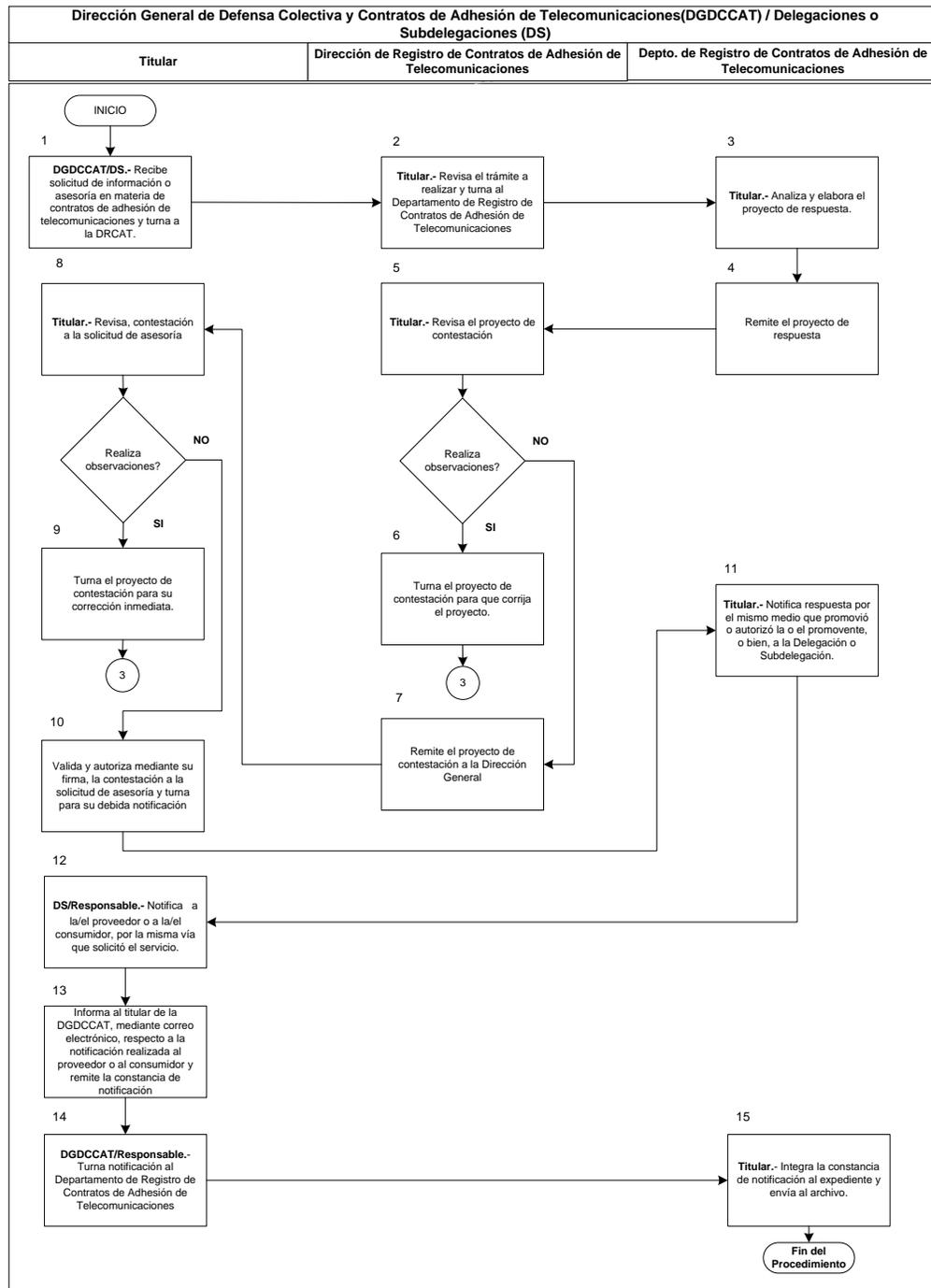
**Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.-
Titular.**

15. Integra la constancia de notificación al expediente y envía al archivo.

Fin del procedimiento.

VII. Diagrama de Flujo

Diagrama 1 de 1



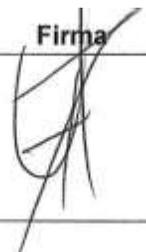
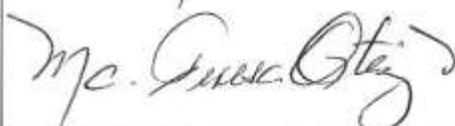
VIII. Formatos y Anexos

No aplica.

Tiempo de Ejecución

30 días naturales

Aprobación del Documento

| | | Firma |
|---------------------|---|---|
| Elaboró: | Lcdo. Maximiliano Cárdenas Denham Titular de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones |  |
| Revisó: | L.C. María Teresa Ortiz Medina Titular de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto |  |
| Visto Bueno: | Mtro. Carlos de Jesús Ponce Beltrán Titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones |  |
| Autorizó: | Lcdo. Aldo Pavón Segura Encargado del Despacho de la Coordinación General de Administración |  |

Control de las Revisiones

| Revisión | Fecha Revisión | Consideración del cambio en el documento |
|----------|----------------------|--|
| 00 | 25 de agosto de 2016 | Adecuación del contenido del presente procedimiento derivado de la individualización del procedimiento para recibir solicitudes de revisión, registro, baja, modificación o aviso de adopción de modelos de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones. Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2016 (25-08-2016). |

Contenido

| | Página |
|---|--------|
| I. Objetivo | 3 |
| II. Alcance | 3 |
| III. Formatos y Anexos Requeridos | 3 |
| IV. Mecanismos de Control | 4 |
| V. Políticas de Operación..... | 5 |
| VI. Descripción del Procedimiento | 15 |
| VII. Diagrama de Flujo | 25 |
| VIII. Formatos y Anexos..... | 32 |

II. Objetivo

Atender las solicitudes de registro y/o modificación de los contratos de adhesión obligatorios o voluntarios en materia de telecomunicaciones, presentadas por los proveedores, a fin de verificar que dichos contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones se ajusten a la normatividad aplicable en la materia.

III. Alcance

La atribución de instrumentar y de supervisar los procedimientos relativos a la modificación y/o registro de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones es exclusiva de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones (DGDCAT); no obstante el ejercicio de la misma se realizará dentro de la competencia de las unidades administrativas que le adscriben como lo es la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, y el Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones. De igual manera participaran en la recepción de solicitudes y en la notificación de las resoluciones emitidas por la DGDCAT, los Departamentos de Servicios y/o Departamentos de Telecomunicaciones en Delegaciones y Subdelegaciones (DS), según corresponda.

IV. Formatos y Anexos Requeridos

- Solicitud de registro de contrato de adhesión de telecomunicaciones. [Formato-I-01-MP-730-02.](#)
- Solicitud de modificación de contrato de adhesión de telecomunicaciones. [Formato-I-02-MP-730-02.](#)

V. Mecanismos de Control

| Número de Control | Puesto | Responsabilidad | Evidencia documental |
|-------------------|--|--|--|
| MC-01 | Director/a de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones. | Llevar el control de las diferentes etapas del procedimiento, así como de los contratos registrados y no registrados. | Libro de gobierno electrónico. |
| MC-02 | Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones. | Verificar que los contratos de adhesión de telecomunicaciones sujetos a revisión contengan las cláusulas mínimas necesarias que establece la normatividad. | Listado de cláusulas mínimas necesarias. |

En los casos en que por alguna circunstancia se omita la revisión y aplicación de uno o varios de los mecanismos de control previstos en el procedimiento, la o el responsable de su cumplimiento deberá informar a su jefa/e inmediato las causas o motivos que dieron lugar al hecho y, si se le requiere, proporcionará la evidencia documental que sustente lo ocurrido debiendo registrar la excepción en la bitácora (fecha y descripción de los mismos hechos) correspondiente, cuyo responsable será la o el servidor público que designe la o el titular de la unidad administrativa. La información registrada, permitirá analizar la posible adecuación y mejora del presente procedimiento.

VI. Políticas de Operación

Generales.

1. Los requisitos para el registro de contratos de adhesión serán los establecidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), su Reglamento, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTR), y en las Normas Oficiales Mexicanas aplicables y deberán estar visibles en un lugar de fácil acceso al público con caracteres legibles.
2. Por cada contrato que la o el proveedor solicite su inscripción en el Registro Público de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, debe presentar una solicitud de registro o modificación según sea el caso, junto con la documentación correspondiente, para que por cada uno de ellos se integre un expediente.
3. La Subprocuraduría de Telecomunicaciones a través de la DGCCAT, será la responsable de tramitar las solicitudes de modificación o registro obligatorio o voluntario de modelos de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones.
4. Las solicitudes de modificación o registro obligatorio o voluntario de modelos de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones se podrán ingresar por escrito en las Delegaciones, Subdelegaciones o directamente en la DGCCAT; o bien, a través de los medios electrónicos que al efecto determine la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.
5. Las solicitudes para modificación o registro obligatorio o voluntario y sus anexos, que sean presentadas ante las Delegaciones o Subdelegaciones, deberán ser remitidas de manera inmediata vía correo electrónico, a la DGCCAT, sin perjuicio de que en la fecha siguiente en que esté programada la valija, tales documentos sean enviados físicamente.
6. Para el caso de que las Delegaciones o Subdelegaciones incumplan en lo anterior, la DGCCAT, dará vista a la Dirección General de Delegaciones, a fin de que ésta realice las acciones que considere pertinentes, de igual forma con fundamento en el artículo 8 fracción XVIII de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, dará vista al Órgano Interno de Control de la Procuraduría a fin de que determine si el servidor público de que se trate incurrió en alguna responsabilidad.

7. En el caso de las solicitudes recibidas en las Delegaciones o Subdelegaciones se considerará que por ser solicitudes para trámite, comenzará a contar el término a partir de su recepción en dichas Unidades Administrativas.
8. Las promociones enviadas o remitidas a través de medios electrónicos en días y horas inhábiles se tendrán por recibidas al día hábil siguiente.
9. En la realización de los actos realizados por medios de comunicación electrónica, que impliquen la utilización de firma electrónica avanzada, se deberá observar lo dispuesto en la Ley de Firma Electrónica Avanzada.
10. Las actuaciones electrónicas derivadas de trámites en línea, emitidas por la Procuraduría deberán contar con la firma electrónica del funcionario facultado para tales efectos y serán enviadas a la dirección de correo electrónico que la o el proveedor(a) designó para tal efecto conforme a lo siguiente:
 - a. Cualquier actuación que deba notificarse, se realizará a través de los medios electrónicos que determine la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.
 - b. Se enviará a la dirección de correo electrónico de la o del proveedor(a), un aviso informándole que se ha dictado una actuación en su trámite electrónico, misma que estará disponible a través de los medios electrónicos que determine la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, registrándose la fecha y hora en que se efectúe el envío señalado.
11. El personal adscrito al Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, verificará con apoyo en el listado de cláusulas mínimas necesarias, que los contratos de adhesión de telecomunicaciones sujetos a revisión, contengan al menos las cláusulas mínimas de protección al consumidor que establece la normatividad aplicable, con lo cual se garantiza la equidad y certeza jurídica en las relaciones de consumo.
12. La resolución de las solicitudes se realizará en todos los casos, con fundamento en la LFPC, su Reglamento, LFTR, y en las Normas Oficiales Mexicanas aplicables.
13. En caso de que la DGCCAT tuviera conocimiento que el contrato utilizado por algún proveedor no fuera el mismo que tuviera registrado ante PROFECO, requerirá inmediatamente al proveedor a fin de que registre el mismo, lo anterior con independencia de que se inicien los procedimientos legales aplicables.

De las solicitudes de modificación o registro obligatorio o voluntario de modelos de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones.

14. Para iniciar el trámite de registro obligatorio o voluntario, las o los proveedores deberán presentar y, en su caso, entregar a la Procuraduría la siguiente documentación:

A. Para el caso de que el trámite se realice de manera presencial:

- a. Solicitud de registro de contrato de adhesión de telecomunicaciones Formato-I-01-MP-730-02.
- b. RFC (Cédula) o en su caso alta de Hacienda.
- c. Ejemplar impreso del modelo de contrato a ser registrado con las características exactas con las que se presentaría al consumidor (tipo de letra, acomodo, etc.).
- d. Ejemplar electrónico del modelo de contrato a ser registrado en versión editable.
- e. Concesión otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT).
- f. Acta Constitutiva de la Sociedad (inscrita en el Registro Público de Comercio (cuando el proveedor sea una persona moral).
- g. Instrumento que acredita la representación.
- h. Carta poder del representante firmada ante dos testigos (cuando el proveedor representado sea persona física).
- i. Identificación oficial de quien promueve (copia).
- j. Identificación oficial de proveedor (cuando el proveedor es persona física).
- k. Recibo de pago del trámite.

B. Para el caso de que el trámite se realice de manera electrónica.

- a. Solicitud de registro de contrato de adhesión de telecomunicaciones Formato-I-01-MP-730-02.
- b. RFC (Cédula) o en su caso alta de Hacienda.
- c. Ejemplar electrónico del modelo de contrato a ser registrado con las características exactas con las que se presentaría al consumidor (tipo de letra, acomodo, etc.).
- d. Ejemplar electrónico del modelo de contrato a ser registrado en versión editable.
- e. Concesión otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT).

- f. Acta Constitutiva de la Sociedad (inscrita en el Registro Público de Comercio (cuando el proveedor sea una persona moral).
 - g. Instrumento que acredita la representación.
 - h. Carta poder del representante firmada ante dos testigos (cuando el proveedor representado sea persona física).
 - i. Identificación oficial de quien promueve (copia).
 - j. Identificación oficial de proveedor (cuando el proveedor es persona física).
 - k. Recibo de pago del trámite.
15. Para iniciar el trámite de modificación (registro obligatorio o voluntario), las o los proveedores deberán presentar y, en su caso, entregar a la Procuraduría la siguiente documentación:
- A. Para el caso de que el trámite se realice de manera presencial.
 - a. Solicitud de modificación de contrato de adhesión de telecomunicaciones Formato-I-02-MP-730-02.
 - b. RFC (Cédula) o en su caso alta de Hacienda.
 - c. Ejemplar impreso del modelo de contrato a ser registrado con las características exactas con las que se presentaría al consumidor (tipo de letra, acomodo, etc.).
 - d. Ejemplar electrónico del modelo de contrato a ser registrado en versión editable.
 - e. Concesión otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT).
 - f. Acta Constitutiva de la Sociedad (inscrita en el Registro Público de Comercio) (cuando el proveedor sea una persona moral).
 - g. Instrumento que acredita la representación.
 - h. Carta poder del representante firmada ante dos testigos (cuando el proveedor representado sea persona física).
 - i. Identificación oficial de quien promueve (copia).
 - j. Identificación oficial de proveedor (cuando el proveedor es persona física).
 - k. Recibo de pago del trámite.
 - B. Para el caso de que el trámite se realice de manera electrónica.
 - a. Solicitud de modificación de contrato de adhesión de telecomunicaciones Formato-I-02-MP-730-02.
 - b. RFC (Cédula) o en su caso alta de Hacienda.

- c. Ejemplar electrónico del modelo de contrato a ser registrado con las características exactas con las que se presentaría al consumidor (tipo de letra, acomodo, etc.).
- d. Ejemplar electrónico del modelo de contrato a ser registrado en versión editable.
- e. Concesión otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT).
- f. Acta Constitutiva de la Sociedad (inscrita en el Registro Público de Comercio (cuando el proveedor sea una persona moral).
- g. Instrumento que acredita la representación.
- h. Carta poder del representante firmada ante dos testigos (cuando el proveedor representado sea persona física).
- i. Identificación oficial de quien promueve (copia).
- j. Identificación oficial de proveedor (cuando el proveedor es persona física).
- k. Recibo de pago del trámite.

Cualquier incumplimiento en los documentos que deban presentarse para iniciar el procedimiento de registro y/o modificación de los contratos de adhesión obligatorios o voluntarios en materia de telecomunicaciones dará lugar a que la DGCCAT prevenga a la/el proveedor (a).

- 16. Las solicitudes de registro por modificación de contrato de adhesión, deben especificar de manera clara y completa los datos del registro a cancelar, así como la naturaleza del contrato.
- 17. La documentación que las o los proveedores (as) presenten ante la Procuraduría, deberá cumplir con los siguientes requisitos:
 - A. Su contenido deberá ser legible y no podrá contener borraduras, tachaduras, enmendaduras o alteraciones.
 - B. Para el caso de que el proveedor requiera que cierta documentación exhibida en original o copia certificada le sea devuelta, deberá exhibir copia simple del tal documentación, lo cual se hará constar en la solicitud, devolviéndose en el mismo acto la documentación original a la o al proveedor (a), salvo indicación en contrario contenida en la Ley, las NOM y demás ordenamientos aplicables.
- 18. En el caso del trámite electrónico, la misma documentación referida en los numerales 14 y 15 será cargada de manera independiente y que cada archivo no exceda de 10 MB.

De las Notificaciones.

19. Las notificaciones se podrán realizar a las o los proveedores (as) de manera personal, o bien, por medio de correo electrónico, correo certificado, fax o cualquier otro medio, siendo que en estos últimos casos, así lo haya aceptado expresamente el promovente y siempre que pueda comprobarse fehacientemente la recepción de los mismos, de conformidad con el artículo 35 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo (LFPA).
20. La notificación de las resoluciones en cualquiera de sus modalidades que emita la DGCCAT y que se envíen para notificación personal a las Delegaciones o Subdelegaciones se realizarán conforme lo establece la LFPA y deberán practicarse dentro de los dos días hábiles siguientes a la recepción del documento a notificarse, debiendo informar vía correo electrónico respecto a su realización y regresar las constancias de notificación originales a la DGCCAT en la fecha siguiente en que esté programada la valija institucional. En cuestión de notificaciones las Delegaciones o Subdelegaciones podrán, habilitar días inhábiles, cuando así lo requiera el asunto, ello de conformidad con lo dispuesto por el artículo 28 de la LFPA.
21. Las notificaciones de las resoluciones que emita la DGCCAT derivadas de trámites electrónicos, se llevarán a cabo a través de los medios electrónicos que al efecto determine la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.
22. Se tendrá como legalmente practicada la notificación de cualquier actuación electrónica, cuando los medios electrónicos que determine la Subprocuraduría de Telecomunicaciones remitan el correo electrónico informando de la actuación dictada y se compruebe fehacientemente la recepción del mismo.
23. Todas las constancias de notificación que remitan las Delegaciones o Subdelegaciones a la DGCCAT, deberán ser turnadas al Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones para que las glose al expediente correspondiente.

De la prevención.

24. De no cumplir con la documentación correspondiente, o bien, no se cumpla con algún requisito necesario para el trámite, la DGCCAT prevendrá mediante oficio a la/el proveedor (a) para que en un término de cinco días hábiles subsane la prevención, este término suspenderá el procedimiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 17-A de la LFPA.

25. Si la solicitud se recibió en alguna Delegación o Subdelegación, el Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, remitirá la prevención correspondiente a dicha Unidad Administrativa, a fin que ésta notifique al proveedor las inconsistencias detectadas en la solicitud.
26. Las DS deberá remitir, de manera inmediata a la DGCCAT, por correo electrónico, la constancia de notificación correspondiente sin perjuicio de que en la fecha siguiente en que esté programada la valija, tal constancia de notificación sea enviada físicamente.
27. Cuando el desahogo de la prevención se presente ante alguna Delegación o Subdelegación, ésta deberá remitir dicho documento, de forma inmediata, a la DGCCAT, por correo electrónico, sin perjuicio de que en la fecha siguiente en que esté programada la valija, tal desahogo sea enviado físicamente.
28. Para el caso de que la prevención debiera desahogarse ante una Delegación o Subdelegación y no fuera desahogada en el tiempo establecido para ello, o bien, fuera desahogada de forma extemporánea, dicha situación se tendrá que hacer del conocimiento de la DGCCAT, mediante correo electrónico y posteriormente por oficio, debiendo agregar las constancias referentes al desahogo extemporáneo.

Del desechamiento.

29. En toda solicitud de modificación de registro de modelo de contrato de adhesión de telecomunicaciones, el Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones debe cotejar, la existencia del registro a cancelar y asegurarse que se trata del mismo proveedor y que corresponda a la misma naturaleza del contrato, de lo contrario se desechará la solicitud.
30. Para el caso de que el proveedor no desahogue la prevención en el plazo establecido para tal efecto, o bien, no la desahogue conforme a los términos ordenados, el trámite se desechará.
31. Si la solicitud se recibió en alguna Delegación o Subdelegación, el Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, remitirá el desechamiento correspondiente a dicha Unidad Administrativa, a fin que ésta notifique al proveedor.

32. La Delegación o Subdelegación deberá remitir, de manera inmediata a la DGCCAT, por correo electrónico, la constancia de notificación correspondiente sin perjuicio de que en la fecha siguiente en que esté programada la valija, tal constancia de notificación sea enviada físicamente.

De las observaciones no finales.

33. Para el caso de que el modelo de contrato de adhesión en materia de telecomunicaciones sujeto a revisión no se ajuste a la LFPC, la LFTR, así como a las Normas Oficiales Mexicanas (NOM's) y demás ordenamientos aplicables, se realizarán observaciones no finales, en las cuales se describirán las modificaciones que se tienen que efectuar a fin de que el contrato se apegue a derecho.
34. En las observaciones no finales se debe exhortar a las/los proveedores (as) a que adopten alguno de los contratos de adhesión "modelos" PROFECO, como opciones de simplificación administrativa, certeza jurídica y equidad.
35. Si la solicitud se recibió en alguna Delegación o Subdelegación, el Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, remitirá las observaciones no finales a dicha Unidad Administrativa, a fin que ésta las notifique al proveedor.
36. La Delegación o Subdelegación deberá remitir, de manera inmediata a la DGCCAT, por correo electrónico, la constancia de notificación correspondiente sin perjuicio de que en la fecha siguiente en que esté programada la valija, tal constancia de notificación sea enviada físicamente.
37. Cuando la contestación de observaciones no finales se presente ante alguna Delegación, ésta deberá remitir dicho documento, de forma inmediata, a la DGCCAT, por correo electrónico, sin perjuicio de que en la fecha siguiente en que esté programada la valija, tal desahogo sea enviado físicamente.
38. Para el caso de que las observaciones no finales debieran contestarse ante una Delegación o Subdelegación y no fueran contestadas en el tiempo establecido para ello, o bien, fueran atendidas de forma extemporánea, dicha situación se tendrá que hacer del conocimiento de la DGCCAT, mediante correo electrónico y posteriormente por oficio, debiendo agregar las constancias referentes a la contestación extemporánea.

De la negativa de registro.

39. Para el caso de que el proveedor no desahogue las observaciones no finales en el plazo establecido para tal efecto, o bien, no las desahogue conforme a los términos ordenados, se negará el registro de contrato y se dará vista al área de verificación de la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones, a fin de que ejercite la atribución de verificación prevista en el artículo 13 QUÁTER fracción VII del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.
40. Si la solicitud se recibió en alguna Delegación o Subdelegación, el Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, remitirá la negativa de registro a dicha Unidad Administrativa, a fin de que ésta la notifique al proveedor.
41. La Delegación o Subdelegación deberá remitir, de manera inmediata a la DGCCAT, por correo electrónico, la constancia de notificación correspondiente sin perjuicio de que en la fecha siguiente en que esté programada la valija, tal constancia de notificación sea enviada físicamente.

De la aprobación del registro de contrato.

42. Si la solicitud se recibió en alguna Delegación o Subdelegación, el Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, remitirá la aprobación del registro de contrato a dicha Unidad Administrativa, a fin de que ésta la notifique al proveedor.
43. La Delegación o Subdelegación deberá remitir, de manera inmediata a la DGCCAT, por correo electrónico, la constancia de notificación correspondiente sin perjuicio de que en la fecha siguiente en que esté programada la valija, tal constancia de notificación sea enviada físicamente.

De la integración y resguardo de expedientes.

44. La integración de expedientes se realizará al momento de la recepción de la documentación. Su contenido será susceptible de clasificación en los momentos establecidos en el artículo 98 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Procedimiento para el registro y/o modificación de los contratos de adhesión obligatorios o voluntarios en materia de telecomunicaciones

Codificación:
MP-730-02

Versión:
01

Vigencia:
25 de agosto de 2016

Página:
14 de 42

45. Una vez ingresado el expediente al archivo a cargo de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, quedará bajo guarda y custodia del Responsable del Archivo.
46. Todos los documentos que deriven de las actuaciones de los procedimientos, deberán integrarse al expediente respectivo.
47. En ningún caso los expedientes se remitirán al archivo si se encuentra pendiente de respuesta alguna petición, promoción o escrito, o si no cuenta con todas las constancias agregadas, en especial las de notificación.

VII. Descripción del Procedimiento

Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones o Delegación o Subdelegación.- Titular o Responsable (en caso de Delegación o Subdelegación).

1. Recibe de el/la proveedor(a) de servicios de telecomunicaciones, la solicitud de modificación/registro (Formato-I-01-MP-730-02 / Formato-I-02-MP-730-02) de contrato de adhesión de telecomunicaciones obligatorio o voluntario, con sus anexos correspondientes, y turna al titular de la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, para su atención.

Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular

2. Revisa el trámite a realizar, asigna número de expediente, y remite la solicitud con sus anexos correspondientes al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, en un plazo máximo a un día natural.

Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

3. Verifica que la información vertida en la solicitud, documentos y anexos cumplan con los requisitos correspondientes en un plazo no mayor a dos días naturales a partir de su recepción.
 - Si cumple.
Conecta con actividad 30.
 - No cumple.
4. Realiza prevención dentro del plazo establecido y lo somete a consideración del titular de la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

5. Revisa prevención dentro del mismo plazo previsto de dos días naturales.
 - No es correcto.
6. Realiza observaciones y turna la prevención al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, a fin de que realice las correcciones correspondientes. *Conecta con actividad 4.*

- Si es correcto.
- 7. Remite la prevención, al titular de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

- 8. Analiza prevención para validar y firmar, dentro del mismo plazo previsto de dos días naturales.
- Si realiza observaciones.
- 9. Realiza anotaciones y turna la prevención al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, a fin de que realice las correcciones correspondientes. *Conecta con actividad 4.*
- No realiza observaciones.
- 10. Aprueba y autoriza con firma la prevención y turna al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones para su debida notificación.

Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

- 11. Previene al proveedor por el mismo medio que recibió la solicitud, dentro del mismo plazo previsto de dos días naturales, indicando las omisiones que debe atender.
- 12. Remite la prevención al responsable de la Delegación o Subdelegación, si la solicitud se recibió por este medio, a fin de que ésta notifique al proveedor tales inconsistencias.

Delegaciones o Subdelegaciones.- Responsable.

- 13. Notifica la prevención al proveedor, en un plazo no mayor a dos días hábiles, a partir de su recepción.
- 14. Informa mediante correo electrónico al titular de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, respecto a la notificación realizada al proveedor.
- 15. Desahoga prevención el Proveedor (en un plazo de cinco días hábiles), contados a partir de que se realice la notificación correspondiente.

- No desahoga la prevención o la desahoga en forma extemporánea.
- 16. Informa mediante correo electrónico y posteriormente por oficio al titular de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones para que deseche el trámite.

- Si desahoga la prevención.

Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

- 17. Recibe informe de no desahogo, o bien, el desahogo de la prevención presentada ante la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones o Delegaciones o Subdelegaciones y turna al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

- 18. Recibe el informe de no desahogo, o bien, el desahogo de la prevención y en un plazo no mayor a un día natural verificará que la misma se haya desahogado en los términos ordenados.

- Si cumple.
Conecta con actividad 30.

- No cumple o no desahogó en tiempo.

- 19. Realiza proyecto de desechamiento del trámite y lo somete a consideración del titular de la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

- 20. Revisa proyecto de desechamiento, dentro del plazo previsto de un día natural.

- No es correcto.

- 21. Realiza correcciones al proyecto de desechamiento y lo turna al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, a fin de que realice las correcciones correspondientes. *Conecta con actividad 19.*

- Si es correcto.

- 22. Remite el proyecto de desechamiento, al titular de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

23. Analiza proyecto de desechamiento para validar y firmar, dentro del mismo plazo previsto de un día natural.
 - No es correcto.
24. Realiza observaciones al proyecto de desechamiento y lo turna al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, a fin de que realice las correcciones correspondientes. *Conecta con actividad 19.*
 - Si es correcto.
25. Aprueba y autoriza con firma el desechamiento y turna al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones para su debida notificación.

Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

26. Notifica el desechamiento al proveedor por el mismo medio que recibió la solicitud, dentro del mismo plazo previsto de un día natural.
27. Remite notificación de desechamiento al responsable de la Delegación o Subdelegación, si la solicitud se recibió por este medio a fin de que ésta lo notifique al proveedor.

Delegaciones o Subdelegaciones.- Responsable.

28. Notifica desechamiento al proveedor, en un plazo no mayor a dos días hábiles, a partir de su recepción.
29. Informa mediante correo electrónico a la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, respecto a la notificación realizada al proveedor.

Fin.

Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

30. Analiza el modelo de contrato de adhesión en un plazo de cinco días naturales, a efecto de verificar que el mismo se ajusta a la LFPC, la LFTR, así como con las Normas Oficiales Mexicanas (NOM's) y demás ordenamientos aplicables.

- Si se ajusta a la normatividad aplicable.

31. Realiza proyecto de aprobación de registro de contrato, y lo somete a consideración del titular de la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones. *Conecta con actividad 58.*

- No se ajusta a la normatividad aplicable.

32. Realiza el proyecto de las observaciones no finales y presenta para su validación al titular de la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

33. Revisa proyecto de las observaciones no finales, en un plazo no mayor a un día natural.

- No es correcto.

34. Realiza correcciones al proyecto de las observaciones no finales y lo turna al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, a fin de que realice las correcciones correspondientes. *Conecta con actividad 32.*

- Si es correcto.

35. Remite el proyecto de las observaciones no finales, al titular de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

36. Analiza proyecto de las observaciones no finales en un plazo no mayor a un día natural para validar el proyecto.

- No es correcto.

37. Realiza observaciones y turna el proyecto de las observaciones no finales al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, a fin de que realice las correcciones correspondientes. *Conecta con actividad 32.*

- Si es correcto.
- 38. Aprueba y autoriza con firma las observaciones no finales y turna al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones para su debida notificación.

Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

- 39. Notifica por el mismo medio que promovió o autorizó la o el proveedor, las observaciones no finales, en un plazo no mayor a dos días naturales y le propone un modelo de contrato de adhesión PROFECO.
- 40. Remite la documentación al responsable de la Delegación o Subdelegación, si la solicitud se recibió por este medio, a fin que ésta notifique al proveedor.

Delegaciones o Subdelegaciones.- Responsable.

- 41. Notifica al proveedor, las observaciones no finales en un plazo no mayor a dos días hábiles, a partir de su recepción.
- 42. Informa mediante correo electrónico al titular de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, respecto a la notificación realizada al proveedor.
- 43. Contesta el proveedor las observaciones no finales (en un plazo de cinco días naturales), contados a partir de que se realice la notificación para realizar las adecuaciones dictaminadas.
- No contesta las observaciones no finales o contesta fuera de plazo.
- 44. Informa mediante correo electrónico y posteriormente por oficio al titular de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones para que niegue el registro de contrato de adhesión.

- Si contesta las observaciones no finales.

Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

- 45. Recibe informe de no contestación, o bien, la contestación de las observaciones no finales presentada ante la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones o Delegaciones o Subdelegaciones y turna al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

46. Verificará en plazo de dos días naturales que el proveedor haya realizado las modificaciones ordenadas a su modelo de contrato de adhesión.
 - *Si cumple o acepta* modelo de contrato tipo PROFECO.
Conecta con actividad 31.
 - No cumple o no contesta en tiempo.
47. Realiza proyecto de negativa de registro y lo somete a consideración del titular de la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

48. Revisa la negativa de registro en el mismo plazo establecido de dos días naturales.
 - No es correcta.
49. Realiza correcciones y turna la negativa de registro al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, a fin de que realice las correcciones correspondientes. *Conecta con actividad 47.*
 - Si es correcta.
50. Remite la negativa de registro, al titular de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

51. Analiza negativa de registro para validar y firmar, en el mismo plazo establecido de dos días naturales.
 - No es correcta.
52. Realiza observaciones y turna negativa de registro al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, a fin de que realice las correcciones correspondientes. *Conecta con actividad 47.*
 - Si es correcta.
53. Aprueba y autoriza con firma la negativa de registro y turna al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones para su debida notificación.

Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

54. Notifica por el mismo medio que promovió o autorizó la o el proveedor (a), la negativa de registro, en el mismo plazo establecido de dos días naturales.
55. Remite negativa de registro al responsable de la Delegación o Subdelegación, si la solicitud se recibió por este medio a fin de que ésta la notifique al proveedor.

Delegaciones o Subdelegaciones.- Responsable.

56. Notifica negativa de registro al proveedor, en un plazo no mayor a dos días hábiles, a partir de su recepción.
57. Informa mediante correo electrónico a la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, respecto a la notificación realizada al proveedor.

Fin.

Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

58. Revisa el proyecto de aprobación de registro de contrato, en un plazo de un día natural.
 - No es correcto.
59. Realiza correcciones y turna el proyecto de aprobación de registro de contrato al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, a fin de que realice las correcciones correspondientes.
Conecta con actividad 31.
 - Si es correcto.
60. Remite el proyecto de aprobación de registro de contrato, al titular de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

61. Analiza el proyecto de aprobación de registro de contrato, en un plazo de un día natural.

- No es correcto.
- 62. Realiza correcciones y turna el proyecto de aprobación de registro de contrato al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, a fin de que realice las correcciones correspondientes. *Conecta con actividad 31.*
- Si es correcto.
- 63. Aprueba y autoriza con firma la aprobación de registro de contrato y turna al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones para su debida notificación, y registro correspondiente del modelo de contrato de adhesión.

Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

- 64. Realiza el registro del modelo de contrato de adhesión en un plazo no mayor a dos días naturales, otorgando número de registro, y según sea el caso, da de baja el contrato anterior.
- 65. Notifica por el mismo medio que promovió o autorizó la o el proveedor (a), la aprobación de registro de contrato.
- 66. Remite al responsable de la Delegación o Subdelegación si la solicitud se recibió por este medio para su debida notificación.

Delegaciones o Subdelegaciones.- Responsable.

- 67. Notifica al proveedor, la aprobación de registro de contrato, en un plazo no mayor a dos días hábiles, a partir de su recepción.
- 68. Informa mediante correo electrónico al titular de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, respecto a la notificación realizada al proveedor.

Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

- 69. Recibe constancia de notificación y turna al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

70. Glosa la constancia de notificación al expediente y envía al archivo.
71. Actualiza en el buró comercial de Profeco en materia de telecomunicaciones los datos de registro y el modelo de contrato.

Fin del procedimiento.

VIII. Diagrama de Flujo

Diagrama 1 de 7

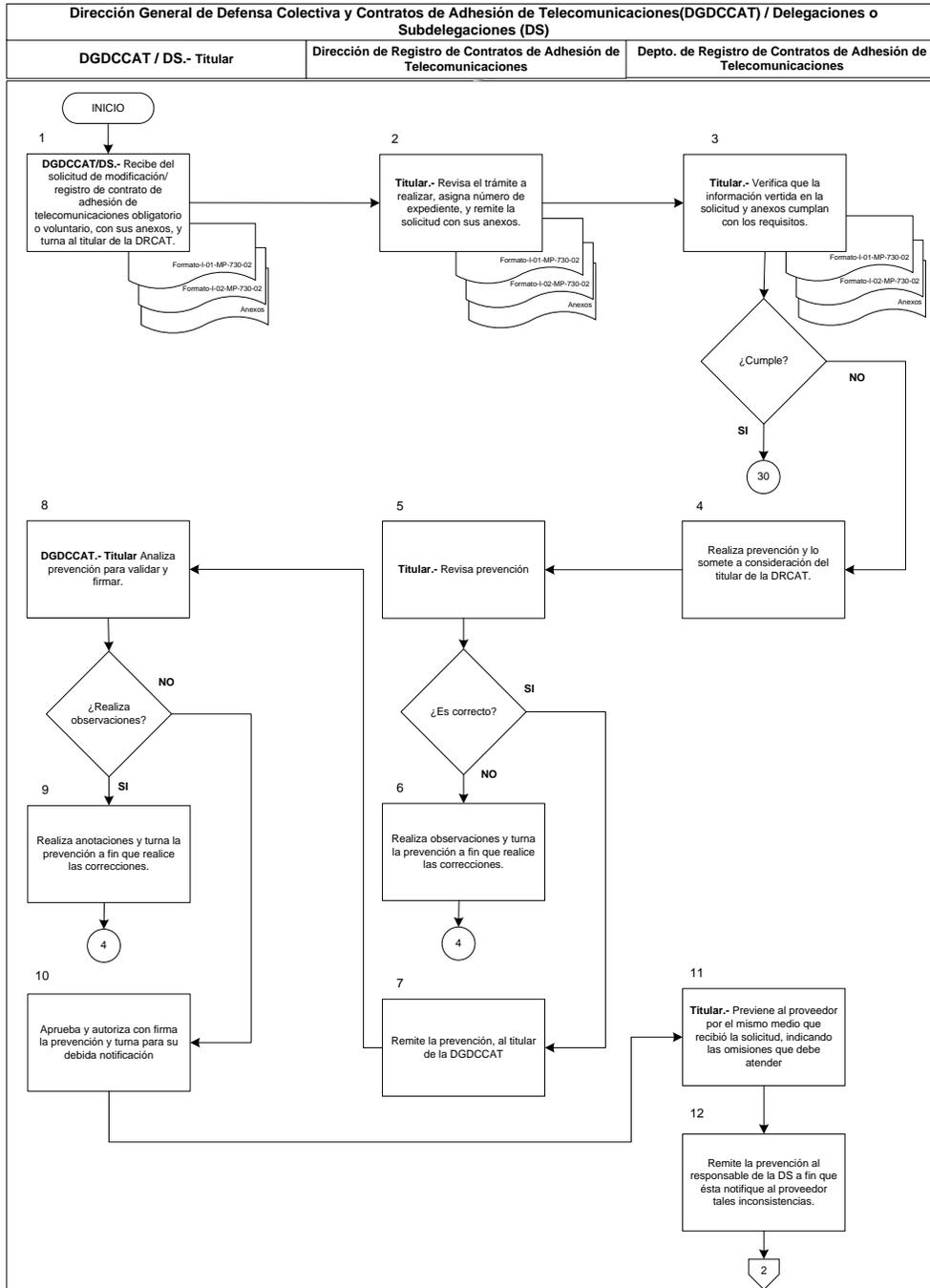


Diagrama 2 de 7

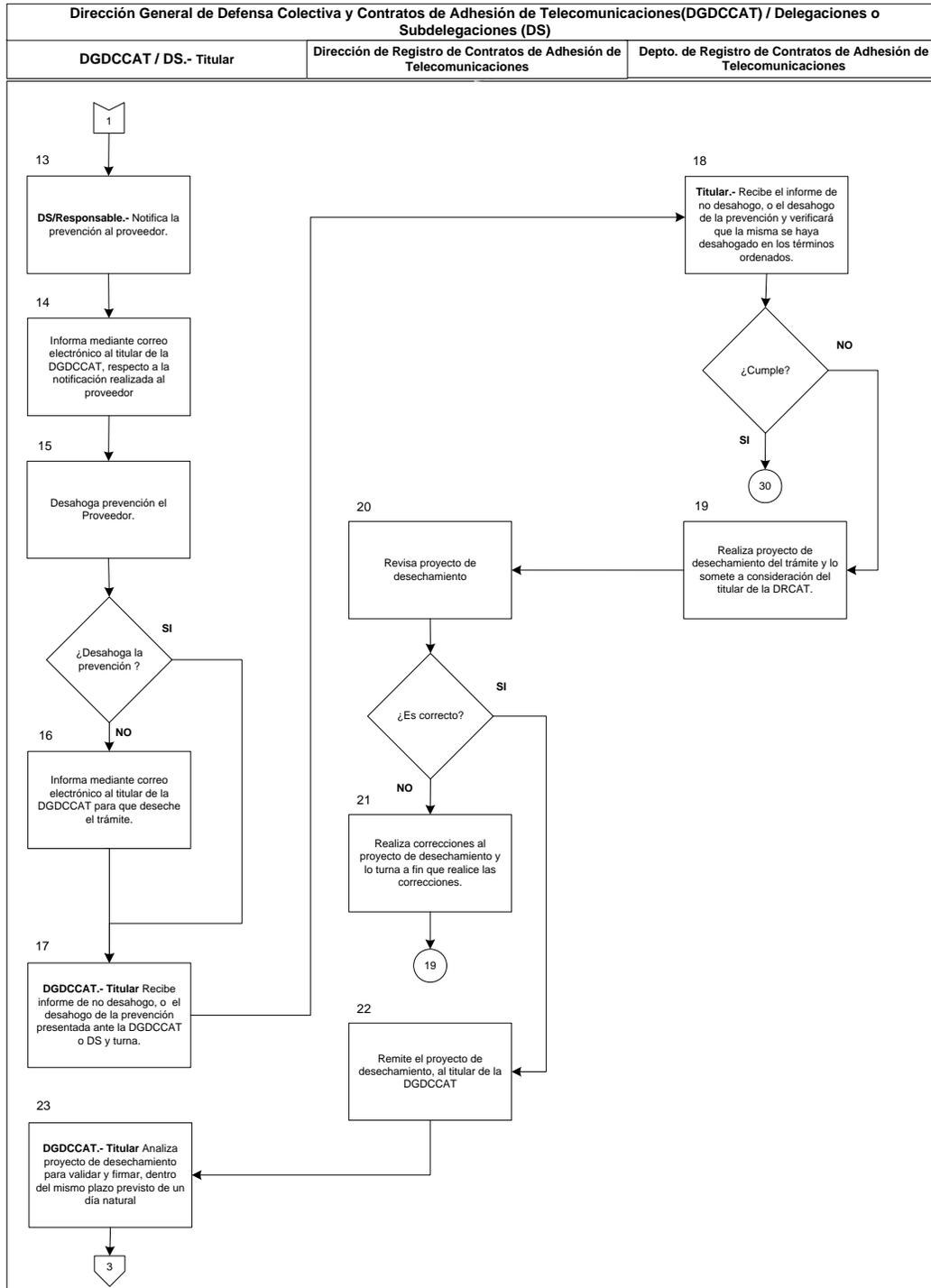


Diagrama 3 de 7

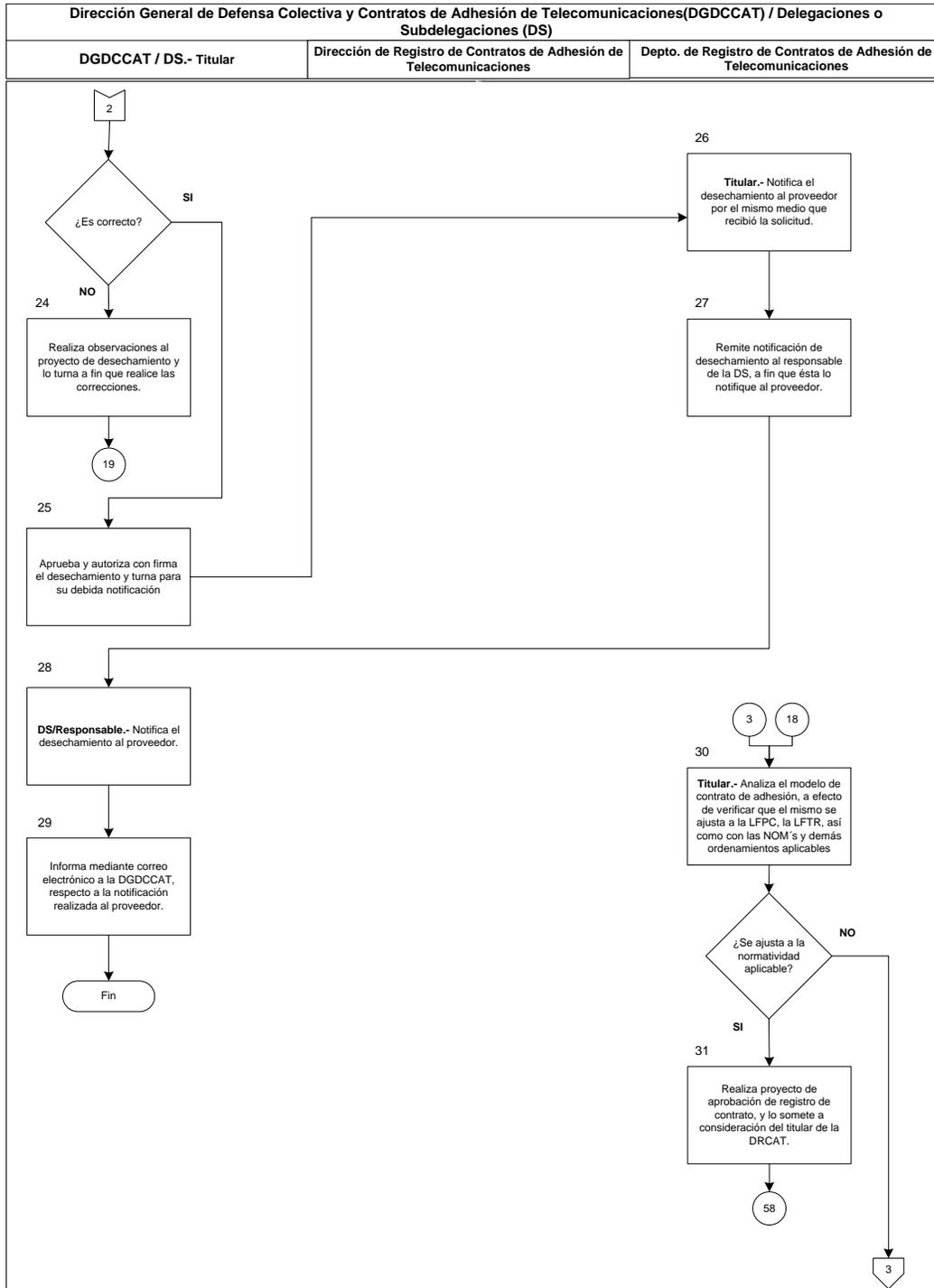


Diagrama 4 de 7

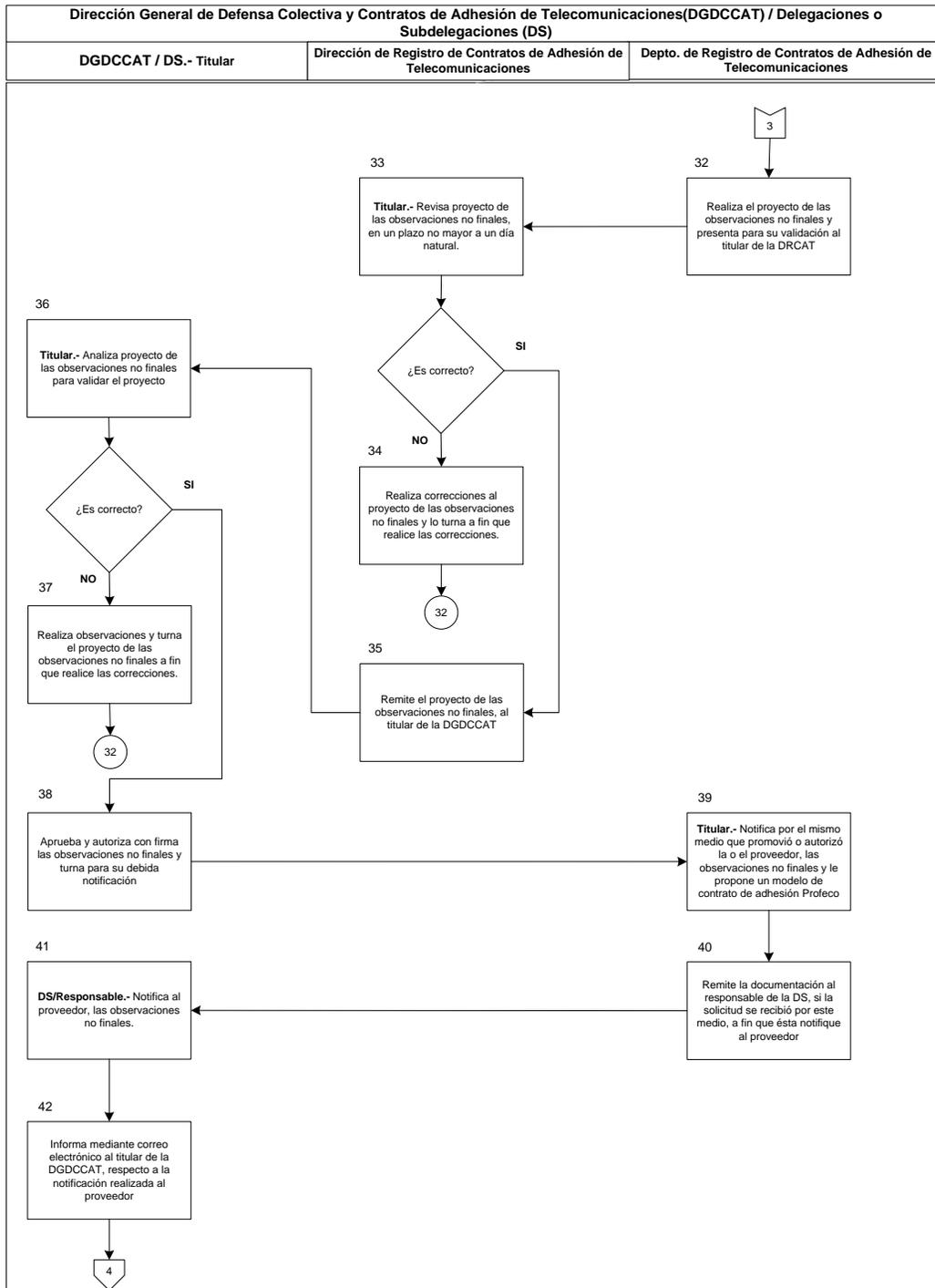


Diagrama 5 de 7

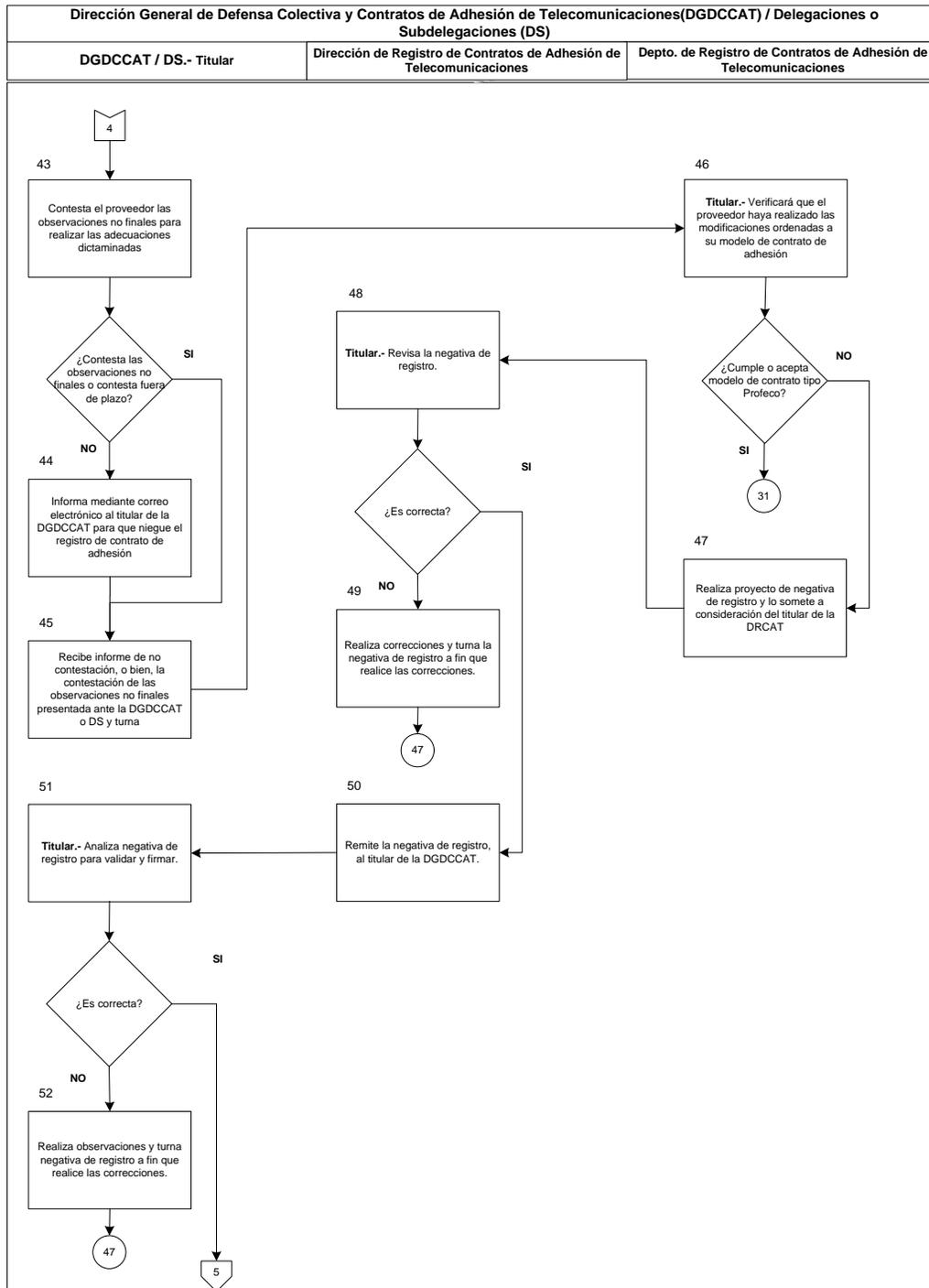


Diagrama 6 de 7

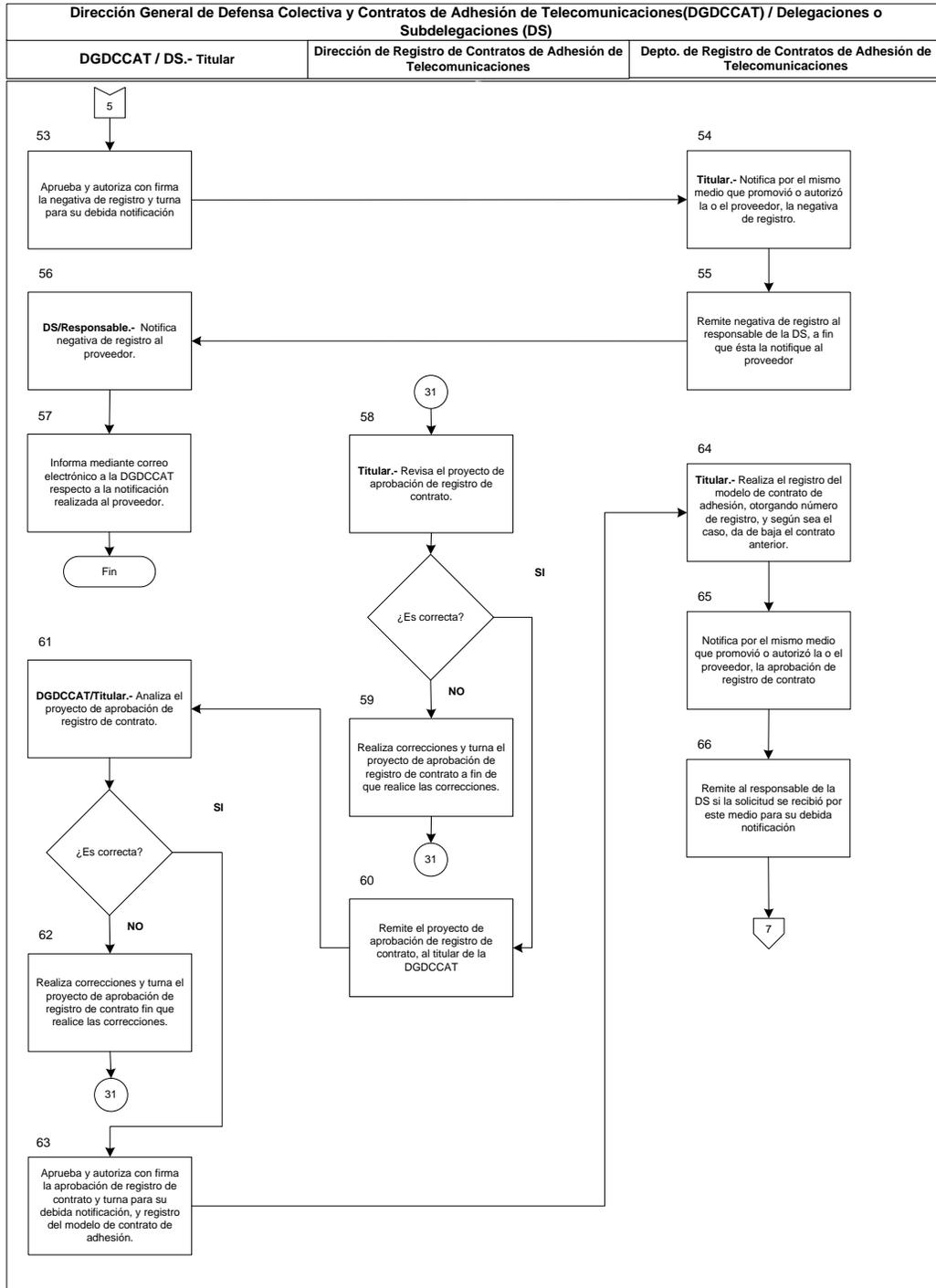
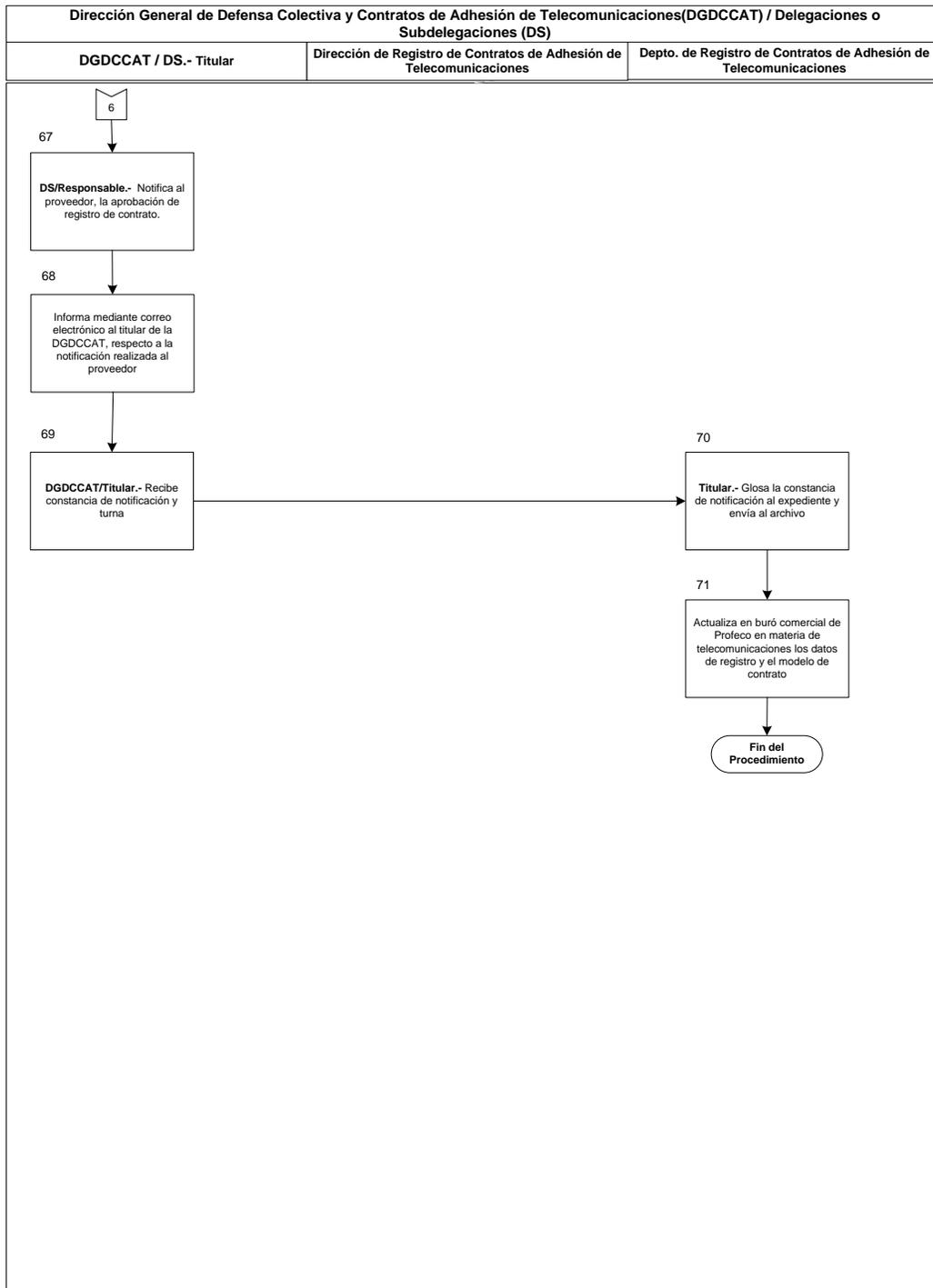


Diagrama 7 de 7



IX. Formatos y Anexos

Formato I-1-MP-730-02

| gob mx | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--------------------------------|--|--------------------------------|---|----|--|--------------------------------|--------|----------------|-----------------|----|-----------------------------|----|-----------------|----|-----------|---------------------------|--|----|------------------|----|-----------------------------|----|-------------------------------|--------------------------------|-----------------|----|---------------------------------|----|---------------------|----|--------------------|--------------------------------|-----------|---------------------------|--|----|----------------|----|---|----|---|----|--------------------|----|--|--|--|--|
| Procuraduría Federal del Consumidor Subprocuraduría de Telecomunicaciones Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Solicitud de registro de contrato de adhesión de telecomunicaciones | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;"></td> <td style="width: 50%; text-align: center;">Expediente</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">Fecha de solicitud del trámite</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">DD / MM / AAAA</td> </tr> </table> | | | Expediente | | | | Fecha de solicitud del trámite | | DD / MM / AAAA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Expediente | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Fecha de solicitud del trámite | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | DD / MM / AAAA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Datos del proveedor solicitante | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th colspan="2">Persona física</th> <th colspan="2">Persona Moral</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>RFC</td><td>3</td> <td>RFC</td><td>14</td> </tr> <tr> <td>CURP</td><td>4</td> <td>Denominación o razón social</td><td>15</td> </tr> <tr> <td>Nombre</td><td>5</td> <td>Teléfono</td><td>16 Extensión 17</td> </tr> <tr> <td>Primer apellido</td><td>6</td> <td>Nombre comercial</td><td>18</td> </tr> <tr> <td>Segundo apellido</td><td>7</td> <td>No. de Escritura Constitutiva</td><td>19 Folio mercanti 20</td> </tr> <tr> <td>Sexo</td><td>8</td> <td>Fecha de Escritura Constitutiva</td><td>21</td> </tr> <tr> <td>Fecha de nacimiento</td><td>9</td> <td>Nombre del Notario</td><td>22 No. De Notarié 23</td> </tr> <tr> <td>Teléfono</td><td>10 Extensión 11</td> <td>Lugar de la Notaría</td><td>24</td> </tr> <tr> <td>Teléfono móvil</td><td>12</td> <td>Fecha de inscripción en el Registro Público de Comercio</td><td>25</td> </tr> <tr> <td>Correo electrónico</td><td>13</td> <td>Correo electrónico</td><td>26</td> </tr> </tbody> </table> | | Persona física | | Persona Moral | | RFC | 3 | RFC | 14 | CURP | 4 | Denominación o razón social | 15 | Nombre | 5 | Teléfono | 16 Extensión 17 | Primer apellido | 6 | Nombre comercial | 18 | Segundo apellido | 7 | No. de Escritura Constitutiva | 19 Folio mercanti 20 | Sexo | 8 | Fecha de Escritura Constitutiva | 21 | Fecha de nacimiento | 9 | Nombre del Notario | 22 No. De Notarié 23 | Teléfono | 10 Extensión 11 | Lugar de la Notaría | 24 | Teléfono móvil | 12 | Fecha de inscripción en el Registro Público de Comercio | 25 | Correo electrónico | 13 | Correo electrónico | 26 | | | | |
| Persona física | | Persona Moral | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| RFC | 3 | RFC | 14 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CURP | 4 | Denominación o razón social | 15 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Nombre | 5 | Teléfono | 16 Extensión 17 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Primer apellido | 6 | Nombre comercial | 18 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Segundo apellido | 7 | No. de Escritura Constitutiva | 19 Folio mercanti 20 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sexo | 8 | Fecha de Escritura Constitutiva | 21 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Fecha de nacimiento | 9 | Nombre del Notario | 22 No. De Notarié 23 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Teléfono | 10 Extensión 11 | Lugar de la Notaría | 24 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Teléfono móvil | 12 | Fecha de inscripción en el Registro Público de Comercio | 25 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Correo electrónico | 13 | Correo electrónico | 26 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Datos de representante legal o apoderado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1" style="width: 100%;"> <tbody> <tr> <td>RFC</td><td>27</td> <td>CURP</td><td>28</td> <td>Documento por el que se acredita la representación</td><td>38</td> </tr> <tr> <td>Nombre</td><td>29</td> <td></td><td></td> <td>Fecha emisión del documento</td><td>39</td> </tr> <tr> <td>Primer apellido</td><td>30</td> <td></td><td></td> <td>No. De escritura (en caso de personas morales)</td><td>40</td> </tr> <tr> <td>Segundo apellido</td><td>31</td> <td></td><td></td> <td>Nombre del Notario</td><td>41</td> </tr> <tr> <td>Sexo</td><td>32</td> <td>Fecha de nacimiento</td><td>33</td> <td>No. De Notaría</td><td>42</td> </tr> <tr> <td>Teléfono</td><td>34</td> <td>Extensión</td><td>35</td> <td>Lugar de la Notaría</td><td>43</td> </tr> <tr> <td>Teléfono móvil</td><td>36</td> <td></td><td></td> <td>Fecha de inscripción en el Registro Público de Comercio</td><td></td> </tr> <tr> <td>Correo electrónico</td><td>37</td> <td></td><td></td> <td></td><td></td> </tr> </tbody> </table> | | RFC | 27 | CURP | 28 | Documento por el que se acredita la representación | 38 | Nombre | 29 | | | Fecha emisión del documento | 39 | Primer apellido | 30 | | | No. De escritura (en caso de personas morales) | 40 | Segundo apellido | 31 | | | Nombre del Notario | 41 | Sexo | 32 | Fecha de nacimiento | 33 | No. De Notaría | 42 | Teléfono | 34 | Extensión | 35 | Lugar de la Notaría | 43 | Teléfono móvil | 36 | | | Fecha de inscripción en el Registro Público de Comercio | | Correo electrónico | 37 | | | | |
| RFC | 27 | CURP | 28 | Documento por el que se acredita la representación | 38 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Nombre | 29 | | | Fecha emisión del documento | 39 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Primer apellido | 30 | | | No. De escritura (en caso de personas morales) | 40 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Segundo apellido | 31 | | | Nombre del Notario | 41 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sexo | 32 | Fecha de nacimiento | 33 | No. De Notaría | 42 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Teléfono | 34 | Extensión | 35 | Lugar de la Notaría | 43 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Teléfono móvil | 36 | | | Fecha de inscripción en el Registro Público de Comercio | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Correo electrónico | 37 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Datos para recibir notificaciones | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th colspan="2">Domicilio</th> <th colspan="2">Domicilio para ser notificado electrónicamente</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Código postal</td><td>45</td> <td>Calle</td><td>46</td> </tr> <tr> <td>Número exterior</td><td>47</td> <td>Número interior</td><td>48</td> </tr> <tr> <td>Colonia</td><td>49</td> <td>Municipio</td><td>50</td> </tr> <tr> <td>Localidad (opcional)</td><td>51</td> <td>Estado</td><td>52</td> </tr> <tr> <td>Entre qué calles (opcional)</td><td>53</td> <td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Calle posterior</td><td>54</td> <td></td><td></td> </tr> <tr> <td></td><td></td> <td>Correo electrónico</td><td>55</td> </tr> <tr> <td></td><td></td> <td colspan="2"><small>Con fundamento en el artículo 104 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, 69-C y 25 fracc. II de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.</small></td> </tr> <tr> <td></td><td></td> <th colspan="2">Personas autorizadas</th> </tr> <tr> <td></td><td></td> <td colspan="2" style="text-align: center;">56</td> </tr> </tbody> </table> | | Domicilio | | Domicilio para ser notificado electrónicamente | | Código postal | 45 | Calle | 46 | Número exterior | 47 | Número interior | 48 | Colonia | 49 | Municipio | 50 | Localidad (opcional) | 51 | Estado | 52 | Entre qué calles (opcional) | 53 | | | Calle posterior | 54 | | | | | Correo electrónico | 55 | | | <small>Con fundamento en el artículo 104 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, 69-C y 25 fracc. II de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.</small> | | | | Personas autorizadas | | | | 56 | | | | | |
| Domicilio | | Domicilio para ser notificado electrónicamente | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Código postal | 45 | Calle | 46 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Número exterior | 47 | Número interior | 48 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Colonia | 49 | Municipio | 50 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Localidad (opcional) | 51 | Estado | 52 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Entre qué calles (opcional) | 53 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Calle posterior | 54 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Correo electrónico | 55 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | <small>Con fundamento en el artículo 104 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, 69-C y 25 fracc. II de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.</small> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Personas autorizadas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 56 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Procedimiento para el registro y/o modificación de los contratos de adhesión obligatorios o voluntarios en materia de telecomunicaciones

Codificación:
MP-730-02

Versión:
01

Vigencia:
25 de agosto de 2016

Página:
33 de 42

gob mx

Procuraduría Federal del Consumidor
 Subprocuraduría de Telecomunicaciones
 Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones

Documentos que se anexan al formato

Trámite llevado de forma presencial 57

- RFC (Cédula) o en su caso alta de Hacienda.
- Ejemplar impreso del modelo de contrato a ser registrado con las características exactas con las que se presentaría al consumidor (tipo de letra, acomodo,
- Ejemplar electrónico del modelo de contrato a ser registrado en versión editable
- Concesión otorgada por el IFT
- Acta Constitutiva de la Sociedad (inscrita en el RPC)
- Instrumento que acredita la representación
- Carta poder del representante firmada ante dos testigos (solicitante persona física)
- Identificación oficial de quien promueve (copia)
- Identificación oficial de proveedor (persona física)
- Recibo de pago del trámite

Trámite electrónico (documentos escaneados) 58

- RFC (Cédula) o en su caso alta de Hacienda.
- Ejemplar del modelo de contrato a ser registrado con las características exactas con las que se presentaría al consumidor (tipo de letra, acomodo, etc.)
- Ejemplar electrónico del modelo de contrato a ser registrado en versión editable
- Concesión otorgada por el IFT
- Acta Constitutiva de la Sociedad (inscrita en el RPC)
- Instrumento que acredita la representación
- Carta poder del representante firmada ante dos testigos (solicitante persona física)
- Identificación oficial de quien promueve (copia)
- Identificación oficial de proveedor (persona física)
- Recibo de pago del trámite

Declaraciones del proveedor

Manifiesto bajo protesta legal de decir verdad, que los datos y documentos proporcionados en el presente acto, son ciertos y verdaderos, que no omito información alguna al respecto y que me obigo a notificar a la Procuraduría Federal del Consumidor, cualquier modificación de los datos e información asentados en la presente solicitud que pudieran surgir por cualquier causa. Asimismo manifiesto que el modelo de contrato de adhesión que pretendo registrar ante esta Subprocuraduría de Telecomunicaciones, fue elaborado en apego a las disposiciones jurídicas aplicables.

Asimismo se tiene conocimiento de los derechos de los consumidores, por lo que el modelo de contrato presentado no contiene cláusulas abusivas a los consumidores o que permitan al proveedor, modificar unilateralmente el contenido del contrato o sustraerse unilateralmente de sus obligaciones o bien, que liberen al proveedor de su responsabilidad civil. El modelo de contrato presentado no traslada la responsabilidad que surge para el proveedor, concesionario o autorizado frente al consumidor, ni se preveen términos inferiores a los legales, ni se establecen formalidades para la procedencia de las acciones que puedan derivar del incumplimiento total o parcial de lo establecido en el contrato o las disposiciones legales aplicables, ni se obliga al usuario a renunciar a la protección de sus derechos como consumidor, ni se le impide ejercer acciones judiciales individuales o colectivas, así como tampoco se le obliga a someterse a la competencia de tribunales extranjeros.

El contenido del modelo de contrato presentado se apega en todo momento a lo dispuesto en la Ley Federal de Protección al

59

Nombre y firma de autorización

Codificación:
MP-730-02

Versión:
01

Vigencia:
25 de agosto de 2016

Página:
34 de 42

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Solicitud de registro de contrato de adhesión de telecomunicaciones.

Objetivo: Que los solicitantes proporcionen los datos necesarios para llevar a cabo el trámite.

Elaboración: Persona que realiza la solicitud.

Presentación: Forma electrónica o forma impresa que deberá ser llenado a máquina o con letra de molde.

Clave de Identificación: Formato I-1-MP-730-02.

| No. de Identificación | Dice | Debe Anotarse |
|-----------------------|--------------------------------|---|
| 1 | Expediente | Número de expediente asignado por la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, a la solicitud recibida. |
| 2 | Fecha de solicitud del trámite | Fecha en que se realiza la solicitud, debiéndose establecer día, mes y año. |
| 3 | RFC | Registro Federal de Contribuyentes (RFC), del proveedor (persona física) que realiza la solicitud. |
| 4 | CURP | Clave Única de Registro de Población (CURP), del proveedor (persona física) que realiza la solicitud. |
| 5 | Nombre | Nombre del proveedor (persona física) que realiza la solicitud. |
| 6 | Primer Apellido | Apellido paterno del proveedor (persona física) que realiza la solicitud. |
| 7 | Segundo Apellido | Apellido materno del proveedor (persona física) que realiza la solicitud. |
| 8 | Sexo | Sexo del proveedor (persona física) que realiza la solicitud. |
| 9 | Fecha de nacimiento | Fecha de nacimiento del proveedor (persona física) que realiza la solicitud. |
| 10 | Teléfono | Teléfono con lada y número del proveedor (persona física) que realiza la solicitud. |
| 11 | Extensión | Extensión del proveedor (persona física) que realiza la solicitud. |
| 12 | Teléfono móvil | Teléfono móvil del proveedor (persona física) que realiza la solicitud. |
| 13 | Correo electrónico | Correo electrónico del proveedor (persona física) que realiza la solicitud. |
| 14 | RFC | Registro Federal de Contribuyentes (RFC), de la persona moral que realiza la solicitud. |
| 15 | Denominación o razón social | Denominación o razón social de la persona moral que realiza la solicitud. |
| 16 | Teléfono | Teléfono con lada y número del proveedor (persona moral) que realiza la solicitud. |

Procedimiento para el registro y/o modificación de los contratos de adhesión obligatorios o voluntarios en materia de telecomunicaciones

Codificación:
MP-730-02

Versión:
01

Vigencia:
25 de agosto de 2016

Página:
35 de 42

| No. de Identificación | Dice | Debe Anotarse |
|-----------------------|---|---|
| 17 | Extensión | Extensión del proveedor (persona moral) que realiza la solicitud. |
| 18 | Nombre comercial | Nombre comercial de la persona moral que realiza la solicitud. |
| 19 | No. de Escritura Constitutiva | Número de escritura pública mediante la cual se constituyó la persona moral que realiza la solicitud. |
| 20 | Folio mercantil | Folio mercantil con que quedó registrada en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio la constitución de la persona moral que realiza la solicitud. |
| 21 | Fecha de escritura pública | Fecha de la escritura pública mediante la cual se constituyó la persona moral que realiza la solicitud. |
| 22 | Nombre del notario | Nombre del notario que emitió la escritura pública mediante la cual se constituyó la persona moral que realiza la solicitud. |
| 23 | No. De Notaría | Número de la Notaría que emitió la escritura pública mediante la cual se constituyó la persona moral que realiza la solicitud. |
| 24 | Lugar de la Notaría | Entidad Federativa en donde se encuentra ubicada la Notaría que emitió la escritura pública mediante la cual se constituyó la persona moral que realiza la solicitud. |
| 25 | Fecha de inscripción en el Registro Público de Comercio | Fecha en que quedó inscrita en el Registro Público de Comercio el acta constitutiva de la persona moral que realiza el trámite. |
| 26 | Correo electrónico | Correo electrónico del proveedor (persona moral) que realiza la solicitud. |
| 27 | RFC | Registro Federal de Contribuyentes (RFC), del representante legal o apoderado que realiza el trámite. |
| 28 | CURP | Clave Única de Registro de Población (CURP), del representante legal o apoderado que realiza el trámite. |
| 29 | Nombre | Nombre del representante legal o apoderado que realiza el trámite. |
| 30 | Primer Apellido | Apellido paterno del representante legal o apoderado que realiza el trámite. |
| 31 | Segundo Apellido | Apellido materno del representante legal o apoderado que realiza el trámite. |
| 32 | Sexo | Sexo del representante legal o apoderado que realiza el trámite. |
| 33 | Fecha de nacimiento | Fecha de nacimiento del representante legal o apoderado que realiza el trámite. |
| 34 | Teléfono | Teléfono con lada y número del representante legal o apoderado que realiza el trámite. |
| 35 | Extensión | Extensión del representante legal o apoderado que realiza el trámite. |
| 36 | Teléfono móvil | Teléfono móvil del representante legal o apoderado que realiza el trámite. |
| 37 | Correo electrónico | Correo electrónico del representante legal o apoderado que realiza el trámite. |
| 38 | Documento por el que se acredita la representación | Documento por el que se acredita la representación (poder notarial o carta poder). |

Procedimiento para el registro y/o modificación de los contratos de adhesión obligatorios o voluntarios en materia de telecomunicaciones

Codificación:
MP-730-02

Versión:
01

Vigencia:
25 de agosto de 2016

Página:
36 de 42

| No. de Identificación | Dice | Debe Anotarse |
|-----------------------|---|--|
| 39 | Fecha de emisión del documento | Fecha en que se emitió el documento con el cual se acredita la representación. |
| 40 | No. De escritura (En caso de personas morales) | Número de escritura en la que consta el poder notarial. |
| 41 | Nombre del notario | Nombre del notario que emitió la escritura pública en la que consta el poder notarial. |
| 42 | No. De Notaría | Número de la Notaría que emitió la escritura pública en la que consta el poder notarial. |
| 43 | Lugar de la Notaría | Entidad Federativa en donde se encuentra ubicada la Notaría que emitió la escritura pública en la que consta el poder notarial. |
| 44 | Fecha de inscripción en el Registro Público de Comercio | Fecha en que quedó inscrita en el Registro Público de Comercio la escritura pública en la que consta el poder notarial. |
| 45 | Código Postal | Código Postal de la circunscripción en donde se encuentra ubicando el domicilio señalado por el solicitante para oír y recibir notificaciones. |
| 46 | Calle | Calle en donde se ubique el domicilio que señale el solicitante para oír y recibir notificaciones. |
| 47 | Número exterior | Número exterior del domicilio que señale el solicitante para oír y recibir notificaciones. |
| 48 | Número interior | Número interior del domicilio que señale el solicitante para oír y recibir notificaciones. |
| 49 | Colonia | Colonia en donde se ubique el domicilio que señale el solicitante para oír y recibir notificaciones. |
| 50 | Municipio | Delegación o municipio en donde se ubique el domicilio que señale el solicitante para oír y recibir notificaciones. |
| 51 | Localidad (opcional) | Localidad en donde se ubique el domicilio que señale el solicitante para oír y recibir notificaciones. |
| 52 | Estado | Entidad Federativa en donde se ubique el domicilio que señale el solicitante para oír y recibir notificaciones. |
| 53 | Entre qué calles (opcional) | Calles entre las que se localice el domicilio que señale el solicitante para oír y recibir notificaciones. |
| 54 | Calle posterior | Calle posterior de donde se ubique el domicilio que señale el solicitante para oír y recibir notificaciones. |
| 55 | Correo electrónico | Domicilio electrónico que señala el solicitante para oír y recibir notificaciones. |
| 56 | Personas autorizadas. | Nombres completos de las personas que se autorizan para oír y recibir notificaciones |
| 57 | Trámite llevado de forma presencial | Se debe marcar una X los documentos que se anexan a la solicitud para el caso de que ésta se realice de forma presencial. |
| 58 | Trámite electrónico (documentos escaneados) | Se debe marcar una X los documentos que se anexan a la solicitud para el caso de que ésta se realice de manera electrónica. |
| 59 | Declaraciones del proveedor | Nombre y firma de quien realiza la solicitud. |

Formato I-2-MP-730-02

gob mx

Procuraduría Federal del Consumidor
 Subprocuraduría de Telecomunicaciones
 Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones

Solicitud de modificación de contrato de adhesión de telecomunicaciones

| | |
|--------------------------------|---------|
| Expediente | |
| | |
| Fecha de solicitud del trámite | |
| DD | MM AAAA |

Datos del proveedor solicitante

| Persona física | | Persona Moral | |
|---------------------|-----------------|---|-----------------------|
| RFC | 3 | RFC | 14 |
| CURP | 4 | Denominación o razón social | 15 |
| Nombre | 5 | Teléfono | 16 Extensión 17 |
| Primer apellido | 6 | Nombre comercial | 18 |
| Segundo apellido | 7 | No. de Escritura Constitutiva | 19 Folio mercantil 20 |
| Sexo | 8 | Fecha de Escritura Constitutiva | 21 |
| Fecha de nacimiento | 9 | Nombre del Notario | 22 No. De Notaría 23 |
| Teléfono | 10 Extensión 11 | Lugar de la Notaría | 24 |
| Teléfono móvil | 12 | Fecha de inscripción en el Registro Público de Comercio | 25 |
| Correo electrónico | 13 | Correo electrónico | 26 |

Datos de representante legal o apoderado

| | | | | | |
|--------------------|----|---------------------|----|---|----|
| RFC | 27 | CURP | 28 | Documento por el que se acredita la representación | 38 |
| Nombre | 29 | | | Fecha emisión del documento | 39 |
| Primer apellido | 30 | | | No. De escritura (en caso de personas morales) | 40 |
| Segundo apellido | 31 | | | Nombre del Notario | 41 |
| Sexo | 32 | Fecha de nacimiento | 33 | No. De Notaría | 42 |
| Teléfono | 34 | Extensión | 35 | Lugar de la Notaría | 43 |
| Teléfono móvil | 36 | | | Fecha de inscripción en el Registro Público de Comercio | 44 |
| Correo electrónico | 37 | | | | |

Datos para recibir notificaciones

| Domicilio | | Domicilio para ser notificado electrónicamente | | |
|-----------------------------|--------------------|--|---|----|
| Código postal | 45 Calle | 46 | Correo electrónico | 55 |
| Número exterior | 47 Número interior | 48 | Con fundamento en el artículo 104 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, 69-C y 25 fracc. II de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo. | |
| Colonia | 49 Municipio | 50 | Personas autorizadas | |
| Localidad (opcional) | 51 Estado | 52 | 56 | |
| Entre qué calles (opcional) | | 53 | | |
| Calle posterior | | 54 | | |

Codificación:
MP-730-02

Versión:
01

Vigencia:
25 de agosto de 2016

Página:
38 de 42

| | |
|---|---|
| gob mx | |
| Procuraduría Federal del Consumidor Subprocuraduría de Telecomunicaciones Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones | |
| Datos del contrato de adhesión registrado ante Profeco | |
| Número de registro otorgado por Profeco 57 | Expediente 58 Fecha de registro 59 |
| Documentos que se anexan al formato | |
| Trámite llevado de forma presencial 60 | Trámite electrónico (documentos escaneados) 61 |
| <input type="checkbox"/> RFC (Cédula) o en su caso alta de Hacienda. <input type="checkbox"/> Ejemplar impreso del modelo de contrato a ser registrado con las características exactas con las que se presentaría al consumidor (tipo de letra, acomodo, <input type="checkbox"/> Ejemplar electrónico del modelo de contrato a ser registrado en versión editable <input type="checkbox"/> Concesión otorgada por el IFT <input type="checkbox"/> Acta Constitutiva de la Sociedad (inscrita en el RPC) <input type="checkbox"/> Instrumento que acredita la representación <input type="checkbox"/> Carta poder del representante firmada ante dos testigos (solicitante persona física) <input type="checkbox"/> Identificación oficial de quien promueve (copia) <input type="checkbox"/> Identificación oficial de proveedor (persona física) <input type="checkbox"/> Recibo de pago | <input type="checkbox"/> RFC (Cédula) o en su caso alta de Hacienda. <input type="checkbox"/> Ejemplar del modelo de contrato a ser registrado con las características exactas con las que se presentaría al consumidor (tipo de letra, acomodo, etc.) <input type="checkbox"/> Ejemplar electrónico del modelo de contrato a ser registrado en versión editable <input type="checkbox"/> Concesión otorgada por el IFT <input type="checkbox"/> Acta Constitutiva de la Sociedad (inscrita en el RPC) <input type="checkbox"/> Instrumento que acredita la representación <input type="checkbox"/> Carta poder del representante firmada ante dos testigos (solicitante persona física) <input type="checkbox"/> Identificación oficial de quien promueve (copia) <input type="checkbox"/> Identificación oficial de proveedor (persona física) <input type="checkbox"/> Recibo de pago |
| Declaraciones del proveedor | |
| <p>Manifiesto bajo protesta legal de decir verdad, que los datos y documentos proporcionados en el presente acto, son ciertos y verdaderos, que no omito información alguna al respecto y que me obigo a notificar a la Procuraduría Federal del Consumidor, cualquier modificación de los datos e información asentados en la presente solicitud que pudieran surgir por cualquier causa. Asimismo manifiesto que el modelo de contrato de adhesión que pretendo registrar ante esta Subprocuraduría de Telecomunicaciones, fue elaborado en apego a las disposiciones jurídicas aplicables.</p> <p>Asimismo se tiene conocimiento de los derechos de los consumidores, por lo que el modelo de contrato presentado no contiene cláusulas abusivas a los consumidores o que permitan al proveedor, modificar unilateralmente el contenido del contrato o sustraerse unilateralmente de sus obligaciones o bien, que liberen al proveedor de su responsabilidad civil. El modelo de contrato presentado no traslada la responsabilidad que surge para el proveedor, concesionario o autorizado frente al consumidor, ni se prevén términos inferiores a los legales, ni se establecen formalidades para la procedencia de las acciones que puedan derivar del incumplimiento total o parcial de lo establecido en el contrato o las disposiciones legales aplicables, ni se obliga al usuario a renunciar a la protección de sus derechos como consumidor, ni se le impide ejercer acciones judiciales individuales o colectivas, así como tampoco se le obliga a someterse a la competencia de tribunales extranjeros.</p> <p>El contenido del modelo de contrato presentado se apega en todo momento a lo dispuesto en la Ley Federal de Protección al Consumidor y la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, además de otras disposiciones jurídicas aplicables.</p> | |
| 62 Nombre y firma de autorización | |
| Contacto: | |
|  | |

Codificación:
MP-730-02

Versión:
01

Vigencia:
25 de agosto de 2016

Página:
39 de 42

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Solicitud de modificación de contrato de adhesión de telecomunicaciones.

Objetivo: Que los solicitantes proporcionen los datos necesarios para llevar a cabo el trámite.

Elaboración: Persona que realiza la solicitud.

Presentación: Forma electrónica o forma impresa que deberá ser llenado a máquina o con letra de molde.

Clave de Identificación: Formato I-2-MP-730-02.

| No. de Identificación | Dice | Debe Anotarse |
|-----------------------|--------------------------------|---|
| 1 | Expediente | Número de expediente asignado por la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, a la solicitud recibida. |
| 2 | Fecha de solicitud del trámite | Fecha en que se realiza la solicitud, debiéndose establecer día, mes y año. |
| 3 | RFC | Registro Federal de Contribuyentes (RFC), del proveedor (persona física) que realiza la solicitud. |
| 4 | CURP | Clave Única de Registro de Población (CURP), del proveedor (persona física) que realiza la solicitud. |
| 5 | Nombre | Nombre del proveedor (persona física) que realiza la solicitud. |
| 6 | Primer Apellido | Apellido paterno del proveedor (persona física) que realiza la solicitud. |
| 7 | Segundo Apellido | Apellido materno del proveedor (persona física) que realiza la solicitud. |
| 8 | Sexo | Sexo del proveedor (persona física) que realiza la solicitud. |
| 9 | Fecha de nacimiento | Fecha de nacimiento del proveedor (persona física) que realiza la solicitud. |
| 10 | Teléfono | Teléfono con lada y número del proveedor (persona física) que realiza la solicitud. |
| 11 | Extensión | Extensión del proveedor (persona física) que realiza la solicitud. |
| 12 | Teléfono móvil | Teléfono móvil del proveedor (persona física) que realiza la solicitud. |
| 13 | Correo electrónico | Correo electrónico del proveedor (persona física) que realiza la solicitud. |
| 14 | RFC | Registro Federal de Contribuyentes (RFC), de la persona moral que realiza la solicitud. |
| 15 | Denominación o razón social | Denominación o razón social de la persona moral que realiza la solicitud. |
| 16 | Teléfono | Teléfono con lada y número del proveedor (persona moral) que realiza la solicitud. |

Procedimiento para el registro y/o modificación de los contratos de adhesión obligatorios o voluntarios en materia de telecomunicaciones

Codificación:
MP-730-02

Versión:
01

Vigencia:
25 de agosto de 2016

Página:
40 de 42

| No. de Identificación | Dice | Debe Anotarse |
|-----------------------|---|---|
| 17 | Extensión | Extensión del proveedor (persona moral) que realiza la solicitud. |
| 18 | Nombre comercial | Nombre comercial de la persona moral que realiza la solicitud. |
| 19 | No. de Escritura Constitutiva | Número de escritura pública mediante la cual se constituyó la persona moral que realiza la solicitud. |
| 20 | Folio mercantil | Folio mercantil con que quedó registrada en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio la constitución de la persona moral que realiza la solicitud. |
| 21 | Fecha de escritura pública | Fecha de la escritura pública mediante la cual se constituyó la persona moral que realiza la solicitud. |
| 22 | Nombre del notario | Nombre del notario que emitió la escritura pública mediante la cual se constituyó la persona moral que realiza la solicitud. |
| 23 | No. De Notaría | Número de la Notaría que emitió la escritura pública mediante la cual se constituyó la persona moral que realiza la solicitud. |
| 24 | Lugar de la Notaría | Entidad Federativa en donde se encuentra ubicada la Notaría que emitió la escritura pública mediante la cual se constituyó la persona moral que realiza la solicitud. |
| 25 | Fecha de inscripción en el Registro Público de Comercio | Fecha en que quedó inscrita en el Registro Público de Comercio el acta constitutiva de la persona moral que realiza el trámite. |
| 26 | Correo electrónico | Correo electrónico del proveedor (persona moral) que realiza la solicitud. |
| 27 | RFC | Registro Federal de Contribuyentes (RFC), del representante legal o apoderado que realiza el trámite. |
| 28 | CURP | Clave Única de Registro de Población (CURP), del representante legal o apoderado que realiza el trámite. |
| 29 | Nombre | Nombre del representante legal o apoderado que realiza el trámite. |
| 30 | Primer Apellido | Apellido paterno del representante legal o apoderado que realiza el trámite. |
| 31 | Segundo Apellido | Apellido materno del representante legal o apoderado que realiza el trámite. |
| 32 | Sexo | Sexo del representante legal o apoderado que realiza el trámite. |
| 33 | Fecha de nacimiento | Fecha de nacimiento del representante legal o apoderado que realiza el trámite. |
| 34 | Teléfono | Teléfono con lada y número del representante legal o apoderado que realiza el trámite. |
| 35 | Extensión | Extensión del representante legal o apoderado que realiza el trámite. |
| 36 | Teléfono móvil | Teléfono móvil del representante legal o apoderado que realiza el trámite. |
| 37 | Correo electrónico | Correo electrónico del representante legal o apoderado que realiza el trámite. |
| 38 | Documento por el que se acredita la representación | Documento por el que se acredita la representación (poder notarial o carta poder). |

Procedimiento para el registro y/o modificación de los contratos de adhesión obligatorios o voluntarios en materia de telecomunicaciones

Codificación:
MP-730-02

Versión:
01

Vigencia:
25 de agosto de 2016

Página:
41 de 42

| No. de Identificación | Dice | Debe Anotarse |
|-----------------------|---|--|
| 39 | Fecha de emisión del documento | Fecha en que se emitió el documento con el cual se acredita la representación. |
| 40 | No. De escritura (En caso de personas morales) | Número de escritura en la que consta el poder notarial. |
| 41 | Nombre del notario | Nombre del notario que emitió la escritura pública en la que consta el poder notarial. |
| 42 | No. De Notaría | Número de la Notaría que emitió la escritura pública en la que consta el poder notarial. |
| 43 | Lugar de la Notaría | Entidad Federativa en donde se encuentra ubicada la Notaría que emitió la escritura pública en la que consta el poder notarial. |
| 44 | Fecha de inscripción en el Registro Público de Comercio | Fecha en que quedó inscrita en el Registro Público de Comercio la escritura pública en la que consta el poder notarial. |
| 45 | Código Postal | Código Postal de la circunscripción en donde se encuentra ubicando el domicilio señalado por el solicitante para oír y recibir notificaciones. |
| 46 | Calle | Calle en donde se ubique el domicilio que señale el solicitante para oír y recibir notificaciones. |
| 47 | Número exterior | Número exterior del domicilio que señale el solicitante para oír y recibir notificaciones. |
| 48 | Número interior | Número interior del domicilio que señale el solicitante para oír y recibir notificaciones. |
| 49 | Colonia | Colonia en donde se ubique el domicilio que señale el solicitante para oír y recibir notificaciones. |
| 50 | Municipio | Delegación o municipio en donde se ubique el domicilio que señale el solicitante para oír y recibir notificaciones. |
| 51 | Localidad (opcional) | Localidad en donde se ubique el domicilio que señale el solicitante para oír y recibir notificaciones. |
| 52 | Estado | Entidad Federativa en donde se ubique el domicilio que señale el solicitante para oír y recibir notificaciones. |
| 53 | Entre qué calles (opcional) | Calles entre las que se localice el domicilio que señale el solicitante para oír y recibir notificaciones. |
| 54 | Calle posterior | Calle posterior de donde se ubique el domicilio que señale el solicitante para oír y recibir notificaciones. |
| 55 | Correo electrónico | Domicilio electrónico que señala el solicitante para oír y recibir notificaciones. |
| 56 | Personas autorizadas. | Nombres completos de las personas que se autorizan para oír y recibir notificaciones. |
| 57 | Número de registro otorgado por Profeco. | Número de registro otorgado por la Profeco al contrato previamente registrado y que se pretende modificar. |
| 58 | Expediente | Expediente aperturado por la Profeco con motivo del contrato previamente registrado. |
| 59 | Fecha de registro | Fecha en que quedó registrado ante Profeco el contrato previamente inscrito y que se pretende modificar. |
| 60 | Trámite llevado de forma presencial | Se debe marcar una X los documentos que se anexan a la solicitud para el caso de que ésta se realice de forma presencial. |

**Procedimiento para el registro y/o modificación de
los contratos de adhesión obligatorios o voluntarios
en materia de telecomunicaciones**

Codificación:
MP-730-02

Versión:
01

Vigencia:
25 de agosto de 2016

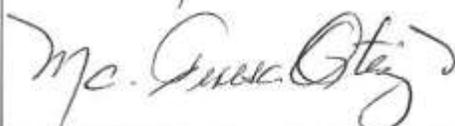
Página:
42 de 42

| No. de Identificación | Dice | Debe Anotarse |
|------------------------------|---|---|
| 61 | Trámite electrónico (documentos escaneados) | Se debe marcar una X los documentos que se anexan a la solicitud para el caso de que ésta se realice de manera electrónica. |
| 62 | Declaraciones del proveedor | Nombre y firma de quien realiza la solicitud. |

Tiempo de Ejecución

15 días hábiles.

Aprobación del Documento

| | | Firma |
|---------------------|---|---|
| Elaboró: | Lcdo. Maximiliano Cárdenas Denham Titular de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones |  |
| Revisó: | L.C. María Teresa Ortiz Medina Titular de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto |  |
| Visto Bueno: | Mtro. Carlos de Jesús Ponce Beltrán Titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones |  |
| Autorizó: | Lcdo. Aldo Pavón Segura Encargado del Despacho de la Coordinación General de Administración |  |

Control de las Revisiones

| Revisión | Fecha Revisión | Consideración del cambio en el documento |
|----------|-----------------------|--|
| 00 | 25 de agosto de 2016. | Adecuación del contenido del presente procedimiento derivado de la individualización del procedimiento para recibir solicitudes de revisión, registro, baja, modificación o aviso de adopción de modelos de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones. Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2016 (25-08-2016). |

Contenido

| | Página |
|---|--------|
| I. Objetivo | 3 |
| II. Alcance | 3 |
| III. Formatos y Anexos Requeridos | 3 |
| IV. Mecanismos de Control | 3 |
| V. Políticas de Operación..... | 4 |
| VI. Descripción del Procedimiento | 11 |
| VII. Diagrama de Flujo | 17 |
| VIII. Formatos y Anexos..... | 21 |

I. Objetivo

Atender las solicitudes de adopción de modelos de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones, presentadas por las/los proveedores, a fin cumplir con la facultad de registrar ante esta Institución los contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones que serán utilizados por las/los proveedores con las/los consumidores.

II. Alcance

La aplicación de este procedimiento corresponde a la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones (DGDCAT); a la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, al Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, los Departamentos de Servicios y/o Departamentos de Telecomunicaciones en Delegaciones y Subdelegaciones (DS), según corresponda.

III. Formatos y Anexos Requeridos

- Aviso de adopción de modelo de contrato de adhesión de Profeco.

[Formato I-1-MP-730-03](#)

IV. Mecanismos de Control

| Número de Control | Puesto | Responsabilidad | Evidencia documental |
|-------------------|---|---|--------------------------------|
| MC-01 | Director/a de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones | Llevar el control de las diferentes etapas del procedimiento, así como de los contratos registrados y no registrados. | Libro de gobierno electrónico. |

En los casos en que por alguna circunstancia se omita la revisión y aplicación de uno o varios de los mecanismos de control previstos en el procedimiento, la o el responsable de su cumplimiento deberá informar a su jefa/e inmediato las causas o motivos que dieron lugar al hecho y, si se le requiere, proporcionará la evidencia documental que sustente lo ocurrido debiendo registrar la excepción en la bitácora (fecha y descripción de los mismos hechos) correspondiente, cuyo responsable será la o el servidor público que designe la o el titular de la unidad administrativa. La información registrada, permitirá analizar la posible adecuación y mejora del presente procedimiento.

V. Políticas de Operación

Generales.

1. La Procuraduría a través de la DGCCAT de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, podrá publicar en el Diario Oficial de la Federación, el modelo de aquellos contratos en materia de telecomunicaciones que requieran de registro previo ante la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), a fin de que las/los proveedores puedan utilizarlos.
2. La/el proveedor únicamente dará aviso a PROFECO sobre la adopción del modelo de contrato en materia de telecomunicaciones, para efectos de registro.
3. El trámite de adopción de modelos de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones será gratuito.
4. Los requisitos para el registro de contratos de adhesión serán los establecidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), su Reglamento, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTR), y en las Normas Oficiales Mexicanas aplicables y deberán estar visibles en un lugar de fácil acceso al público con caracteres legibles.
5. Por cada contrato que la/el proveedor pretenda adoptar, debe presentar una solicitud de aviso de adopción de modelo de contratos de adhesión PROFECO **Formato I-1-MP-730-03**, junto con la documentación correspondiente, para que por cada uno de ellos se integre un expediente.
6. La Subprocuraduría de Telecomunicaciones a través de la DGCCAT, será la responsable de tramitar los avisos de adopción de modelo de contratos de adhesión PROFECO en materia de telecomunicaciones.
7. Los avisos de adopción de modelos de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones se podrán ingresar por escrito en Delegaciones, Subdelegaciones o directamente en la DGCCAT; o bien, a través de los medios electrónicos que al efecto determine la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.
8. Los avisos de adopción de modelos de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones, con sus anexos correspondientes que sean presentadas ante las Delegaciones o Subdelegaciones, deberán ser remitidas de manera inmediata vía correo electrónico, a la DGCCAT, sin perjuicio de que en la fecha siguiente en que esté programada la valija, tales documentos sean enviados físicamente.

9. Para el caso de que las Delegaciones o Subdelegaciones incumplan en lo anterior, la DGCCAT, dará vista a la Dirección General de Delegaciones, a fin de que ésta realice las acciones que considere pertinentes de igual forma con fundamento en el artículo 8 fracción XVIII de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, dará vista al Órgano Interno de control a fin de que determine si el servidor público de que se trate incurrió en alguna responsabilidad.
10. En el caso de las solicitudes recibidas en las Delegaciones o Subdelegaciones se considerará que por ser solicitudes para trámite, comenzará a contar el término a partir de su recepción en dichas Unidades Administrativas.
11. Las solicitudes de adopción de modelos de contratos de adhesión publicados por PROFECO, en materia de telecomunicaciones, no requieren análisis de contrato a menos que la DGCCAT tenga conocimiento de que el mismo difiere del publicado por PROFECO. Para lo cual se notificará a la/el proveedor que el procedimiento adecuado para atender su solicitud es el de registro y/o modificación de los contratos de adhesión obligatorios o voluntarios en materia de telecomunicaciones, según sea el caso.
12. Las promociones enviadas o remitidas a través de medios electrónicos en días y horas inhábiles se tendrán por recibidas al día hábil siguiente.
13. En la realización de los actos realizados por medios de comunicación electrónica, que impliquen la utilización de firma electrónica avanzada, se deberá observar lo dispuesto en la Ley de Firma Electrónica Avanzada.
14. Las actuaciones electrónicas derivadas de trámites en línea, emitidas por PROFECO deberán contar con la firma electrónica del funcionario facultado para tales efectos y serán enviadas a la dirección de correo electrónico que la o el proveedor(a) designó para tal efecto conforme a lo siguiente:
 - a. Cualquier actuación que deba notificarse, se realizará a través de los medios electrónicos que determine la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.
 - b. Se enviará a la dirección de correo electrónico de la o del proveedor(a), un aviso informándole que se ha dictado una actuación en su trámite electrónico, misma que estará disponible a través de los medios electrónicos que determine la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, registrándose la fecha y hora en que se efectúe el envío señalado.
15. La resolución de las solicitudes se realizará en todos los casos, con fundamento en la LFPC, su Reglamento, LFTR, y en las Normas Oficiales Mexicanas aplicables.

16. En caso de que la DGDCAT tuviera conocimiento que el contrato utilizado por algún proveedor no fuera el mismo que tuviera registrado ante PROFECO, requerirá inmediatamente al proveedor a fin de que registre el mismo, lo anterior con independencia de que se inicien los procedimientos legales aplicables.

De la solicitud de aviso de adopción de modelo de contrato de adhesión en materia de telecomunicaciones.

17. Para iniciar el trámite de adopción de modelo de contrato de adhesión en materia de telecomunicaciones, las/los proveedores (as) deberán presentar y, en su caso, entregar a Profeco la siguiente documentación:

- A. Para el caso de que el trámite se realice de manera presencial.
- a. Formato de aviso de adopción de modelo de contrato de adhesión de PROFECO **Formato I-1-MP-730-03**.
 - b. RFC (Cédula) o en su caso alta de Hacienda.
 - c. Ejemplar impreso del modelo de contrato a ser registrado con las características exactas con las que se presentaría al consumidor (tipo de letra, acomodo, etc.).
 - d. Ejemplar electrónico del modelo de contrato a ser registrado en versión editable.
 - e. Concesión otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT).
 - f. Acta Constitutiva de la Sociedad (inscrita en el Registro Público de Comercio (cuando el proveedor sea una persona moral).
 - g. Instrumento que acredita la representación.
 - h. Carta poder del representante firmada ante dos testigos (cuando el proveedor representado sea persona física).
 - i. Identificación oficial de quien promueve (copia).
 - j. Identificación oficial de proveedor (cuando el proveedor es persona física).
- B. Para el caso de que el trámite se realice de manera electrónica.
- a. Formato de aviso de adopción de modelo de contrato de adhesión de PROFECO **Formato I-1-MP-730-03**.
 - b. RFC (Cédula) o en su caso alta de Hacienda.
 - c. Ejemplar electrónico del modelo de contrato a ser registrado con las características exactas con las que se presentaría al consumidor (tipo de letra, acomodo, etc.).
 - d. Ejemplar electrónico del modelo de contrato a ser registrado en versión editable.

- e. Concesión otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT).
- f. Acta Constitutiva de la Sociedad (inscrita en el Registro Público de Comercio (cuando el proveedor sea una persona moral).
- g. Instrumento que acredita la representación.
- h. Carta poder del representante firmada ante dos testigos (cuando el proveedor representado sea persona física).
- i. Identificación oficial de quien promueve (copia).
- j. Identificación oficial de proveedor (cuando el proveedor es persona física).

Cualquier incumplimiento en los documentos que deban presentarse para iniciar el procedimiento para la adopción de modelos de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones dará lugar a que la DGCCAT prevenga a la/el proveedor (a).

18. La documentación que los/las proveedores (as) presenten ante la Procuraduría, deberá cumplir con los siguientes requisitos:
- A. Su contenido deberá ser legible y no podrá contener borraduras, tachaduras, enmendaduras o alteraciones.
 - B. Para el caso de que el proveedor requiera que cierta documentación exhibida en original o copia certificada le sea devuelta, deberá exhibir copia simple del tal documentación, lo cual se hará constar en la solicitud, devolviéndose en el mismo acto la documentación original a la o al proveedor (a), salvo indicación en contrario contenida en la Ley, las NOM y demás ordenamientos aplicables.
19. En el caso del trámite electrónico, la misma documentación referida en el numeral 17 será cargada de manera independiente y que cada archivo no exceda de 10 MB.

De las notificaciones.

20. Las notificaciones se podrán realizar a las/los proveedores (as) de manera personal, o bien, por medio de correo electrónico, correo certificado, fax o cualquier otro medio, siendo que en estos últimos casos, así lo haya aceptado expresamente el promovente y siempre que pueda comprobarse fehacientemente la recepción de los mismos, de conformidad con el artículo 35 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo (LFPA).

21. La notificación de las resoluciones en cualquiera de sus modalidades que emita la DGCCAT y que se envíen para notificación personal a las Delegaciones o Subdelegaciones se realizarán conforme lo establece la LFPA y deberán practicarse dentro de los dos días hábiles siguientes a la recepción del documento a notificarse, debiendo informar vía correo electrónico respecto a su realización y regresar las constancias de notificación originales a la DGCCAT en la fecha siguiente en que esté programada la valija institucional. En cuestión de notificaciones las Delegaciones o Subdelegaciones podrán, habilitar días inhábiles, cuando así lo requiera el asunto, ello de conformidad con lo dispuesto por el artículo 28 de la LFPA.
22. Las notificaciones de las resoluciones que emita la DGCCAT derivadas de trámites electrónicos, se llevarán a cabo a través de los medios electrónicos que al efecto determine la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.
23. Se tendrá como legalmente practicada la notificación de cualquier actuación electrónica, cuando los medios electrónicos que determine la Subprocuraduría de Telecomunicaciones remitan el correo electrónico informando de la actuación dictada y se compruebe fehacientemente la recepción del mismo.
24. Todas las constancias de notificación que remitan las Delegaciones o Subdelegaciones a la DGCCAT, deberán ser turnadas al Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones para que las glose al expediente correspondiente.

De la prevención.

25. De no cumplir con la documentación correspondiente, o bien, no se cumpla con algún requisito necesario para el trámite, el proveedor será prevenido para que en un término de cinco días hábiles subsane la prevención, este término suspenderá el procedimiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 17-A de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo. Dicho oficio será notificado a la/el proveedor (a) en un plazo que no exceda a los 5 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud (primer tercio del plazo de respuesta) de acuerdo a lo establecido en el numeral anteriormente precisado.
26. Si la solicitud se recibió en alguna Delegación o Subdelegación, el Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, remitirá la prevención correspondiente a dicha Unidad Administrativa, a fin que ésta notifique al proveedor las inconsistencias detectadas en la solicitud.

27. La Delegación o Subdelegación deberá remitir, de manera inmediata a la DGCCAT, por correo electrónico, la constancia de notificación correspondiente sin perjuicio de que en la fecha siguiente en que esté programada la valija, tal constancia de notificación sea enviada físicamente.
28. Cuando el desahogo de la prevención se presente ante alguna Delegación o Subdelegación, ésta deberá remitir dicho documento, de forma inmediata, a la DGCCAT, por correo electrónico, sin perjuicio de que en la fecha siguiente en que esté programada la valija, tal desahogo sea enviado físicamente.
29. Para el caso de que la prevención debiera desahogarse ante una Delegación o Subdelegación y no fuera desahogada en el tiempo establecido para ello, o bien, fuera desahogada de forma extemporánea, dicha situación se tendrá que hacer del conocimiento de la DGCCAT, mediante correo electrónico y posteriormente por oficio, debiendo agregar las constancias referentes al desahogo extemporáneo.

Del desechamiento.

30. Para el caso de que el proveedor no desahogue la prevención en el plazo establecido para tal efecto, o bien, no la desahogue conforme a los términos ordenados, el trámite se desechará.
31. Si la solicitud se recibió en alguna Delegación o Subdelegación, el Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, remitirá el desechamiento correspondiente a dicha Unidad Administrativa, a fin de que ésta notifique al proveedor.
32. La Delegación o Subdelegación deberá remitir, de manera inmediata a la DGCCAT, por correo electrónico, la constancia de notificación correspondiente sin perjuicio de que en la fecha siguiente en que esté programada la valija, tal constancia de notificación sea enviada físicamente.

De la aprobación del registro de contrato.

33. Si la solicitud se recibió en alguna Delegación o Subdelegación, el Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, remitirá la aprobación del registro de contrato a dicha Unidad Administrativa, a fin de que ésta la notifique al proveedor.

34. La Delegación o Subdelegación deberá remitir, de manera inmediata a la DGCCAT, por correo electrónico, la constancia de notificación correspondiente sin perjuicio de que en la fecha siguiente en que esté programada la valija, tal constancia de notificación sea enviada físicamente.

De la integración y resguardo de expedientes.

35. La integración de expedientes se realizará al momento de la recepción de la documentación. Su contenido será susceptible de clasificación en los momentos establecidos en el artículo 98 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
36. Una vez ingresado el expediente al archivo a cargo de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, quedará bajo guarda y custodia del Responsable del Archivo.
37. Todos los documentos que deriven de las actuaciones de los procedimientos, deberán integrarse al expediente respectivo.
38. En ningún caso los expedientes se remitirán al archivo si se encuentra pendiente de respuesta alguna petición, promoción o escrito, o si no cuenta con todas las constancias agregadas, en especial las de notificación.

VI. Descripción del Procedimiento

Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones o Delegación/Subdelegación.- Titular o Responsable (en caso de Delegación o Subdelegación).

1. Recibe del proveedor de servicios de telecomunicaciones, solicitud de aviso de adopción de modelo de contrato de adhesión de PROFECO **Formato I-1-MP-730-03** con sus anexos correspondientes y turna al titular de la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, para su atención.

Dirección Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

2. Revisa el trámite a realizar, asigna número de expediente, y remite la solicitud con sus anexos correspondientes al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, en un plazo máximo a un día hábil.

Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

3. Verifica que la solicitud, información vertida, documentos y anexos cumplan con los requisitos correspondientes en un plazo no mayor dos días hábiles a partir de su recepción.
 - Si cumple.
Conecta con actividad 30.
 - No cumple.
4. Realiza prevención dentro del plazo establecido y lo somete a consideración del titular de la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

5. Revisa prevención dentro del mismo plazo previsto de dos días hábiles.
 - No es correcto.
6. Realiza observaciones y turna la prevención al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, a fin de que realice las correcciones correspondientes. *Conecta con actividad 4.*

- Si es correcto.
- 7. Remite la prevención, al titular de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

- 8. Analiza prevención para validar y firmar, dentro del mismo plazo previsto de dos días hábiles.
- Si realiza observaciones.
- 9. Realiza anotaciones y turna la prevención al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, a fin de que realice las correcciones correspondientes. *Conecta con actividad 4.*
- No realiza observaciones.
- 10. Aprueba y autoriza con firma la prevención y turna al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones para su debida notificación.

Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

- 11. Previene al/el proveedor por el mismo medio que recibió la solicitud, dentro del mismo plazo previsto de dos días hábiles, indicando las omisiones que debe atender.
- 12. Remite la prevención al responsable de la Delegación o Subdelegación, si la solicitud se recibió por este medio, a fin de que ésta notifique al proveedor tales inconsistencias.

Delegaciones o Subdelegaciones.- Responsable.

- 13. Notifica la prevención al/el proveedor, en un plazo no mayor a dos días hábiles, a partir de su recepción.
- 14. Informa mediante correo electrónico al titular de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, respecto a la notificación realizada al proveedor.
- 15. Desahoga prevención al/el Proveedor (en un plazo de cinco días hábiles), contados a partir de que se realice la notificación correspondiente.

- No desahoga la prevención o la desahoga en forma extemporánea.
- 16. Informa mediante correo electrónico y posteriormente por oficio al titular de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones para que deseche el trámite.

- Si desahoga la prevención.

Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

- 17. Recibe informe de no desahogo, o bien, el desahogo de la prevención presentada ante la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones o Delegaciones o Subdelegaciones y turna al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

- 18. Recibe informe de no desahogo, o bien, el desahogo de la prevención y en un plazo no mayor a cuatro días hábiles verificará que la misma se haya desahogado en los términos ordenados.

- Si cumple.
Conecta con actividad 30.

- No cumple o no desahoga en tiempo.

- 19. Realiza proyecto de desechamiento del trámite y lo somete a consideración del titular de la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular

- 20. Revisa el proyecto de desechamiento, dentro del mismo plazo previsto de cuatro días hábiles.

- No es correcto.

- 21. Realiza correcciones al proyecto de desechamiento y lo turna al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, a fin que realice las correcciones correspondientes. *Conecta con actividad 19.*

- Si es correcto.

- 22. Remite el desechamiento, al titular de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

23. Analiza proyecto de desechamiento para validar y firmar, dentro del mismo plazo previsto de cuatro días hábiles.
 - No es correcto.
24. Realiza observaciones al proyecto de desechamiento y lo turna al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, a fin de que realice las correcciones correspondientes. *Conecta con actividad 19.*
 - Si es correcto.
25. Aprueba y autoriza con firma el desechamiento y turna al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones para su debida notificación.

Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

26. Notifica el desechamiento al/el proveedor por el mismo medio que recibió la solicitud, dentro del mismo plazo previsto de cuatro días hábiles.
27. Remite notificación de desechamiento al responsable de la Delegación o Subdelegación, si la solicitud se recibió por este medio a fin de que ésta lo notifique al proveedor.

Delegaciones o Subdelegaciones.- Responsable.

28. Notifica desechamiento al/el proveedor, en un plazo no mayor a dos días hábiles, a partir de su recepción.
29. Informa mediante correo electrónico a la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, respecto a la notificación realizada al proveedor.

Fin

Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

30. Realiza proyecto de aprobación de registro de contrato, y lo somete a consideración del titular de la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

Dirección Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

31. Revisa el proyecto de aprobación de registro de contrato, en un plazo de un día hábil.
 - No es correcto.
32. Realiza correcciones y turna el proyecto de aprobación de registro de contrato al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, a fin de que realice las correcciones correspondientes.
Conecta con actividad 30.
 - Si es correcto.
33. Remite el proyecto de aprobación de registro de contrato, al titular de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

34. Analiza el proyecto de aprobación de registro de contrato, en un plazo de un día hábil.
 - No es correcto.
35. Realiza correcciones y turna el proyecto de aprobación de registro de contrato al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, a fin de que realice las correcciones correspondientes.
Conecta con actividad 30.
 - Si es correcto.
36. Autoriza con firma la aprobación de registro de contrato y turna al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones para su debida notificación, y registro correspondiente del modelo de contrato de adhesión.

Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

37. Realiza el registro del modelo de contrato de adhesión en un plazo no mayor a dos días hábiles, otorgando número de registro.
38. Notifica por el mismo medio que promovió o autorizó la o el proveedor (a), la aprobación de registro de contrato.

39. Remite al responsable de la Delegación o Subdelegación si la solicitud se recibió por este medio para su debida notificación.

Delegaciones o Subdelegaciones.- Responsable.

40. Notifica al proveedor la aprobación de registro de contrato en un plazo no mayor a dos días hábiles, a partir de su recepción.
41. Informa mediante correo electrónico al titular de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, respecto a la notificación realizada al proveedor.

Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

42. Recibe constancia de notificación y turna al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

43. Glosa la constancia de notificación al expediente y envía al archivo.
44. Actualiza en el buró comercial de PROFECO en materia de telecomunicaciones los datos de registro y el modelo de contrato.

Fin del procedimiento.

VII. Diagrama de Flujo

Diagrama 1 de 4

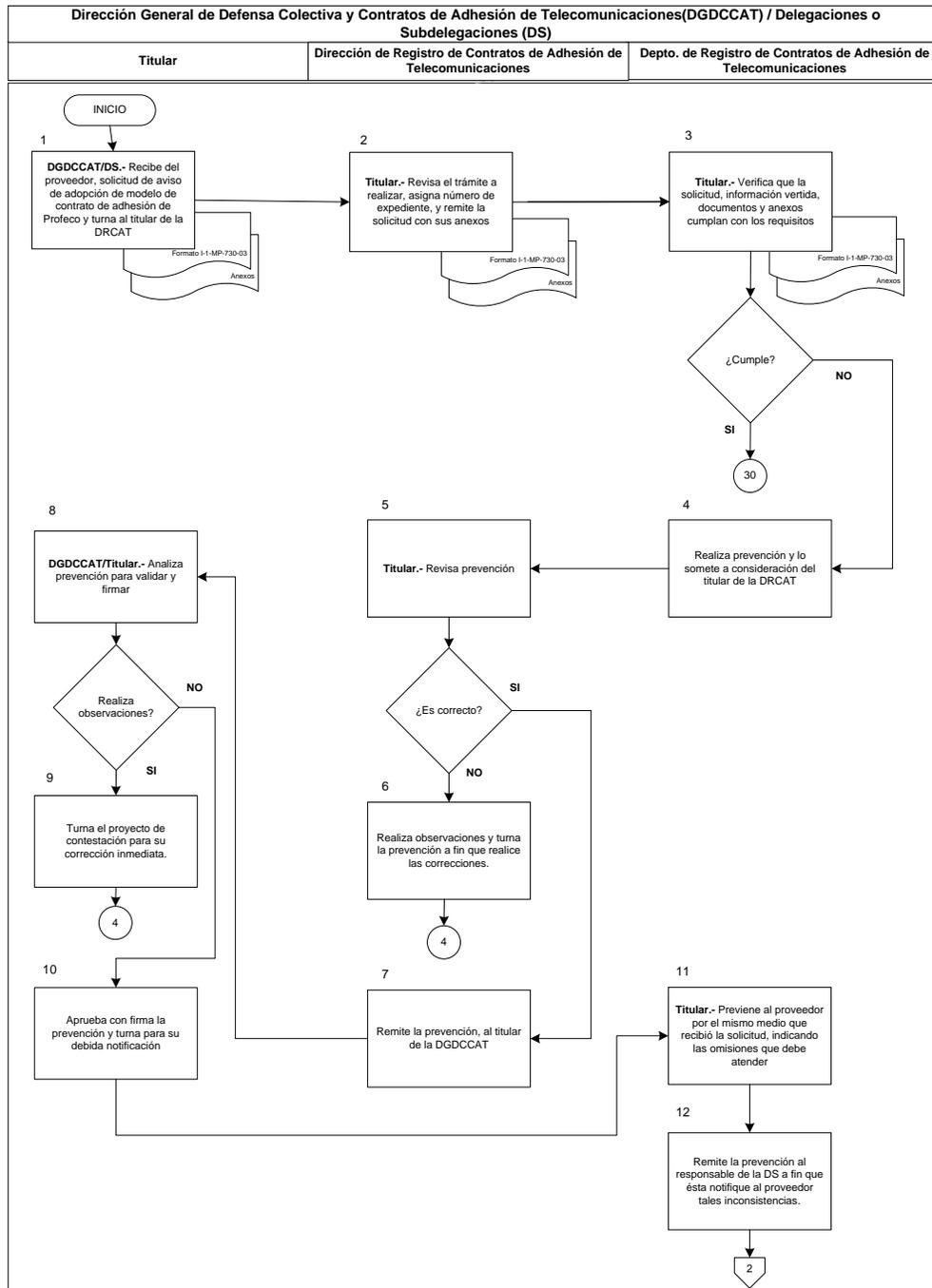


Diagrama 2 de 4

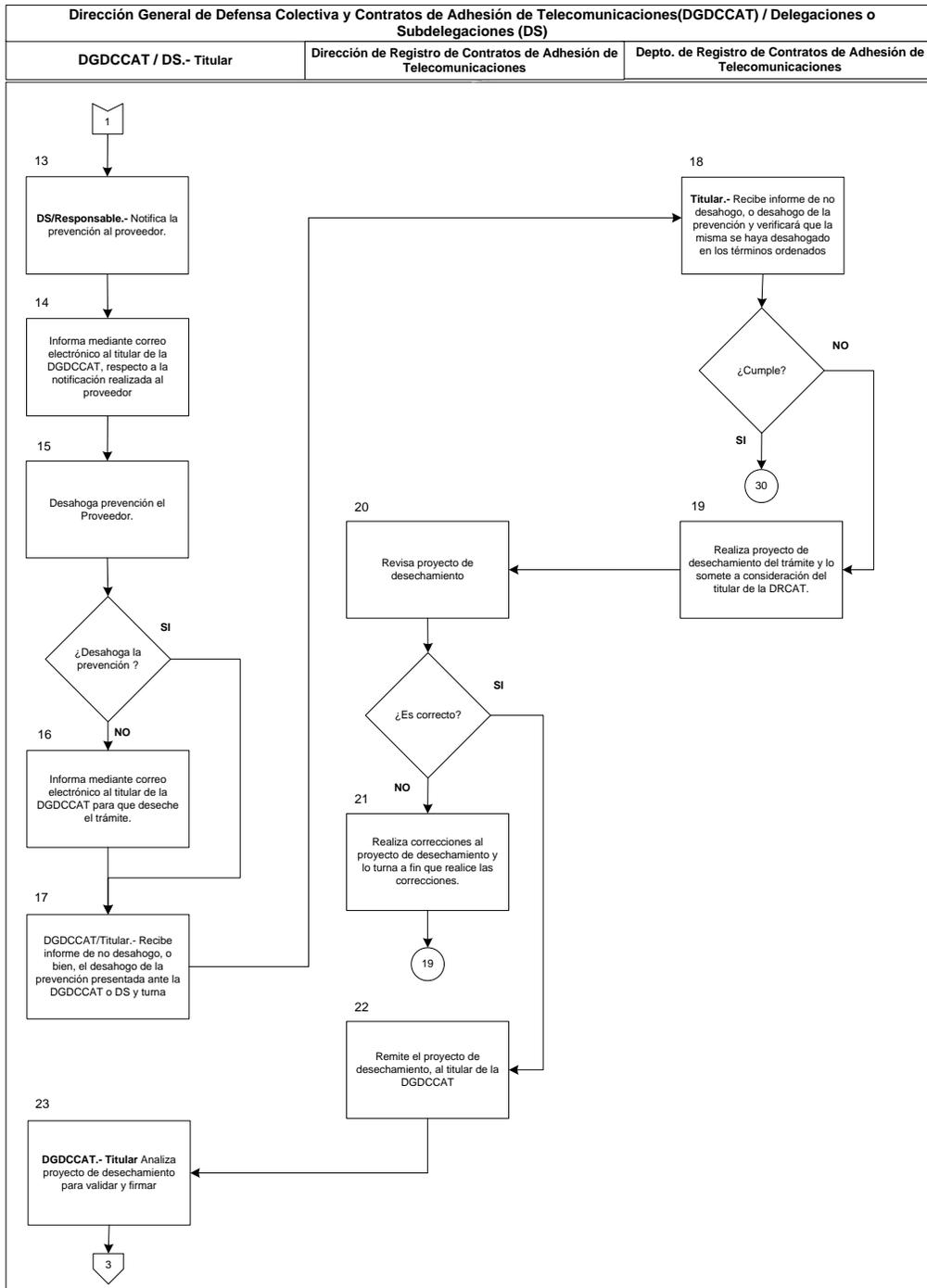


Diagrama 3 de 4

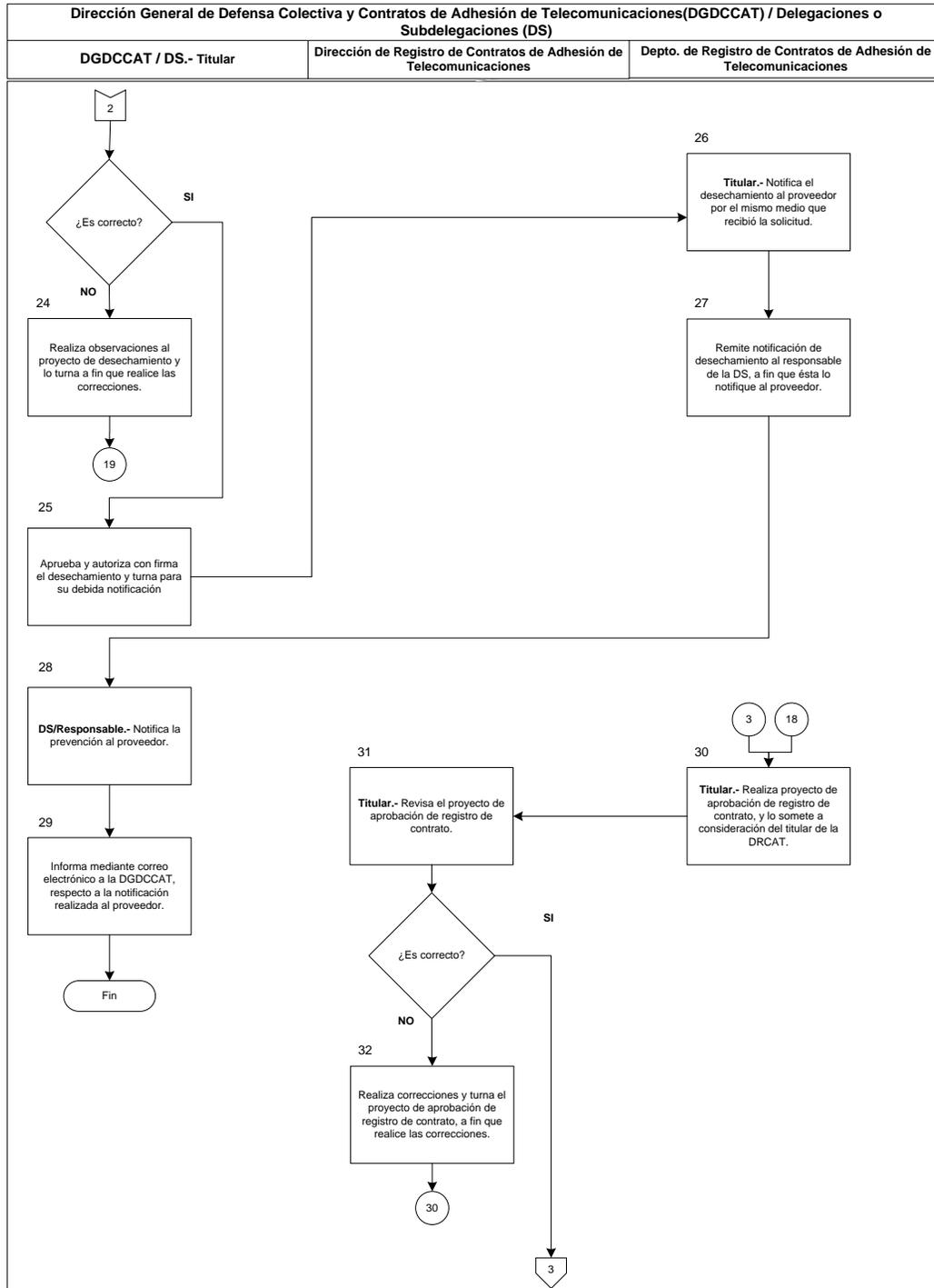
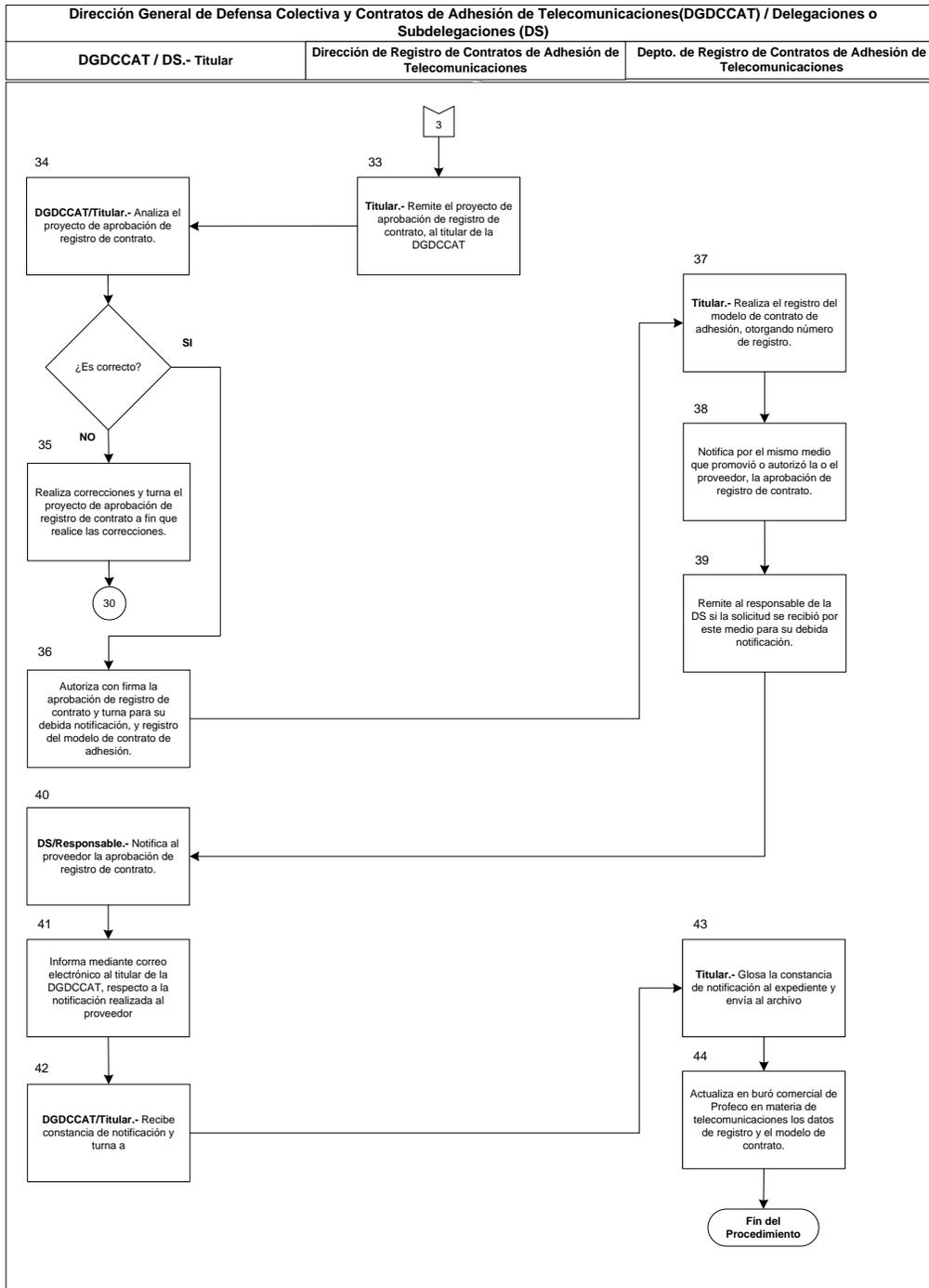


Diagrama 4 de 4



VIII. Formatos y Anexos

Formato I-1-MP-730-03

| gob mx | | | |
|--|-----------------|--|-----------------------|
| Procuraduría Federal del Consumidor Subprocuraduría de Telecomunicaciones Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones | | | |
| Aviso de adopción de modelo de contrato de adhesión de Profeco | | | |
| | | Expediente | |
| | | Fecha de solicitud del trámite | |
| | | DD | MM AAAA |
| Datos del proveedor solicitante | | | |
| Persona física | | Persona Moral | |
| RFC | 3 | RFC | 14 |
| CURP | 4 | Denominación o razón social | 15 |
| Nombre | 5 | Teléfono | 16 Extensión 17 |
| Primer apellido | 6 | Nombre comercial | 18 |
| Segundo apellido | 7 | No. De escritura Constitutiva | 19 Folio mercantil 20 |
| Sexo | 8 | Fecha de escritura constitutiva | 21 |
| Fecha de nacimiento | 9 | Nombre del Notario | 22 No. De Notaría 23 |
| Teléfono | 10 Extensión 11 | Lugar de la Notaría | 24 |
| Teléfono móvil | 12 | Registro Público de Comercio | 25 |
| Correo electrónico | 13 | Correo electrónico | 26 |
| Datos de representante legal o apoderado | | | |
| RFC | 27 | CURP | 28 |
| Nombre | 29 | Documento por el que se acredita la representación | 38 |
| Primer apellido | 30 | Fecha del documento | 39 |
| Segundo apellido | 31 | No. De escritura (en caso de personas morales) | 40 |
| Sexo | 32 | Nombre del Notario | 41 |
| Teléfono | 34 | No. De Notaría | 42 |
| Teléfono móvil | 36 | Lugar de la Notaría | 43 |
| Correo electrónico | 37 | Fecha de inscripción en el Registro Público de Comercio | 44 |
| Datos para recibir notificaciones | | | |
| Domicilio | | Domicilio para ser notificado electrónicamente | |
| Código postal | 45 | Calle | 46 |
| Número exterior | 47 | Número interior | 48 |
| Colonia | 49 | Municipio | 50 |
| Localidad (opcional) | 51 | Estado | 52 |
| Entre qué calles (opcional) | 53 | | |
| Calle posterior | 54 | Correo electrónico | 55 |
| | | <small>Con fundamento en el artículo 104 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, 69-C y 25 fracc. II de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.</small> | |
| Personas autorizadas | | | |
| | | | 56 |

Codificación:
MP-730-03

Versión:
01

Vigencia:
25 de agosto de 2016

Página:
22 de 26

gob mx

Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones

Datos del modelo de contrato de adhesión de Profeco a Adoptar

| | |
|---|----|
| Nombre del contrato | 57 |
| Fecha de publicación en el DOF del contrato de adhesión a adoptar | 58 |
| Naturaleza del contrato | 59 |
| Tipo de servicio | 60 |

Documentos que se anexan al formato

| Trámite llevado de forma presencial 61 | Trámite electrónico (documentos escaneados) 62 |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> RFC (Cédula) o en su caso alta de Hacienda. | <input type="checkbox"/> RFC (Cédula) o en su caso alta de Hacienda. |
| <input type="checkbox"/> Ejemplar impreso del modelo de contrato a ser registrado con las características exactas con las que se presentaría al consumidor (tipo de letra, acomodo, etc.) | <input type="checkbox"/> Ejemplar del modelo de contrato a ser registrado con las características exactas con las que se presentaría al consumidor (tipo de letra, acomodo, etc.) |
| <input type="checkbox"/> Ejemplar electrónico del modelo de contrato a ser registrado en versión editable | <input type="checkbox"/> Ejemplar electrónico del modelo de contrato a ser registrado en versión editable |
| <input type="checkbox"/> Concesión otorgada por el IFT | <input type="checkbox"/> Concesión otorgada por el IFT |
| <input type="checkbox"/> Acta Constitutiva de la Sociedad (inscrita en el RPC) | <input type="checkbox"/> Acta Constitutiva de la Sociedad (inscrita en el RPC) |
| <input type="checkbox"/> Instrumento que acredita la representación | <input type="checkbox"/> Instrumento que acredita la representación |
| <input type="checkbox"/> Carta poder del representante firmada ante dos testigos (solicitante persona física) | <input type="checkbox"/> Carta poder del representante firmada ante dos testigos (solicitante persona física) |
| <input type="checkbox"/> Identificación oficial de quien promueve (copia) | <input type="checkbox"/> Identificación oficial de quien promueve (copia) |
| <input type="checkbox"/> Identificación oficial de proveedor (persona física) | <input type="checkbox"/> Identificación oficial de proveedor (persona física) |

Declaraciones del proveedor

Manifiesto bajo protesta legal de decir verdad, que los datos y documentos proporcionados en el presente acto, son ciertos y verdaderos, que no omito información alguna al respecto y que me obigo a notificar a la Procuraduría Federal del Consumidor, cualquier modificación de los datos e información asentados en la presente solicitud que pudieran surgir por cualquier causa.

Asimismo el contenido del modelo de contrato a adoptar no se modificará y, si fuera así, se llevarán a cabo los procedimientos legales aplicables, siguiendo en todo momento lo dispuesto en la Ley Federal de Protección al Consumidor y la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, además de otras disposiciones jurídicas aplicables.

63

Nombre y firma de autorización

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Aviso de adopción de modelo de contrato de adhesión de Profeco.

Objetivo: Que los solicitantes proporcionen los datos necesarios para llevar a cabo el trámite.

Elaboración: Persona que realiza la solicitud.

Presentación: Forma electrónica o forma impresa que deberá ser llenado a máquina o con letra de molde.

Clave de Identificación: Formato I-1-MP-730-03.

| No. de Identificación | Dice | Debe Anotarse |
|-----------------------|--------------------------------|---|
| 1 | Expediente | Número de expediente asignado por la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, a la solicitud recibida. |
| 2 | Fecha de solicitud del trámite | Fecha en que se realiza la solicitud, debiéndose establecer día, mes y año. |
| 3 | RFC | Registro Federal de Contribuyentes (RFC), del proveedor (persona física) que realiza la solicitud. |
| 4 | CURP | Clave Única de Registro de Población (CURP), del proveedor (persona física) que realiza la solicitud. |
| 5 | Nombre | Nombre del proveedor (persona física) que realiza la solicitud. |
| 6 | Primer Apellido | Apellido paterno del proveedor (persona física) que realiza la solicitud. |
| 7 | Segundo Apellido | Apellido materno del proveedor (persona física) que realiza la solicitud. |
| 8 | Sexo | Sexo del proveedor (persona física) que realiza la solicitud. |
| 9 | Fecha de nacimiento | Fecha de nacimiento del proveedor (persona física) que realiza la solicitud. |
| 10 | Teléfono | Teléfono con lada y número del proveedor (persona física) que realiza la solicitud. |
| 11 | Extensión | Extensión del proveedor (persona física) que realiza la solicitud. |
| 12 | Teléfono móvil | Teléfono móvil del proveedor (persona física) que realiza la solicitud. |
| 13 | Correo electrónico | Correo electrónico del proveedor (persona física) que realiza la solicitud. |
| 14 | RFC | Registro Federal de Contribuyentes (RFC), de la persona moral que realiza la solicitud. |
| 15 | Denominación o razón social | Denominación o razón social de la persona moral que realiza la solicitud. |
| 16 | Teléfono | Teléfono con lada y número del proveedor (persona moral) que realiza la solicitud. |

Procedimiento para adopción de modelos de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones

Codificación:
MP-730-03

Versión:
01

Vigencia:
25 de agosto de 2016

Página:
24 de 26

| No. de Identificación | Dice | Debe Anotarse |
|-----------------------|---|---|
| 17 | Extensión | Extensión del proveedor (persona moral) que realiza la solicitud. |
| 18 | Nombre comercial | Nombre comercial de la persona moral que realiza la solicitud. |
| 19 | No. de Escritura Constitutiva | Número de escritura pública mediante la cual se constituyó la persona moral que realiza la solicitud. |
| 20 | Folio mercantil | Folio mercantil con que quedó registrada en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio la constitución de la persona moral que realiza la solicitud. |
| 21 | Fecha de escritura pública | Fecha de la escritura pública mediante la cual se constituyó la persona moral que realiza la solicitud |
| 22 | Nombre del notario | Nombre del notario que emitió la escritura pública mediante la cual se constituyó la persona moral que realiza la solicitud. |
| 23 | No. De Notaría | Número de la Notaría que emitió la escritura pública mediante la cual se constituyó la persona moral que realiza la solicitud. |
| 24 | Lugar de la Notaría | Entidad Federativa en donde se encuentra ubicada la Notaría que emitió la escritura pública mediante la cual se constituyó la persona moral que realiza la solicitud. |
| 25 | Fecha de inscripción en el Registro Público de Comercio | Fecha en que quedó inscrita en el Registro Público de Comercio el acta constitutiva de la persona moral que realiza el trámite. |
| 26 | Correo electrónico | Correo electrónico del proveedor (persona moral) que realiza la solicitud. |
| 27 | RFC | Registro Federal de Contribuyentes (RFC), del representante legal o apoderado que realiza el trámite. |
| 28 | CURP | Clave Única de Registro de Población (CURP), del representante legal o apoderado que realiza el trámite. |
| 29 | Nombre | Nombre del representante legal o apoderado que realiza el trámite. |
| 30 | Primer Apellido | Apellido paterno del representante legal o apoderado que realiza el trámite. |
| 31 | Segundo Apellido | Apellido materno del representante legal o apoderado que realiza el trámite. |
| 32 | Sexo | Sexo del representante legal o apoderado que realiza el trámite. |
| 33 | Fecha de nacimiento | Fecha de nacimiento del representante legal o apoderado que realiza el trámite. |
| 34 | Teléfono | Teléfono con lada y número del representante legal o apoderado que realiza el trámite. |
| 35 | Extensión | Extensión del representante legal o apoderado que realiza el trámite. |
| 36 | Teléfono móvil | Teléfono móvil del representante legal o apoderado que realiza el trámite. |
| 37 | Correo electrónico | Correo electrónico del representante legal o apoderado que realiza el trámite. |
| 38 | Documento por el que se acredita la representación | Documento por el que se acredita la representación (poder notarial o carta poder). |

Procedimiento para adopción de modelos de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones

Codificación:
MP-730-03

Versión:
01

Vigencia:
25 de agosto de 2016

Página:
25 de 26

| No. de Identificación | Dice | Debe Anotarse |
|-----------------------|---|--|
| 39 | Fecha de emisión del documento | Fecha en que se emitió el documento con el cual se acredita la representación. |
| 40 | No. De escritura (En caso de personas morales) | Número de escritura en la que consta el poder notarial. |
| 41 | Nombre del notario | Nombre del notario que emitió la escritura pública en la que consta el poder notarial. |
| 42 | No. De Notaría | Número de la Notaría que emitió la escritura pública en la que consta el poder notarial. |
| 43 | Lugar de la Notaría | Entidad Federativa en donde se encuentra ubicada la Notaría que emitió la escritura pública en la que consta el poder notarial. |
| 44 | Fecha de inscripción en el Registro Público de Comercio | Fecha en que quedó inscrita en el Registro Público de Comercio la escritura pública en la que consta el poder notarial. |
| 45 | Código Postal | Código Postal de la circunscripción en donde se encuentra ubicando el domicilio señalado por el solicitante para oír y recibir notificaciones. |
| 46 | Calle | Calle en donde se ubique el domicilio que señale el solicitante para oír y recibir notificaciones. |
| 47 | Número exterior | Número exterior del domicilio que señale el solicitante para oír y recibir notificaciones. |
| 48 | Número interior | Número interior del domicilio que señale el solicitante para oír y recibir notificaciones. |
| 49 | Colonia | Colonia en donde se ubique el domicilio que señale el solicitante para oír y recibir notificaciones. |
| 50 | Municipio | Delegación o municipio en donde se ubique el domicilio que señale el solicitante para oír y recibir notificaciones. |
| 51 | Localidad (opcional) | Localidad en donde se ubique el domicilio que señale el solicitante para oír y recibir notificaciones. |
| 52 | Estado | Entidad Federativa en donde se ubique el domicilio que señale el solicitante para oír y recibir notificaciones. |
| 53 | Entre qué calles (opcional) | Calles entre las que se localice el domicilio que señale el solicitante para oír y recibir notificaciones. |
| 54 | Calle posterior | Calle posterior de donde se ubique el domicilio que señale el solicitante para oír y recibir notificaciones. |
| 55 | Correo electrónico | Domicilio electrónico que señala el solicitante para oír y recibir notificaciones. |
| 56 | Personas autorizadas. | Nombres completos de las personas que se autorizan para oír y recibir notificaciones. |
| 57 | Nombre del contrato | Nombre del contrato de adhesión a adoptar. |
| 58 | Fecha de publicación en el DOF del contrato de adhesión a adoptar | Fecha en que se publicó en el Diario Oficial de la Federación el contrato de adhesión que se pretende adoptar. |
| 59 | Naturaleza del contrato | Naturaleza del contrato que se pretende adoptar. |
| 60 | Tipo de servicio | El servicio que se prestará mediante el contrato que se pretende adoptar. |

**Procedimiento para adopción de modelos de
contratos de adhesión en materia de
telecomunicaciones**

Codificación:
MP-730-03

Versión:
01

Vigencia:
25 de agosto de 2016

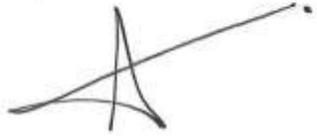
Página:
26 de 26

| No. de Identificación | Dice | Debe Anotarse |
|------------------------------|---|---|
| 61 | Trámite llevado de forma presencial | Se debe marcar una X los documentos que se anexan a la solicitud para el caso de que ésta se realice de forma presencial. |
| 62 | Trámite electrónico (documentos escaneados) | Se debe marcar una X los documentos que se anexan a la solicitud para el caso de que ésta se realice de manera electrónica. |
| 63 | Declaraciones del proveedor | Nombre y firma de quien realiza la solicitud. |

Tiempo de Ejecución

30 días hábiles.

Aprobación del Documento

| | | Firma |
|---------------------|---|---|
| Elaboró: | Lcdo. Maximiliano Cárdenas Denham Titular de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones |  |
| Revisó: | L.C. María Teresa Ortiz Medina Titular de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto |  |
| Visto Bueno: | Mtro. Carlos de Jesús Ponce Beltrán Titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones |  |
| Autorizó: | Lcdo. Aldo Pavón Segura Encargado del Despacho de la Coordinación General de Administración |  |

Control de las Revisiones

| Revisión | Fecha Revisión | Consideración del cambio en el documento |
|----------|-----------------------|--|
| 00 | 25 de agosto de 2016. | Adecuación del contenido del presente procedimiento derivado de la individualización del procedimiento para recibir solicitudes de revisión, registro, baja, modificación o aviso de adopción de modelos de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones. Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2016 (25-08-2016). |

Contenido

| | Página |
|---|--------|
| I. Objetivo | 3 |
| II. Alcance | 3 |
| III. Formatos y Anexos Requeridos | 3 |
| IV. Mecanismos de Control | 3 |
| V. Políticas de Operación..... | 4 |
| VI. Descripción del Procedimiento | 11 |
| VII. Diagrama de Flujo | 17 |
| VIII. Formatos y Anexos..... | 21 |

I. Objetivo

Atender las solicitudes de cancelación de contrato de adhesión de telecomunicaciones presentadas por los proveedores, a fin de dar de baja los contratos de adhesión que ya no serán utilizados por las/los proveedores en sus actividades comerciales con las/los consumidores.

II. Alcance

La aplicación de este procedimiento corresponde a la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones (DGDCAT); a la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, al Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, los Departamentos de Servicios y/o Departamentos de Telecomunicaciones en Delegaciones y Subdelegaciones (DS), según corresponda.

III. Formatos y Anexos Requeridos

- Solicitud de cancelación de contrato de adhesión de telecomunicaciones.

[Formato I-1-MP-730-04](#)

IV. Mecanismos de Control

| Número de Control | Puesto | Responsabilidad | Evidencia documental |
|-------------------|---|---|--------------------------------|
| MC-01 | Director/a de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones | Llevar el control de las diferentes etapas del procedimiento, así como de los contratos cancelados. | Libro de gobierno electrónico. |

En los casos en que por alguna circunstancia se omita la revisión y aplicación de uno o varios de los mecanismos de control previstos en el procedimiento, la o el responsable de su cumplimiento deberá informar a su jefa/e inmediato las causas o motivos que dieron lugar al hecho y, si se le requiere, proporcionará la evidencia documental que sustente lo ocurrido debiendo registrar la excepción en la bitácora (fecha y descripción de los mismos hechos) correspondiente, cuyo responsable será la o el servidor público que designe la o el titular de la unidad administrativa. La información registrada, permitirá analizar la posible adecuación y mejora del presente procedimiento.

V. Políticas de Operación

Generales.

1. Por cada contrato que la/el proveedor (a) solicite su cancelación, debe presentar una solicitud de cancelación de contrato de adhesión de telecomunicaciones **Formato I-1-MP-730-04**, junto con la documentación correspondiente, para que por cada uno de ellos se integre un expediente.
2. La Subprocuraduría de Telecomunicaciones a través de la DGDCAT, será la responsable de tramitar las solicitudes de cancelación de contrato de adhesión de telecomunicaciones.
3. La cancelación de registro de modelos de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones será gratuito.
4. Las solicitudes de cancelación de contrato de adhesión de telecomunicaciones se podrán ingresar por escrito en Delegaciones o Subdelegaciones o directamente en la DGDCAT; o bien, a través de los medios electrónicos que al efecto determine la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.
5. Las solicitudes de cancelación de contrato de adhesión de telecomunicaciones y sus anexos que sean presentadas ante las Delegaciones o Subdelegaciones, deberán ser remitidas de manera inmediata vía correo electrónico, a la DGDCAT, sin perjuicio de que en la fecha siguiente en que esté programada la valija, tales documentos sean enviados físicamente.
6. Para el caso de que las Delegaciones o Subdelegaciones incumplan en lo anterior, la DGDCAT, dará vista a la Dirección General de Delegaciones, a fin de que ésta realice las acciones que considere pertinentes, de igual forma con fundamento en el artículo 8 fracción XVIII de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, dará vista al Órgano Interno de control a fin de que determine si el servidor público de que se trate incurrió en alguna responsabilidad.
7. En el caso de las solicitudes recibidas en las Delegaciones o Subdelegaciones se considerará que por ser solicitudes para trámite, comenzará a contar el término a partir de su recepción en dichas Unidades Administrativas.
8. Las promociones enviadas o remitidas a través de medios electrónicos en días y horas inhábiles se tendrán por recibidas al día hábil siguiente.

9. En la realización de los actos realizados por medios de comunicación electrónica, que impliquen la utilización de firma electrónica avanzada, se deberá observar lo dispuesto en la Ley de Firma Electrónica Avanzada.
10. Las actuaciones electrónicas derivadas de trámites en línea, emitidas por PROFECO deberán contar con la firma electrónica del funcionario facultado para tales efectos y serán enviadas a la dirección de correo electrónico que la o el proveedor(a) designó para tal efecto conforme a lo siguiente:
 - a. Cualquier actuación que deba notificarse, se realizará a través de los medios electrónicos que determine la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.
 - b. Se enviará a la dirección de correo electrónico de la o del proveedor(a), un aviso informándole que se ha dictado una actuación en su trámite electrónico, misma que estará disponible a través de los medios electrónicos que determine la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, registrándose la fecha y hora en que se efectúe el envío señalado.
11. En toda solicitud de cancelación de registro de modelo de contrato de adhesión de telecomunicaciones, el Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones debe verificar que el registro a cancelar exista, que el contrato a cancelar corresponda al mismo proveedor que solicita la cancelación y a la misma naturaleza que refiere el proveedor solicitante.
12. La resolución de las solicitudes se realizará en todos los casos, con fundamento en la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), su Reglamento, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y en las Normas Oficiales Mexicanas aplicables.

De las solicitudes de cancelación de contrato de adhesión de telecomunicaciones.

13. Para iniciar el trámite de cancelación de contrato de adhesión en materia de telecomunicaciones, las/los proveedores deberán presentar y, en su caso, entregar a PROFECO la siguiente documentación:
 - A. Para el caso de que el trámite se realice de manera presencial:
 - a. Formato de solicitud de cancelación de contrato de adhesión de telecomunicaciones Formato I-1-MP-730-04.
 - b. RFC (Cédula) o en su caso alta de Hacienda.
 - c. Ejemplar impreso del modelo de contrato a ser cancelado con las características exactas con las que se presentó al consumidor (tipo de letra, acomodo, etc.).

- d. Ejemplar electrónico del modelo de contrato a ser cancelado en versión editable.
 - e. Concesión otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT).
 - f. Acta Constitutiva de la Sociedad (inscrita en el Registro Público de Comercio (cuando el proveedor sea una persona moral).
 - g. Instrumento que acredita la representación.
 - h. Carta poder del representante firmada ante dos testigos (cuando el proveedor representado sea persona física).
 - i. Identificación oficial de quien promueve (copia).
 - j. Identificación oficial de proveedor (cuando el proveedor es persona física).
- B. Para el caso de que el trámite se realice de manera electrónica.
- a. Formato de solicitud de cancelación de contratos de adhesión de telecomunicaciones Formato I-1-MP-730-04.
 - b. RFC (Cédula) o en su caso alta de Hacienda.
 - c. Ejemplar electrónico del modelo de contrato a ser cancelado con las características exactas con las que se presentó al consumidor (tipo de letra, acomodo, etc.).
 - d. Ejemplar electrónico del modelo de contrato a ser cancelado en versión editable.
 - e. Concesión otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT).
 - f. Acta Constitutiva de la Sociedad (inscrita en el Registro Público de Comercio (cuando el proveedor sea una persona moral).
 - g. Instrumento que acredita la representación.
 - h. Carta poder del representante firmada ante dos testigos (cuando el proveedor representado sea persona física).
 - i. Identificación oficial de quien promueve (copia).
 - j. Identificación oficial de proveedor (cuando el proveedor es persona física).
14. Las solicitudes de cancelación de contrato de adhesión de telecomunicaciones, deben especificar de manera clara y completa los datos del registro a cancelar, el proveedor a quien corresponde, así como la naturaleza del contrato.
15. La documentación que las/los proveedores (as) presenten ante la Procuraduría, deberá cumplir con los siguientes requisitos:
- A. Su contenido deberá ser legible y no podrá contener borraduras, tachaduras, enmendaduras o alteraciones.

B. Para el caso de que la/el proveedor(a) requiera que cierta documentación exhibida en original o copia certificada le sea devuelta, deberá exhibir copia simple del tal documentación, lo cual se hará constar en la solicitud, devolviéndose en el mismo acto la documentación original a la o al proveedor (a), salvo indicación en contrario contenida en la Ley, las NOM y demás ordenamientos aplicables.

16. En el caso del trámite electrónico, la misma documentación referida en el numeral 13 será cargada de manera independiente y que cada archivo no exceda de 10 MB.

De las notificaciones.

17. Las notificaciones se podrán realizar a las/los proveedores (as) de manera personal, o bien, por medio de correo electrónico, correo certificado, fax o cualquier otro medio, siendo que en estos últimos casos, así lo haya aceptado expresamente el promovente y siempre que pueda comprobarse fehacientemente la recepción de los mismos, de conformidad con el artículo 35 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo (LFPA).

18. La notificación de las resoluciones en cualquiera de sus modalidades que emita la DGCCAT y que se envíen para notificación personal a las Delegaciones o Subdelegaciones se realizarán conforme lo establece la LFPA y deberán practicarse dentro de los dos días hábiles siguientes a la recepción del documento a notificarse, debiendo informar vía correo electrónico respecto a su realización y regresar las constancias de notificación originales a la DGCCAT en la fecha siguiente en que esté programada la valija institucional. En cuestión de notificaciones las Delegaciones o Subdelegaciones podrán, habilitar días inhábiles, cuando así lo requiera el asunto, ello de conformidad con lo dispuesto por el artículo 28 de la LFPA.

19. Las notificaciones de las resoluciones que emita la DGCCAT derivadas de trámites electrónicos, se llevarán a cabo a través de los medios electrónicos que al efecto determine la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.

20. Se tendrá como legalmente practicada la notificación de cualquier actuación electrónica, cuando los medios electrónicos que determine la Subprocuraduría de Telecomunicaciones remitan el correo electrónico informando de la actuación dictada y se compruebe fehacientemente la recepción del mismo.

21. Todas las constancias de notificación que remitan las Delegaciones o Subdelegaciones a la DGCCAT, deberán ser turnadas al Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones para que las glose al expediente correspondiente.

De la prevención.

22. De no cumplir con la documentación correspondiente, o bien, no se cumpla con algún requisito necesario para el trámite, el proveedor será prevenido para que en un término de cinco días hábiles subsane la prevención, este término suspenderá el procedimiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 17-A de la LFPA.
23. Si la solicitud se recibió en alguna Delegación o Subdelegación, el Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, remitirá la prevención correspondiente a dicha Unidad Administrativa, a fin que ésta notifique al proveedor las inconsistencias detectadas en la solicitud.
24. La Delegación o Subdelegación deberá remitir, de manera inmediata a la DGCCAT, por correo electrónico, la constancia de notificación correspondiente sin perjuicio de que en la fecha siguiente en que esté programada la valija, tal constancia de notificación sea enviada físicamente.
25. Cuando el desahogo de la prevención se presente ante alguna Delegación o Subdelegación, ésta deberá remitir dicho documento, de forma inmediata, a la DGCCAT, por correo electrónico, sin perjuicio de que en la fecha siguiente en que esté programada la valija, tal desahogo sea enviado físicamente.
26. Para el caso de que la prevención debiera desahogarse ante una Delegación o Subdelegación y no fuera desahogada en el tiempo establecido para ello, o bien, fuera desahogada de forma extemporánea, dicha situación se tendrá que hacer del conocimiento de la DGCCAT, mediante correo electrónico y posteriormente por oficio, debiendo agregar las constancias referentes al desahogo extemporáneo.

Del desechamiento.

27. Para el caso de que no exista registro a cancelar, o el contrato a cancelar no corresponda al proveedor solicitante o el contrato a cancelar no corresponda a la misma naturaleza del contrato registrado, se desechará el trámite.

28. Para el caso de que el proveedor no desahogue la prevención en el plazo establecido para tal efecto, o bien, no la desahogue conforme a los términos ordenados, el trámite se desechará.
29. Si la solicitud se recibió en alguna Delegación o Subdelegación, el Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, remitirá el desechamiento correspondiente a dicha Unidad Administrativa, a fin que ésta notifique al proveedor.
30. La Delegación o Subdelegación deberá remitir, de manera inmediata a la DGCCAT, por correo electrónico, la constancia de notificación correspondiente sin perjuicio de que en la fecha siguiente en que esté programada la valija, tal constancia de notificación sea enviado físicamente.

De la aprobación de cancelación.

31. Si la solicitud se recibió en alguna Delegación o Subdelegación, el Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, remitirá la aprobación de cancelación de registro de contrato a dicha Unidad Administrativa, a fin que ésta la notifique al proveedor.
32. La Delegación deberá remitir, de manera inmediata a la DGCCAT, por correo electrónico, la constancia de notificación correspondiente sin perjuicio de que en la fecha siguiente en que esté programada la valija, tal constancia de notificación sea enviada físicamente.

De la integración y resguardo de expedientes.

33. La integración de expedientes se realizará al momento de la recepción de la documentación. Su contenido será susceptible de clasificación en los momentos establecidos en el artículo 98 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
34. Una vez ingresado el expediente al archivo a cargo de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, quedará bajo guarda y custodia del Responsable del Archivo.
35. Todos los documentos que deriven de las actuaciones de los procedimientos, deberán integrarse al expediente respectivo.

36. En ningún caso los expedientes se remitirán al archivo si se encuentra pendiente de respuesta alguna petición, promoción o escrito, o si no cuenta con todas las constancias agregadas, en especial las de notificación.

VI. Descripción del Procedimiento

Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones o Delegación o Subdelegación.- Titular o Responsable (en caso de Delegación o Subdelegación).

1. Recibe de la/el proveedor de servicios de telecomunicaciones la solicitud de cancelación de registro de contrato de adhesión de telecomunicaciones **Formato I-1-MP-730-04**, con sus anexos correspondientes y en un plazo no mayor a dos días hábiles, y turna al titular de la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

Dirección Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

2. Revisa el trámite a realizar, asigna número de expediente, y remite la solicitud con sus anexos correspondientes al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, en un plazo máximo a dos días hábiles.

Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

3. Verifica en un plazo no mayor a cuatro días hábiles que la solicitud, anexos e información vertida, cumplan con los requisitos correspondientes, de igual manera constata la existencia del registro a cancelar, que se trate del mismo proveedor y que corresponda a la misma naturaleza del contrato.
 - Si cumple.
Conecta con actividad 31.
 - No existe registro a cancelar, no se trata del mismo proveedor o no corresponde a la misma naturaleza del contrato.
4. Se desecha el trámite. *Conecta con actividad 20.*
 - No cumple.
5. Realiza prevención dentro del plazo establecido y lo somete a consideración del titular de la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

6. Revisa prevención dentro del mismo plazo previsto de cuatro días hábiles.

- No es correcto.
- 7. Realiza observaciones y turna la prevención al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, a fin que realice las correcciones correspondientes. *Conecta con actividad 5.*
- Si es correcto.
- 8. Remite la prevención, al titular de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

- 9. Analiza prevención dentro del mismo plazo previsto de cuatro días hábiles, para validar y firmar.
- Si realiza observaciones.
- 10. Realiza anotaciones y turna la prevención al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, a fin que realice las correcciones correspondientes. *Conecta con actividad 5.*
- No realiza observaciones.
- 11. Aprueba y autoriza con firma la prevención y turna al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones para su debida notificación.

Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

- 12. Previene al/el proveedor por el mismo medio que recibió la solicitud, dentro del mismo plazo previsto de cuatro días hábiles, indicando las omisiones que debe atender.
- 13. Remite la/el prevención al responsable de la Delegación o Subdelegación, si la solicitud se recibió por este medio, a fin que ésta notifique al proveedor tales inconsistencias.

Delegaciones o Subdelegaciones.- Responsable.

- 14. Notifica la prevención al/el proveedor, en un plazo no mayor a dos días hábiles, a partir de su recepción.

Codificación:
MP-730-04

Versión:
01

Vigencia:
25 de agosto de 2016

Página:
13 de 26

15. Informa mediante correo electrónico al titular de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, respecto a la notificación realizada al proveedor.
16. Desahoga prevención al/el Proveedor (en un plazo de cinco días hábiles), contados a partir de que se realice la notificación correspondiente.
 - No desahoga la prevención o la desahoga en forma extemporánea.
17. Informa mediante correo electrónico y posteriormente por oficio al titular de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones para que deseche el trámite.
 - Si desahoga la prevención.

Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

18. Recibe el informe de no desahogo, o bien, el desahogo de la prevención presentada ante la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones o Delegaciones o Subdelegaciones y turna en un plazo de dos días hábiles, al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

19. Recibe el informe de no desahogo, o bien, desahogo de la prevención y en un plazo no mayor a cinco días hábiles verificará que la misma se haya desahogado en los términos ordenados.
 - Si cumple.
Conecta con actividad 31.
 - No cumple o no desahogó en tiempo.

20. Realiza proyecto de desechamiento del trámite y lo somete a consideración del titular de la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

21. Revisa proyecto de desechamiento, dentro del plazo previsto de cinco días hábiles.

- No es correcto.
- 22. Realiza correcciones al proyecto de desechamiento y lo turna al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, a fin que realice las correcciones correspondientes. *Conecta con actividad 20.*
- Si es correcto
- 23. Remite el desechamiento, al titular de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

- 24. Analiza proyecto de desechamiento para validar y firmar, dentro del plazo previsto de cinco días hábiles.
- No es correcto.
- 25. Realiza observaciones al proyecto de desechamiento y lo turna al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, a fin de que realice las correcciones correspondientes. *Conecta con actividad 20.*
- Si es correcto
- 26. Aprueba y autoriza con firma el desechamiento y turna al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones para su debida notificación.

Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

- 27. Notifica el desechamiento al proveedor por el mismo medio que promovió dentro del mismo plazo previsto de cinco días hábiles.
- 28. Remite notificación de desechamiento al responsable de la Delegación o Subdelegación, si la solicitud se recibió por este medio a fin que ésta lo notifique al proveedor.

Delegaciones o Subdelegaciones.- Responsable.

- 29. Notifica desechamiento al/el proveedor, en un plazo no mayor a dos días hábiles, a partir de su recepción.

30. Informa mediante correo electrónico a la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, respecto a la notificación realizada al proveedor.

Fin.

Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

31. Realiza proyecto de aprobación de cancelación de registro de contrato, y lo somete a consideración del titular de la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

32. Revisa el proyecto de aprobación de cancelación de registro de contrato en un plazo de cuatro días hábiles.

– No es correcto.

33. Realiza correcciones y turna el proyecto de aprobación de cancelación de registro de contrato al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, a fin de que realice las correcciones correspondientes. *Conecta con actividad 31.*

– Si es correcto.

34. Remite el proyecto de aprobación de cancelación de registro de contrato, a la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

35. Analiza el proyecto de aprobación de cancelación de registro de contrato, en un plazo de cuatro días hábiles.

– No es correcto.

36. Turna el proyecto de aprobación de cancelación de registro de contrato al Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, a fin de que realice las correcciones correspondientes de manera inmediata. *Conecta con actividad 31.*

- Si es correcto.
- 37. Aprueba y autoriza con firma la aprobación de cancelación de registro de *contrato*, y turna al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones para su debida notificación, y cancelación correspondiente.

Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

- 38. Realiza la cancelación del registro de contrato, en un plazo no mayor a tres días hábiles.
- 39. Notifica por el mismo medio que promovió o autorizó la o el proveedor la aprobación de cancelación de registro de contrato.
- 40. Remite al responsable de la Delegación o Subdelegación si la solicitud se recibió por este medio para su debida notificación.

Delegaciones o Subdelegaciones.- Responsable.

- 41. Notifica al/el proveedor, la aprobación de cancelación de registro de contrato, en un plazo no mayor a dos días hábiles, a partir de su recepción.
- 42. Informa mediante correo electrónico al titular de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, respecto a la notificación realizada al proveedor.

Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

- 43. Recibe constancia de notificación y turna al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

- 44. Glosa la constancia de notificación al expediente y envía al archivo.
- 45. Actualiza en el buró comercial de PROFECO en materia de telecomunicaciones la cancelación de registro.

Fin del procedimiento.

VII. Diagrama de Flujo

Diagrama 1 de 4

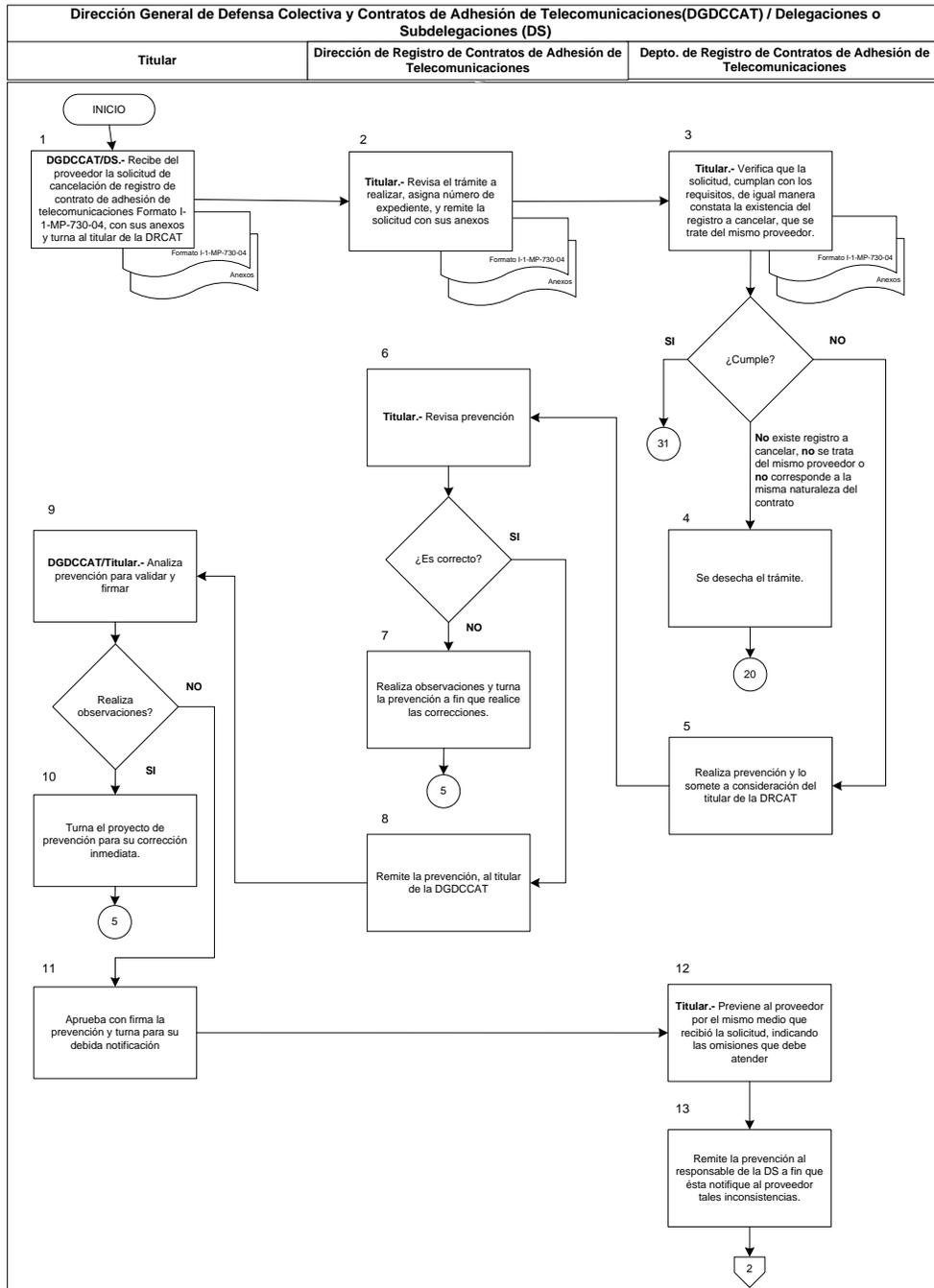


Diagrama 2 de 4

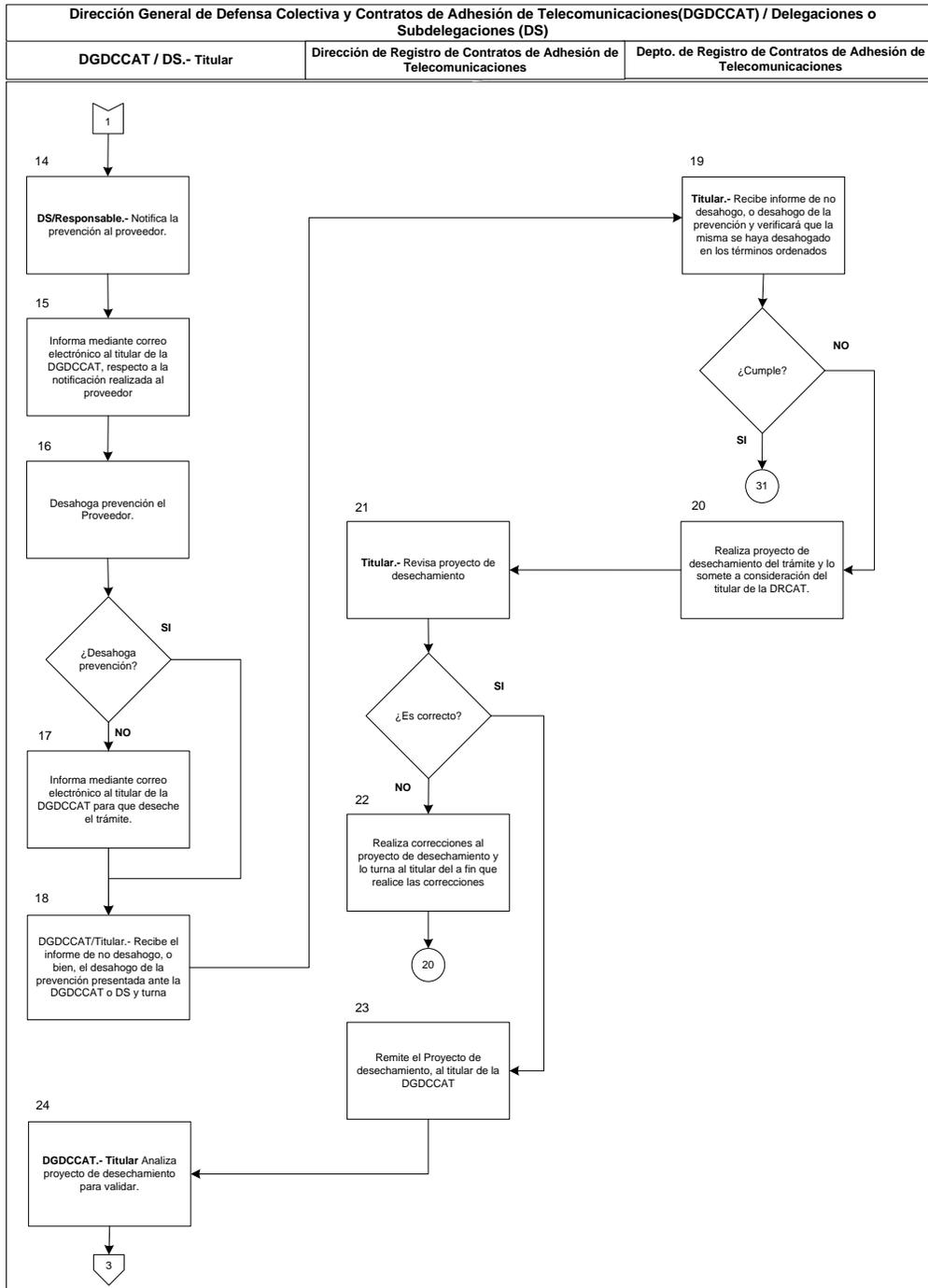


Diagrama 3 de 4

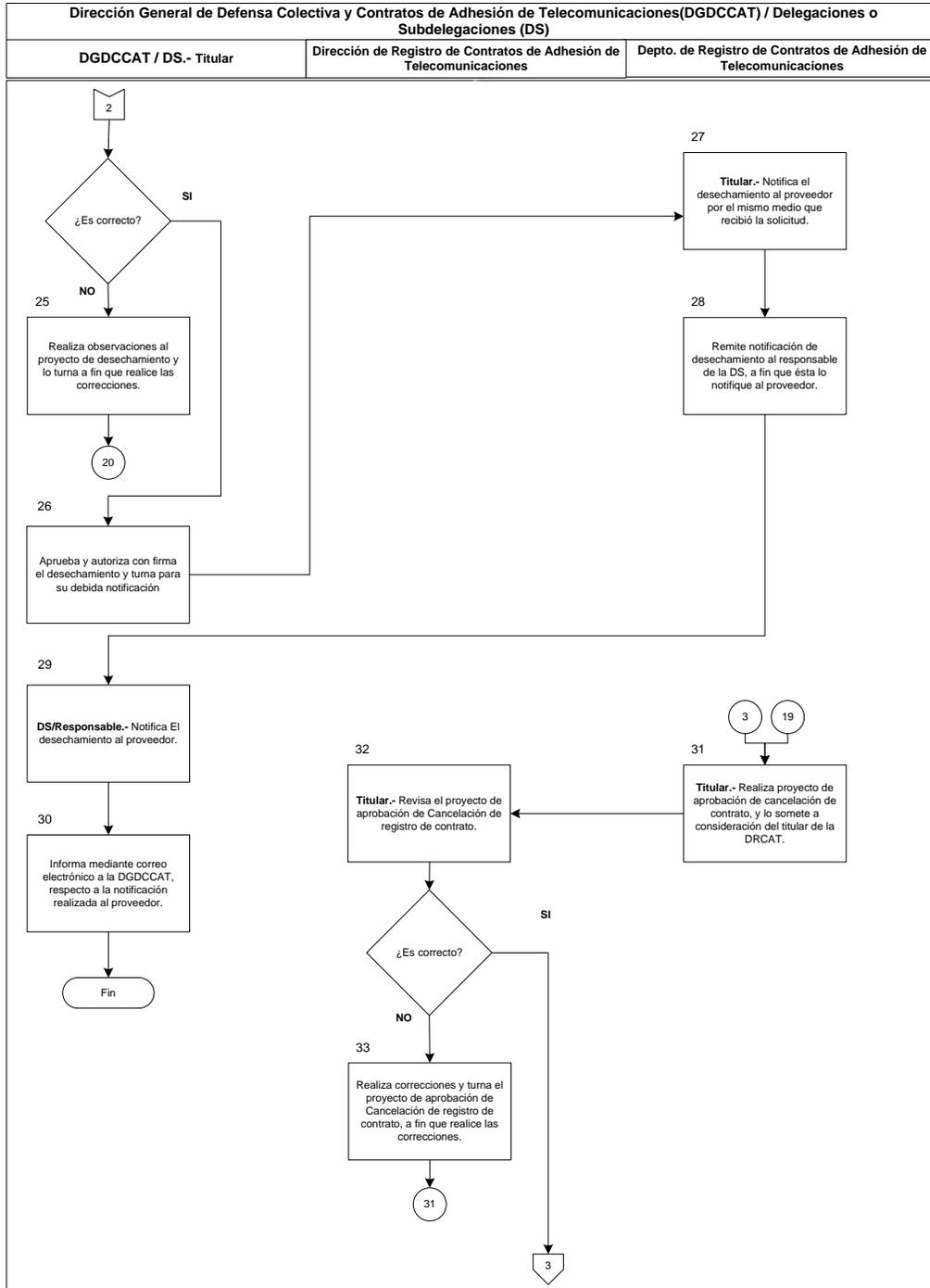
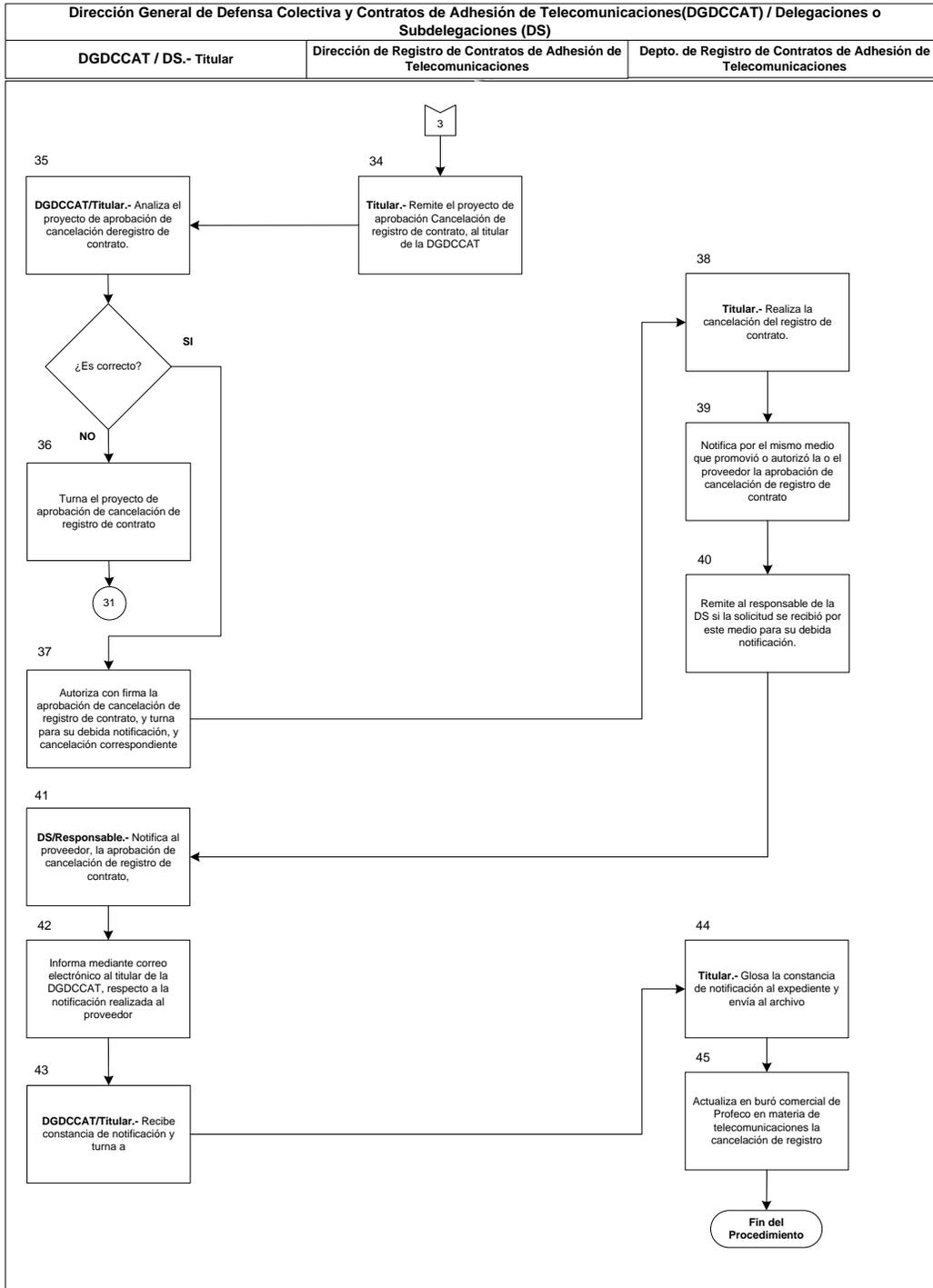


Diagrama 4 de 4



VIII. Formatos y Anexos

Formato I-1-MP-730-04

| | | | |
|--|----|--|----|
| gob mx | | | |
| Procuraduría Federal del Consumidor Subprocuraduría de Telecomunicaciones Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones | | | |
| Solicitud de cancelación de contrato de adhesión de telecomunicaciones | | | |
| | | Expediente | |
| | | Fecha de solicitud del trámite | |
| | | DD | MM |
| | | AAAA | |
| Datos del proveedor solicitante | | | |
| Persona física | | Persona Moral | |
| RFC | 3 | RFC | 14 |
| CURP | 4 | Denominación o razón social | 15 |
| Nombre | 5 | Teléfono | 16 |
| Primer apellido | 6 | Extensión | 17 |
| Segundo apellido | 7 | Nombre comercial | 18 |
| Sexo | 8 | No. de Escritura Constitutiva | 19 |
| Fecha de nacimiento | 9 | Folio mercantil | 20 |
| Teléfono | 10 | Fecha de Escritura Constitutiva | 21 |
| Extensión | 11 | Nombre del Notario | 22 |
| Teléfono móvil | 12 | No. De Notaría | 23 |
| Correo electrónico | 13 | Lugar de la Notaría | 24 |
| | | Fecha de inscripción en el Registro Público de Comercio | 25 |
| | | Correo electrónico | 26 |
| Datos de representante legal o apoderado | | | |
| RFC | 27 | CURP | 28 |
| Nombre | 29 | Documento por el que se acredita la representación | 38 |
| Primer apellido | 30 | Fecha emisión del documento | 39 |
| Segundo apellido | 31 | No. De escritura (en caso de personas morales) | 40 |
| Sexo | 32 | Nombre del Notario | 41 |
| Fecha de nacimiento | 33 | No. De Notaría | 42 |
| Teléfono | 34 | Lugar de la Notaría | 43 |
| Extensión | 35 | Fecha de inscripción en el Registro Público de Comercio | 44 |
| Teléfono móvil | 36 | | |
| Correo electrónico | 37 | | |
| Datos para recibir notificaciones | | | |
| Domicilio | | Domicilio para ser notificado electrónicamente | |
| Código postal | 45 | Calle | 46 |
| Número exterior | 47 | Número interior | 48 |
| Colonia | 49 | Municipio | 50 |
| Localidad (opcional) | 51 | Estado | 52 |
| Entre qué calles (opcional) | 53 | | |
| Calle posterior | 54 | | |
| | | Correo electrónico | 55 |
| | | <small>Con fundamento en el artículo 104 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, 69-C y 25 fracción II de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.</small> | |
| | | Personas autorizadas | |
| | | 56 | |

Codificación:
MP-730-04

Versión:
01

Vigencia:
25 de agosto de 2016

Página:
22 de 26

| | |
|---|---|
| gob mx | |
| Procuraduría Federal del Consumidor Subprocuraduría de Telecomunicaciones Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones | |
| Datos del contrato de adhesión registrado ante Profeco | |
| Número de registro otorgado por Profeco | 57 |
| Expediente | 58 |
| Fecha de registro | 59 |
| Motivo de cancelación | 60 |
| Documentos que se anexan al formato | |
| Trámite llevado de forma presencial 61 | Trámite electrónico (documentos escaneados) 62 |
| <input type="checkbox"/> RFC (Cédula) o en su caso alta de Hacienda. <input type="checkbox"/> Ejemplar impreso del modelo de contrato a ser cancelado con las características exactas con las que se presentó al consumidor (tipo de letra, acomodo, etc.) <input type="checkbox"/> Ejemplar electrónico del modelo de contrato a ser cancelado en versión editable <input type="checkbox"/> Concesión otorgada por el IFT <input type="checkbox"/> Acta Constitutiva de la Sociedad (inscrita en el RPC) <input type="checkbox"/> Instrumento que acredita la representación <input type="checkbox"/> Carta poder del representante firmada ante dos testigos (solicitante persona física) <input type="checkbox"/> Identificación oficial de quien promueve (copia) <input type="checkbox"/> Identificación oficial de proveedor (persona física) | <input type="checkbox"/> RFC (Cédula) o en su caso alta de Hacienda. <input type="checkbox"/> Ejemplar del modelo de contrato a ser cancelado con las características exactas con las que se presentó al consumidor (tipo de letra, acomodo, etc.) <input type="checkbox"/> Ejemplar electrónico del modelo de contrato a ser cancelado en versión editable <input type="checkbox"/> Concesión otorgada por el IFT <input type="checkbox"/> Acta Constitutiva de la Sociedad (inscrita en el RPC) <input type="checkbox"/> Instrumento que acredita la representación <input type="checkbox"/> Carta poder del representante firmada ante dos testigos (solicitante persona física) <input type="checkbox"/> Identificación oficial de quien promueve (copia) <input type="checkbox"/> Identificación oficial de proveedor (persona física) |
| Declaraciones del proveedor | |
| Manifiesto bajo protesta legal de decir verdad, que los datos y documentos proporcionados en el presente acto, son ciertos y verdaderos, que no omito información alguna al respecto y que me obigo a notificar a la Procuraduría Federal del Consumidor, cualquier modificación de los datos e información asentados en la presente solicitud que pudieran surgir por cualquier causa. Asimismo manifiesto que el modelo de contrato de adhesión que pretendo cancelar no será utilizado con posterioridad. | |
| Se tiene conocimiento de los derechos de los consumidores, por lo que, de seguir prestando los servicios correspondientes, se llevarán a cabo los procedimientos legales aplicables para el registro de los contratos que sean utilizados. | |
| 63 Nombre y firma de autorización | |
| Contacto: | |
|  | |

Codificación:
MP-730-04

Versión:
01

Vigencia:
25 de agosto de 2016

Página:
23 de 26

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Solicitud de cancelación de modelo de contrato de adhesión de Profeco.

Objetivo: Que los solicitantes proporcionen los datos necesarios para llevar a cabo el trámite.

Elaboración: Persona que realiza la solicitud.

Presentación: Forma electrónica o forma impresa que deberá ser llenado a máquina o con letra de molde.

Clave de Identificación: Formato I-1-MP-730-04.

| No. de Identificación | Dice | Debe Anotarse |
|-----------------------|--------------------------------|---|
| 1 | Expediente | Número de expediente asignado por la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, a la solicitud recibida. |
| 2 | Fecha de solicitud del trámite | Fecha en que se realiza la solicitud, debiéndose establecer día, mes y año. |
| 3 | RFC | Registro Federal de Contribuyentes (RFC), del proveedor (persona física) que realiza la solicitud. |
| 4 | CURP | Clave Única de Registro de Población (CURP), del proveedor (persona física) que realiza la solicitud. |
| 5 | Nombre | Nombre del proveedor (persona física) que realiza la solicitud. |
| 6 | Primer Apellido | Apellido paterno del proveedor (persona física) que realiza la solicitud. |
| 7 | Segundo Apellido | Apellido materno del proveedor (persona física) que realiza la solicitud. |
| 8 | Sexo | Sexo del proveedor (persona física) que realiza la solicitud. |
| 9 | Fecha de nacimiento | Fecha de nacimiento del proveedor (persona física) que realiza la solicitud. |
| 10 | Teléfono | Teléfono con lada y número del proveedor (persona física) que realiza la solicitud. |
| 11 | Extensión | Extensión del proveedor (persona física) que realiza la solicitud. |
| 12 | Teléfono móvil | Teléfono móvil del proveedor (persona física) que realiza la solicitud. |
| 13 | Correo electrónico | Correo electrónico del proveedor (persona física) que realiza la solicitud. |
| 14 | RFC | Registro Federal de Contribuyentes (RFC), de la persona moral que realiza la solicitud. |
| 15 | Denominación o razón social | Denominación o razón social de la persona moral que realiza la solicitud. |
| 16 | Teléfono | Teléfono con lada y número del proveedor (persona moral) que realiza la solicitud. |

Codificación:
MP-730-04

Versión:
01

Vigencia:
25 de agosto de 2016

Página:
24 de 26

| No. de Identificación | Dice | Debe Anotarse |
|-----------------------|---|---|
| 17 | Extensión | Extensión del proveedor (persona moral) que realiza la solicitud. |
| 18 | Nombre comercial | Nombre comercial de la persona moral que realiza la solicitud. |
| 19 | No. de Escritura Constitutiva | Número de escritura pública mediante la cual se constituyó la persona moral que realiza la solicitud. |
| 20 | Folio mercantil | Folio mercantil con que quedó registrada en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio la constitución de la persona moral que realiza la solicitud. |
| 21 | Fecha de escritura pública | Fecha de la escritura pública mediante la cual se constituyó la persona moral que realiza la solicitud. |
| 22 | Nombre del notario | Nombre del notario que emitió la escritura pública mediante la cual se constituyó la persona moral que realiza la solicitud. |
| 23 | No. De Notaría | Número de la Notaría que emitió la escritura pública mediante la cual se constituyó la persona moral que realiza la solicitud. |
| 24 | Lugar de la Notaría | Entidad Federativa en donde se encuentra ubicada la Notaría que emitió la escritura pública mediante la cual se constituyó la persona moral que realiza la solicitud. |
| 25 | Fecha de inscripción en el Registro Público de Comercio | Fecha en que quedó inscrita en el Registro Público de Comercio el acta constitutiva de la persona moral que realiza el trámite. |
| 26 | Correo electrónico | Correo electrónico del proveedor (persona moral) que realiza la solicitud. |
| 27 | RFC | Registro Federal de Contribuyentes (RFC), del representante legal o apoderado que realiza el trámite. |
| 28 | CURP | Clave Única de Registro de Población (CURP), del representante legal o apoderado que realiza el trámite. |
| 29 | Nombre | Nombre del representante legal o apoderado que realiza el trámite. |
| 30 | Primer Apellido | Apellido paterno del representante legal o apoderado que realiza el trámite. |
| 31 | Segundo Apellido | Apellido materno del representante legal o apoderado que realiza el trámite. |
| 32 | Sexo | Sexo del representante legal o apoderado que realiza el trámite. |
| 33 | Fecha de nacimiento | Fecha de nacimiento del representante legal o apoderado que realiza el trámite. |
| 34 | Teléfono | Teléfono con lada y número del representante legal o apoderado que realiza el trámite. |
| 35 | Extensión | Extensión del representante legal o apoderado que realiza el trámite. |
| 36 | Teléfono móvil | Teléfono móvil del representante legal o apoderado que realiza el trámite. |
| 37 | Correo electrónico | Correo electrónico del representante legal o apoderado que realiza el trámite. |
| 38 | Documento por el que se acredita la representación | Documento por el que se acredita la representación (poder notarial o carta poder). |

Codificación:
MP-730-04

Versión:
01

Vigencia:
25 de agosto de 2016

Página:
25 de 26

| No. de Identificación | Dice | Debe Anotarse |
|-----------------------|---|--|
| 39 | Fecha de emisión del documento | Fecha en que se emitió el documento con el cual se acredita la representación. |
| 40 | No. De escritura (En caso de personas morales) | Número de escritura en la que consta el poder notarial. |
| 41 | Nombre del notario | Nombre del notario que emitió la escritura pública en la que consta el poder notarial. |
| 42 | No. De Notaría | Número de la Notaría que emitió la escritura pública en la que consta el poder notarial. |
| 43 | Lugar de la Notaría | Entidad Federativa en donde se encuentra ubicada la Notaría que emitió la escritura pública en la que consta el poder notarial. |
| 44 | Fecha de inscripción en el Registro Público de Comercio | Fecha en que quedó inscrita en el Registro Público de Comercio la escritura pública en la que consta el poder notarial. |
| 45 | Código Postal | Código Postal de la circunscripción en donde se encuentra ubicando el domicilio señalado por el solicitante para oír y recibir notificaciones. |
| 46 | Calle | Calle en donde se ubique el domicilio que señale el solicitante para oír y recibir notificaciones. |
| 47 | Número exterior | Número exterior del domicilio que señale el solicitante para oír y recibir notificaciones. |
| 48 | Número interior | Número interior del domicilio que señale el solicitante para oír y recibir notificaciones. |
| 49 | Colonia | Colonia en donde se ubique el domicilio que señale el solicitante para oír y recibir notificaciones. |
| 50 | Municipio | Delegación o municipio en donde se ubique el domicilio que señale el solicitante para oír y recibir notificaciones. |
| 51 | Localidad (opcional) | Localidad en donde se ubique el domicilio que señale el solicitante para oír y recibir notificaciones. |
| 52 | Estado | Entidad Federativa en donde se ubique el domicilio que señale el solicitante para oír y recibir notificaciones. |
| 53 | Entre qué calles (opcional) | Calles entre las que se localice el domicilio que señale el solicitante para oír y recibir notificaciones. |
| 54 | Calle posterior | Calle posterior de donde se ubique el domicilio que señale el solicitante para oír y recibir notificaciones. |
| 55 | Correo electrónico | Domicilio electrónico que señala el solicitante para oír y recibir notificaciones. |
| 56 | Personas autorizadas. | Nombres completos de las personas que se autorizan para oír y recibir notificaciones. |
| 57 | Número de registro otorgado por Profeco. | Número de registro otorgado por la Profeco al contrato previamente registrado y que se pretende cancelar. |
| 58 | Expediente | Expediente aperturado por la Profeco con motivo del contrato previamente registrado. |
| 59 | Fecha de registro | Fecha en que quedó registrado ante Profeco el contrato previamente inscrito y que se pretende cancelar. |
| 60 | Motivo de cancelación | Motivos por los cuales se pretende cancelar el contrato registrado ante la Profeco. |

**Procedimiento para la cancelación de modelos de
contratos de adhesión en materia de
telecomunicaciones**

Codificación:
MP-730-04

Versión:
01

Vigencia:
25 de agosto de 2016

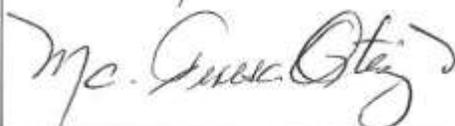
Página:
26 de 26

| No. de Identificación | Dice | Debe Anotarse |
|------------------------------|---|---|
| 61 | Trámite llevado de forma presencial | Se debe marcar una X los documentos que se anexan a la solicitud para el caso de que ésta se realice de forma presencial. |
| 62 | Trámite electrónico (documentos escaneados) | Se debe marcar una X los documentos que se anexan a la solicitud para el caso de que ésta se realice de manera electrónica. |
| 63 | Declaraciones del proveedor | Nombre y firma de quien realiza la solicitud. |

Tiempo de Ejecución

El procedimiento se concluirá cuando se realice la cancelación del registro de contrato de adhesión de telecomunicaciones, una vez que la resolución emitida en el Procedimiento por Infracciones a la Ley haya quedado firme, ya sea por no haber sido impugnada o por haberse agotado los recursos legales correspondientes.

Aprobación del Documento

| | | Firma |
|---------------------|---|---|
| Elaboró: | Lcdo. Maximiliano Cárdenas Denham Titular de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones |  |
| Revisó: | L.C. María Teresa Ortiz Medina Titular de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto |  |
| Visto Bueno: | Mtro. Carlos de Jesús Ponce Beltrán Titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones |  |
| Autorizó: | Lcdo. Aldo Pavón Segura Encargado del Despacho de la Coordinación General de Administración |  |

Control de las Revisiones

| Revisión | Fecha Revisión | Consideración del cambio en el documento |
|----------|-----------------------|--|
| 00 | 25 de agosto de 2016. | Adecuación del contenido del presente procedimiento derivado de la individualización del procedimiento para recibir solicitudes de revisión, registro, baja, modificación o aviso de adopción de modelos de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones. Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2016 (25-08-2016). |

Contenido

| | Página |
|---|--------|
| I. Objetivo | 3 |
| II. Alcance | 3 |
| III. Formatos y Anexos Requeridos | 3 |
| IV. Mecanismos de Control | 3 |
| V. Políticas de Operación..... | 4 |
| VI. Descripción del Procedimiento | 7 |
| VII. Diagrama de Flujo | 10 |
| VIII. Formatos y Anexos..... | 12 |

I. Objetivo

Atender las solicitudes de cancelación de contrato de adhesión de telecomunicaciones, ordenadas por la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, derivadas de los Procedimientos por Infracciones a la Ley tramitados ante dicha Dirección General, a fin de cancelar los contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones inscritos ante esta Procuraduría y que los proveedores no puedan seguirlos utilizando en sus actividades comerciales con los consumidores.

II. Alcance

La aplicación de este procedimiento corresponde a la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones (DGPAPT), la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones (DGDCCAT), la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones y los Departamentos de Servicios y/o Departamentos de Telecomunicaciones en Delegaciones y Subdelegaciones (DS), según corresponda.

III. Formatos y Anexos Requeridos

- No aplica.

IV. Mecanismos de Control

| Número de Control | Puesto | Responsabilidad | Evidencia documental |
|-------------------|---|---|--------------------------------|
| MC-01 | Director/a de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones | Llevar el control de las diferentes etapas del procedimiento, así como de los contratos cancelados. | Libro de gobierno electrónico. |

En los casos en que por alguna circunstancia se omita la revisión y aplicación de uno o varios de los mecanismos de control previstos en el procedimiento, la o el responsable de su cumplimiento deberá informar a su jefa/e inmediato las causas o motivos que dieron lugar al hecho y, si se le requiere, proporcionará la evidencia documental que sustente lo ocurrido debiendo registrar la excepción en la bitácora (fecha y descripción de los mismos hechos) correspondiente, cuyo responsable será la o el servidor público que designe la o el Titular de la unidad administrativa. La información registrada, permitirá analizar la posible adecuación y mejora del presente procedimiento.

V. Políticas de Operación

Generales.

1. La Subprocuraduría de Telecomunicaciones, a través de la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, será la encargada de sustanciar los procedimientos por infracciones a la ley, para determinar si resulta procedente o no realizar la cancelación de los contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones registrados ante la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, por contener cláusulas que contravengan la normatividad aplicable.
2. La Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, será la encargada de cancelar o dar de baja los contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones registrados ante la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.
3. Un principio básico en las relaciones de consumo es la protección en contra de prácticas o cláusulas abusivas impuestas en el abastecimiento de productos y servicios.
4. De conformidad con el artículo 90 BIS. de la Ley Federal de Protección al Consumidor, cuando con posterioridad a su registro se aprecie que un contrato contiene cláusulas que sean contrarias a esta ley o a las normas oficiales mexicanas, la Procuraduría Federal del Consumidor, procederá a la cancelación del registro correspondiente, teniéndose que sustanciar el Procedimiento por Infracciones a la Ley correspondiente.
5. La cancelación del registro de contrato puede realizarse de oficio o a petición de cualquier persona interesada.
6. De conformidad a lo dispuesto por el artículo 50 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la cancelación procederá una vez que la resolución emitida en el Procedimiento por Infracciones a la Ley haya quedado firme, ya sea por no haber sido impugnada o por haberse agotado los medios de impugnación correspondientes.

7. Los efectos de la cancelación serán que el proveedor no pueda seguir utilizándolo, en sus actividades comerciales con los consumidores, teniendo la obligación de presentar a la Procuraduría Federal del Consumidor un nuevo modelo, el cual solo podrá utilizar hasta que ésta lo autorice y registre ello de conformidad con lo dispuesto por el artículo 51 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

De las peticiones de cancelación de contrato de adhesión de telecomunicaciones.

8. En las peticiones de cancelación de contrato de adhesión de telecomunicaciones se deberá señalar, lo siguiente:
 - a. Nombre del proveedor respecto del cual se solicita la cancelación de registro de contrato.
 - b. Nombre del contrato respecto del cual se solicita la cancelación de registro.
 - c. Tipo de servicio que se ofrece mediante el contrato respecto del cual se solicita la cancelación de registro.
 - d. Registro bajo el cual se encuentra inscrito el contrato en la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.
 - e. Cláusulas contractuales que se consideran contrarias a la normatividad vigente.
 - f. Motivos por la cuales se considera que dichas cláusulas son contrarias a la normatividad vigente.
9. Las peticiones de cancelación de contrato de adhesión de telecomunicaciones se podrán ingresar por escrito en las Delegaciones o Subdelegaciones de PROFECO o directamente en la DGDCCAT; o bien, a través de los medios electrónicos que al efecto determine la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.

Las peticiones de cancelación de contrato de adhesión de telecomunicaciones que sean presentadas ante las Delegaciones o Subdelegaciones de PROFECO, deberán ser remitidas de manera inmediata vía correo electrónico, a la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, sin perjuicio de que en la fecha siguiente en que esté programada la valija, tal petición sea enviada físicamente.
10. La DGDCCAT, remitirá mediante oficio la petición de cancelación de contrato de adhesión de telecomunicaciones, a la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, a efecto de que tramite el Procedimiento por Infracciones a la Ley correspondiente, y determine si el contrato de adhesión en materia de telecomunicaciones respecto del cual se propone su cancelación, contiene o no cláusulas contrarias a la ley y en consecuencia, resuelva si resulta procedente o no la cancelación del mismo.

De la cancelación de contrato de adhesión de telecomunicaciones solicitada de oficio.

11. Si la DGCCAT detecta que un contrato de adhesión de telecomunicaciones registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, contiene cláusulas contrarias a la ley, solicitará a la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, tramite el Procedimiento por Infracciones a la Ley correspondiente, para los mismos efectos precisados en el punto anterior.
12. La DGCCAT, deberá proporcionar a la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, los datos previstos en el punto 8 de las presentes políticas de operación.

De las resoluciones emitidas en los Procedimientos por Infracciones a la Ley.

13. La Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, deberá notificar mediante oficio a la DGCCAT la resolución emitida en el Procedimientos por Infracciones a la Ley.
14. Para el caso de que en el Procedimiento por Infracciones a la Ley se determine que resulta procedente se realice la cancelación del registro de contrato, el oficio remitido por la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, deberá reunir los siguiente requisitos:
 - a. Nombre y domicilio del proveedor;
 - b. Registro Federal de Contribuyentes;
 - c. Datos completos del registro a cancelar, e
 - d. Indicar expresamente que la resolución ha causado estado.

VI. Descripción del Procedimiento

Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones o Delegación o Subdelegación.- Titular o Responsable (en caso de Delegación o Subdelegación).

1. Recibe petición de cancelación de contrato de adhesión de telecomunicación por parte de persona interesada, o bien si es de oficio, realiza propuesta de cancelación y turna al Titular de la Dirección Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones para el trámite correspondiente.

Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

2. Revisa el trámite a realizar, asigna número de expediente, y remite petición de cancelación, o bien, si es de oficio propuesta de cancelación al titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones en un plazo máximo a dos días hábiles.

Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

3. Realiza proyecto de oficio dirigido a la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones (DGPAPT), para que inicie Procedimiento por Infracciones a la Ley, y lo somete a consideración del Titular de la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones en un plazo no mayor a tres días hábiles.

Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

4. Revisa proyecto de oficio dirigido a la DGPAPT, en un plazo no mayor a tres días hábiles.
 - No es correcto.
5. Realiza observaciones y turna el proyecto de oficio al Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, para su corrección. *Conecta con actividad 3.*
 - Si es correcto.
6. Remite el proyecto de oficio, al titular de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

7. Analiza proyecto de oficio dirigido a la DGPAPT, en un plazo no mayor a tres días hábiles.
 - No es correcto.
8. Realiza observaciones y turna el proyecto de oficio al Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, para su corrección. *Conecta con actividad 3.*
 - No realiza correcciones.
9. Aprueba y autoriza con firma el oficio dirigido a la DGPAPT y ordena al Titular del Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones entregue a dicha Dirección General.

Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

10. Presenta el oficio dirigido a la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones.

Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones. Titular

11. Recibe notificación de la resolución del Procedimiento por Infracciones a la Ley y turna al Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, en un plazo no mayor a dos días hábiles.

Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

12. Revisa resolución y en el plazo de dos días hábiles procede a:
 - No procede cancelación.
13. Glosar la resolución emitida en el Procedimiento por Infracciones a la Ley al expediente y manda al archivo para su control y resguardo.
 - Si procede cancelación.
14. Realiza la cancelación del registro de contrato.

15. Glosar la resolución emitida en el Procedimiento por Infracciones a la Ley al expediente y manda al archivo.
16. Actualiza en el buró comercial de PROFECO en materia de telecomunicaciones la cancelación de registro.
17. Notifica mediante oficio a la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, respecto a la cancelación realizada.

Fin del Procedimiento.

VII. Diagrama de Flujo

Diagrama 1 de 2

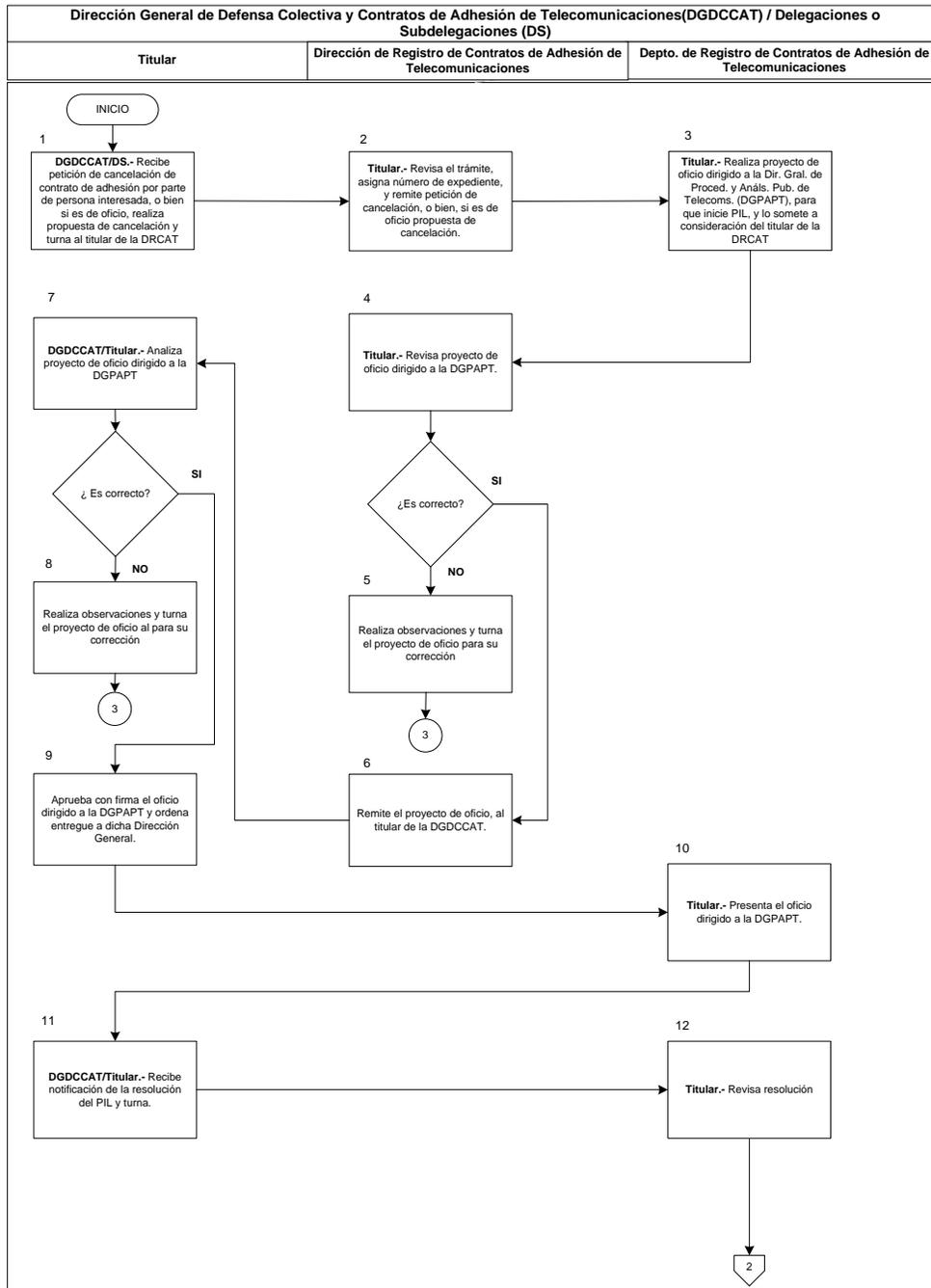
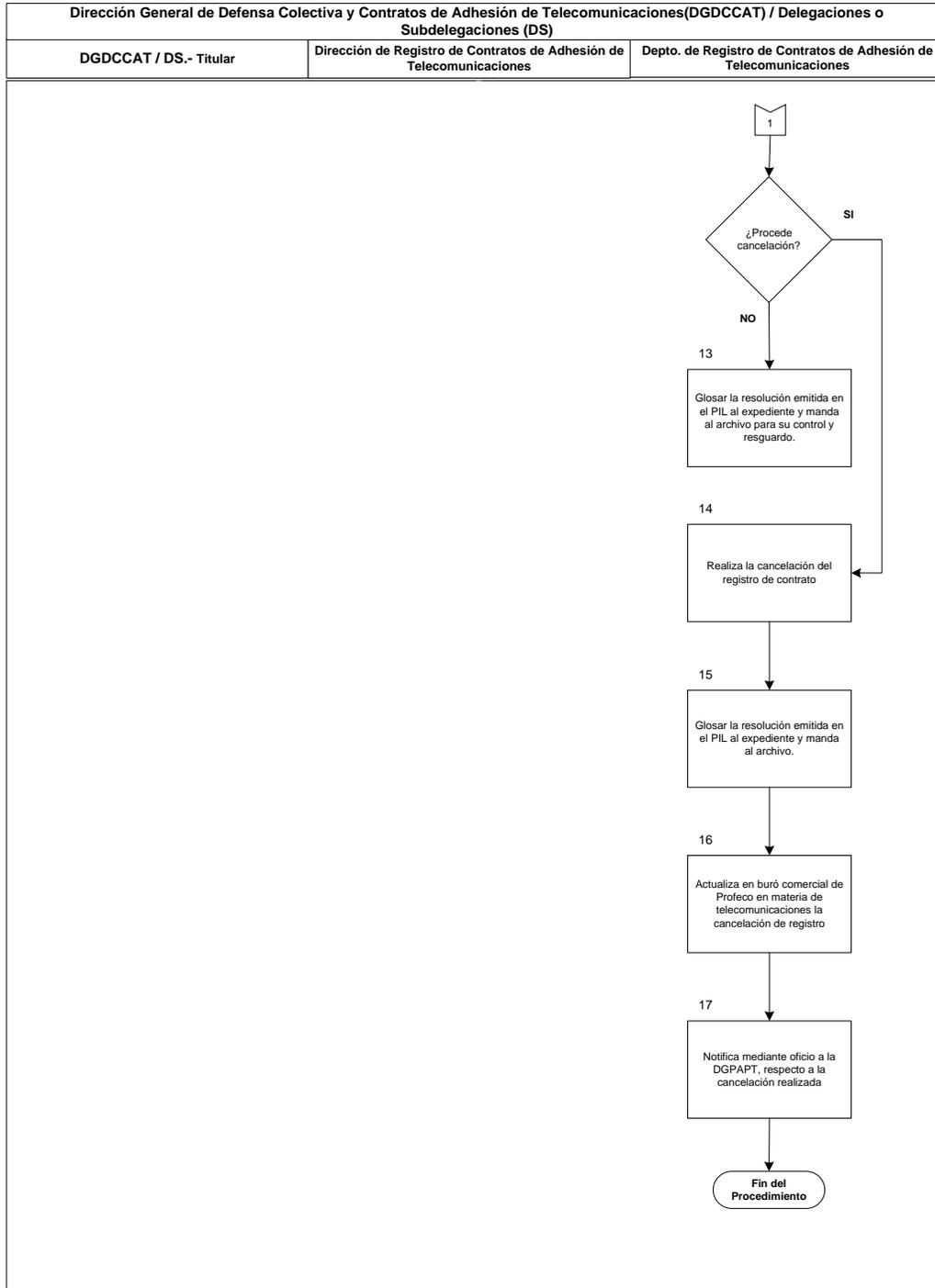


Diagrama 2 de 2



VIII. Formatos y Anexos

No aplica.

Codificación:
 MP-730-06

Versión:
 01

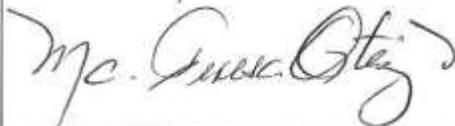
Vigencia:
 25 de agosto de 2016

Página:
 1 de 26

Tiempo de Ejecución

15 días hábiles.

Aprobación del Documento

| | | Firma |
|---------------------|---|---|
| Elaboró: | Lcdo. Maximiliano Cárdenas Denham Titular de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones |  |
| Revisó: | L.C. María Teresa Ortiz Medina Titular de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto |  |
| Visto Bueno: | Mtro. Carlos de Jesús Ponce Beltrán Titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones |  |
| Autorizó: | Lcdo. Aldo Pavón Segura Encargado del Despacho de la Coordinación General de Administración |  |

Control de las Revisiones

| Revisión | Fecha Revisión | Consideración del cambio en el documento |
|----------|-----------------------|---|
| 00 | 25 de agosto de 2016. | Documento de nueva creación derivado de la expedición de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (DOF el 14-07-2014); del Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor (DOF el 24-08-2015); así como de la autorización para la creación de la estructura orgánica de fecha 08-09-2015; del Programa de Trabajo 2016 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri), de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018 (DOF.16-12-2013) y a la Norma Mexicana para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres NMX-R-025-SCFI-2015. Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2016 (25-08-2016). |

Contenido

| | Página |
|---|--------|
| I. Objetivo | 3 |
| II. Alcance | 3 |
| III. Formatos y Anexos Requeridos | 3 |
| IV. Mecanismos de Control | 4 |
| V. Políticas de Operación..... | 5 |
| VI. Descripción del Procedimiento | 11 |
| VII. Diagrama de Flujo | 16 |
| VIII. Formatos y Anexos..... | 19 |

I. Objetivo

Establecer las políticas y actividades relacionadas con la emisión del dictamen a que hace referencia el artículo 114 de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), en materia de telecomunicaciones, con la finalidad de dotar al consumidor de un documento que contenga el importe de las obligaciones incumplidas a cargo del proveedor y tenga carácter de título ejecutivo no negociable a favor del consumidor, ejecutable ante las autoridades jurisdiccionales.

II. Alcance

La atribución de determinar y emitir el dictamen a que se refieren los artículos 114, 114 BIS y 114 TER de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en los procedimientos conciliatorios que versen en la materia de telecomunicaciones es exclusiva de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones (DGDCCAT); no obstante el ejercicio de la misma se realizará dentro de la competencia de las unidades administrativas que le adscriben como lo es la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones y el Departamento de Emisión de Dictámenes de Telecomunicaciones. De igual manera participaran como Unidades Administrativas solicitantes de la emisión del dictamen en comento la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones, y los Departamentos de Servicios y/o Departamento de Telecomunicaciones en Delegaciones y Subdelegaciones (DS), según corresponda.

III. Formatos y Anexos Requeridos

- Formato de solicitud de emisión de Dictamen [Formato I-1-MP-730-06](#)
- Formato de Dictamen emitido por la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones. [Formato I-2-MP-730-06](#)

IV. Mecanismos de Control

| Número de Control | Puesto | Responsabilidad | Evidencia documental |
|-------------------|---|---|---|
| M-01 | Director/a de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones. | Verificar que la solicitud de emisión de dictamen cumpla con los requisitos establecidos en la LFPC. | Solicitud de emisión de dictamen Formato I-1-MP-730-06. |
| M-02 | Director/a de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones | Llevar el control de las diferentes etapas del procedimiento, así como de los dictámenes, prevenciones e improcedencias emitidas. | Libro de gobierno electrónico. |
| M-03 | Director/a General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones | Determinar y emitir el dictamen a que se refieren los artículos 114, 114 BIS y 114 TER de la LFPC. | Dictamen debidamente firmado. |

En los casos en que por alguna circunstancia se omita la revisión y aplicación de uno o varios de los mecanismos de control previstos en el procedimiento, la o el responsable de su cumplimiento deberá informar a su jefa/e inmediato las causas o motivos que dieron lugar al hecho y, si se le requiere, proporcionará la evidencia documental que sustente lo ocurrido debiendo registrar la excepción en la bitácora (fecha y descripción de los mismos hechos) correspondiente, cuyo responsable será la o el servidor público que designe la o el titular de la unidad administrativa. La información registrada, permitirá analizar la posible adecuación y mejora del presente procedimiento.

V. Políticas de Operación

Generales.

1. La Subprocuraduría de Telecomunicaciones, a través de la DGDCAT será la encargada de emitir el dictamen a que refiere el artículo 114 de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) en materia de telecomunicaciones.
2. La Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones y las Delegaciones y Subdelegaciones deberán enviar a la DGDCAT la solicitud de emisión de dictamen **Formato I-1-MP-730-06** a que refiere el artículo 114 de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) en materia de telecomunicaciones, con tiempo suficiente para que entre la fecha en que la DGDCAT reciba dicha solicitud y la fecha fijada para la siguiente audiencia de conciliación medien al menos 15 días hábiles.

De la solicitud de emisión de dictamen.

3. En ejercicio de las facultades previstas en los artículos 19 fracción V y 21 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor y 13 QUÁTER fracción IV del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones, como las Delegaciones y Subdelegaciones, través de sus conciliadores podrán requerir en los procedimientos conciliatorios que versen en materia de telecomunicaciones, de oficio o a petición de parte la emisión de un dictamen a la DGDCAT, en cualquier momento del procedimiento, siempre y cuando no exista conciliación, convenio entre las partes o compromiso de someterse al arbitraje.

De la remisión de la solicitud de emisión de dictamen.

4. Únicamente los Titulares de la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones y de las Delegaciones y Subdelegaciones y/o Jefes de Departamentos de Servicios adscritos a éstas dos últimas, podrán remitir la solicitud de emisión de un dictamen a la DGDCAT.
5. Las solicitudes de emisión de dictamen a que refiere el artículo 114 de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), podrán ser remitidas a la DGDCAT mediante oficio, o bien, a través de correo electrónico.
6. Los requisitos para la remisión de la solicitud del dictamen serán:
 - A. La solicitud de emisión de Dictamen **Formato I-1-MP-730-06**.

- B. Copia simple y/o certificada del expediente administrativo de queja.
- a. Completo, legible en todas sus fojas y sin mutilación alguna.
 - b. Documentos probatorios que acrediten la relación contractual entre consumidor y proveedor, del cual deben desprenderse el bien, producto o servicio contratado y el monto pactado originalmente. Se sugieren: contrato, factura, comprobantes de pago, o el reconocimiento de las partes de la relación contractual.
 - c. Constancia o en su caso documentos que acrediten las cantidades pagadas por el consumidor al proveedor. Se sugieren: facturas, comprobantes de pago, vouchers, tickets o bien el reconocimiento del proveedor del monto de las cantidades que le fueron entregadas por el consumidor.
 - d. El acuerdo de la o el conciliador (a) fundado y motivado en el que se indique: si el dictamen lo solicita de oficio o a petición de parte, motivo de la reclamación, la ausencia de propuestas viables por parte de la o el proveedor (a) para resolver la reclamación, la presunción de existencia de posibles infracciones a la Ley y los elementos probatorios suficientes de los actos, hechos o razonamientos materia de la queja.

Cualquier incumplimiento en los requisitos anteriormente precisados dará lugar a que la DGCCAT prevenga a la Unidad Administrativa solicitante.

De observar la DGCCAT que existen posibles infracciones a la ley, informará tal situación a la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, para que el ámbito de sus atribuciones, ejerza las acciones que en derecho correspondan.

De la prevención.

7. La DGCCAT prevendrá mediante oficio a la Unidad Administrativa solicitante cuando considere que la solicitud de dictamen no reúne los requisitos necesarios, conforme a los siguientes criterios:
 - A. Si la solicitud de emisión de dictamen **Formato I-1-MP-730-06**, no cumple con los requisitos previstos en éste.
 - B. Sin el acuerdo por el cual se solicita la emisión de dictamen no cumple con lo establecido en el numeral 6, punto B, inciso d) de las presentes políticas de operación.
 - C. Se remita la solicitud sin copia del expediente, o la copia del mismo esté mal integrada, incompleta o contenga constancias ilegibles o mutiladas.

- D. En las constancias del expediente no obre agregado escrito, contrato, convenio, recibos de pago o notas de remisión, factura, o en su caso; reconocimiento de las partes de la relación contractual y de las cantidades pactadas.
 - E. En las constancias del expediente no obren agregados los documentos que acrediten las cantidades pagadas por el consumidor al proveedor o bien el reconocimiento del proveedor del monto de las cantidades que le fueron entregadas por el consumidor.
8. Se concederá a la Unidad Administrativa solicitante correspondiente el plazo de 5 días hábiles, a fin de que subsane las anomalías detectadas este término suspenderá el procedimiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 17-A de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
9. En caso de no desahogarse en tiempo y forma la prevención ordenada, la DGCCAT emitirá oficio de improcedencia de emisión de dictamen.

De la improcedencia de emisión de dictamen.

10. La DGCCAT emitirá oficio de improcedencia de emisión de dictamen cuando considere que la solicitud de dictamen no reúne los requisitos necesarios, conforme a los siguientes criterios:
- A. Exista conciliación entre las partes.
 - B. Exista convenio entre las partes de someterse al arbitraje o convenio aprobado por Profeco.
 - C. Cuando no exista cantidad alguna pagada por la parte consumidora.
 - D. Cuando se reclamen daños y perjuicios.
 - E. Cuando el objeto de la obligación no sea cuantificable.
 - F. Cuando a juicio de la DGCCAT sea necesario un dictamen pericial.
 - G. Cuando no se expresen los elementos probatorios suficientes de los actos, hechos o razonamientos materia de la queja.

Del cálculo del monto de la obligación contractual.

11. Será la cantidad originalmente pactada por las partes por el bien, producto o servicio materia del contrato, y

12. Si se trata de enganches, anticipos, parcialidades, abonos, o cualquier otro similar, el monto de la obligación contractual será la o las cantidades entregadas por la o el consumidor a la o el proveedor por el bien, producto o servicio.

Del análisis del grado de cumplimiento se realizará conforme a lo siguiente.

13. Será la valoración en dinero de lo que dio, no dio, hizo o dejó de hacer la o el proveedor (a) en relación con lo que se obligó con la o el consumidor (a), bajo los siguientes razonamientos:
- A. Para el caso de bienes o productos, respecto de su cantidad, se realizará con base en el número de unidades del bien o producto entregado del total de que se trate.
 - B. En cuanto a la funcionalidad de bienes o productos, se determinará atendiendo a las funciones y características con que se ofrecieron los mismos, constatando que el bien o producto cumpla con todas éstas.
 - C. En lo que a servicios se refiere, se determinará atendiendo a que efectivamente se hayan prestado todos los servicios en la forma y condiciones pactadas.

De la obligación incumplida.

14. Será la diferencia en dinero, que resulte del monto de la obligación contractual menos el monto del grado de cumplimiento por parte de la o el proveedor (a); conforme a la siguiente fórmula:

| Monto de la obligación contractual | Menos | Monto del grado de cumplimiento | Igual | Monto de la obligación incumplida |
|------------------------------------|-------|---------------------------------|-------|-----------------------------------|
| \$__ | (-) | \$__ | (=) | \$__ |

De la Bonificación.

15. Para estimar la bonificación, la cual podrá ser desde un 20% hasta un 30% del monto, se tomará en cuenta la obligación contractual, de acuerdo a lo establecido en el artículo 114 bis fracción IV de la LFPC:
- A. Será del 20% cuando el consumidor haya pagado hasta un 50% del total del monto de la obligación.
 - B. Será del 25% cuando el consumidor haya pagado más del 50% del total del monto de la obligación.

- C. Será del 30% cuando el consumidor haya pagado al proveedor el 100% del monto de la obligación.

De la Emisión del dictamen.

16. Para emitir el dictamen, la DGDCAT contará con un plazo de quince días hábiles a partir de la fecha en que se recibe la solicitud de dictamen.
17. El Formato de Dictamen emitido por la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones **Formato I-2-MP-730-06**, debe contener un Código QR (código de respuesta rápida) el cual al ser escaneado por computadoras personales, teléfonos inteligentes o tabletas que cuenten con dispositivos que lean los datos QR, remitirá a la contestación de solicitud de dictamen correspondiente, que se encontrará cargada en el sitio web que determine la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.

Remisión del dictamen.

18. La remisión se realizará una vez concluido el dictamen, siempre dentro de los quince días hábiles contados a partir de su recepción.
19. La DGDCAT, deberá remitir a la Unidad Administrativa solicitante, el formato de Dictamen emitido por la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones **Formato I-2-MP-730-06** y contestación a la solicitud de emisión de dictamen, en dos tantos originales, para el consumidor y expediente.
20. La unidad administrativa solicitante deberá remitir constancia de su recepción.

De la entrega del dictamen al consumidor.

21. En caso de no existir acuerdo entre las partes, el conciliador, en la última diligencia del procedimiento conciliatorio, entregará al consumidor el dictamen correspondiente, así como una copia simple del mismo al proveedor, debiendo conservar en el expediente un tanto original del mismo.
22. La Unidad Administrativa solicitante deberá informar a la DGDCAT respecto a la entrega a la parte consumidora del Dictamen, debiendo agregar las constancias en las que sustenten dicha entrega.

Procedimiento para emitir el dictamen a que hace referencia el artículo 114 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en materia de telecomunicaciones

Codificación:
MP-730-06

Versión:
01

Vigencia:
25 de agosto de 2016

Página:
10 de 26

Para el caso de que no se entregue el dictamen al consumidor la Unidad Administrativa solicitante deberá regresar un original del dictamen a la DGCCAT para su archivo, informando el motivo por el cual el referido dictamen no fue entregado al consumidor.

VI. Descripción del Procedimiento

Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

1. Recibe de la Unidad Administrativa solicitante (DGPCT, Delegaciones y Subdelegaciones), la solicitud de emisión de dictamen **Formato I-1-MP-730-06** y copia del expediente y turna al titular de la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones para su atención.

Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

2. Verifica que la solicitud de emisión de dictamen **Formato I-1-MP-730-06**, y la copia del expediente cumplan con los requisitos correspondientes, en un plazo máximo de cuatro días hábiles.
 - Sí cumple. *Conecta con actividad 19.*
 - No cumple. *Conecta con actividad 10.*
 - No cumple.
3. Realiza proyecto de improcedencia de emisión de dictamen.
4. Remite el proyecto de improcedencia de emisión de dictamen al titular de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

5. Revisa el proyecto de improcedencia de emisión de dictamen, en el plazo establecido de cuatro días hábiles.
 - No es correcto.
6. Realiza observaciones y turna el proyecto de improcedencia de emisión de dictamen, al titular de la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, para su corrección. *Conecta con actividad 3.*
 - Si es correcto.
7. Aprueba y autoriza con firma la improcedencia de emisión de dictamen y turna al titular del Departamento de Emisión de Dictámenes de Telecomunicaciones, para su debida remisión a la Unidad Administrativa solicitante.

Departamento de Emisión de Dictámenes de Telecomunicaciones.- Titular.

- Envía la improcedencia de emisión de dictamen a la Unidad Administrativa solicitante, en mismo plazo establecido de cuatro días hábiles.

Unidad Administrativa solicitante.- Responsable.

- Remite acuse de recibo de la improcedencia de emisión de dictamen a la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

Fin.

Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

- Realiza proyecto de prevención en el mismo plazo previsto de cuatro días hábiles.
- Remite el proyecto de prevención al titular de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

- Revisa el proyecto de prevención, en el plazo establecido de cuatro días hábiles.
 - No es correcto.
- Realiza correcciones y turna el proyecto de prevención, al titular de la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, para su corrección.
Conecta con actividad 10.
- Si es correcto.
- Aprueba y autoriza con firma la prevención y turna al titular de Departamento de Emisión de Dictámenes de Telecomunicaciones, para su debida remisión a la Unidad Administrativa solicitante.

Departamento de Emisión de Dictámenes de Telecomunicaciones.- Titular.

- Envía prevención a la Unidad Administrativa solicitante, en mismo plazo establecido de cuatro días hábiles.

Unidad Administrativa solicitante.- Responsable.

16. Remite acuse de recibo de la prevención al titular de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

- No desahoga la prevención la UA.
Conecta con actividad 3.
- Si desahoga la prevención la UA.

Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

17. Recibe el desahogo de la prevención y turna al titular de la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

18. Recibe el desahogo de la prevención y en un plazo no mayor a un día hábil verifica que la misma se haya desahogado en los términos ordenados.

- No cumple
Conecta con actividad 3.
- Si cumple.

19. Remite la solicitud de emisión de dictamen **Formato I-1-MP-730-06** y la copia del expediente, al titular del Departamento de Emisión de Dictámenes de Telecomunicaciones para que elabore el proyecto de dictamen.

Departamento de Emisión de Dictámenes de Telecomunicaciones.- Titular.

20. Analiza los documentos probatorios agregados al expediente de queja en un plazo máximo de cinco días hábiles.

21. Procede a calcular el monto de la obligación contractual.

22. Analiza el grado de cumplimiento y estima la obligación incumplida por parte del/de la proveedor(a).

23. Estima la cantidad líquida de la obligación contractual incumplida, con los datos del grado de cumplimiento y la obligación incumplida.

24. Estima la bonificación con los cálculos y estimaciones efectuadas sobre el monto de la obligación contractual.
25. Realiza proyecto de Dictamen **Formato I-2-MP-730-06** y de contestación a la solicitud de emisión de dictamen.
26. Turna proyecto de Dictamen **Formato I-2-MP-730-06** y de contestación a la solicitud de emisión de dictamen, al titular de la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones para su validación.

Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

27. Verificar que el proyecto de Dictamen **Formato I-2-MP-730-06** y de contestación a la solicitud de dictamen, cumplan con los requisitos establecidos en el artículo 114 ter de la LFPC, en un plazo máximo de dos días hábiles.
 - No cumple.
28. Turna el proyecto de Dictamen **Formato I-2-MP-730-06** y de contestación a la solicitud de dictamen, al titular del Departamento de Emisión de Dictámenes de Telecomunicaciones, para su corrección. *Conecta con actividad 25.*
 - Si cumple.
29. Remite el proyecto de Dictamen **Formato I-2-MP-730-06** y de contestación a la solicitud de dictamen al titular de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.- Titular.

30. Revisa el proyecto de Dictamen **Formato I-2-MP-730-06** y de contestación a la solicitud de dictamen, en un plazo de dos días hábiles.
 - No es correcto.
31. Turna el proyecto de Dictamen **Formato I-2-MP-730-06** y la contestación a la solicitud de emisión de dictamen, al titular del Departamento de Emisión de Dictámenes de Telecomunicaciones, para su corrección. *Conecta con actividad 25.*
 - Si es correcto.
32. Aprueba y autoriza con firma el Dictamen **Formato I-2-MP-730-06** y la contestación a la solicitud de emisión de dictamen.

33. Turna al titular del Departamento de Emisión de Dictámenes de Telecomunicaciones, el Dictamen **Formato I-2-MP-730-06** y la contestación a la solicitud de emisión de dictamen, para su debida remisión a la Unidad Administrativa solicitante.

Departamento de Emisión de Dictámenes de Telecomunicaciones.- Titular.

34. Remite a la Unidad Administrativa solicitante, el Dictamen **Formato I-2-MP-730-06** y la contestación a la solicitud de emisión de dictamen, para los efectos señalados en el artículo 70 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en un plazo no mayor a un día hábil.

Unidad Administrativa solicitante.- Responsable.

35. Remite acuse de recibo de Dictamen **Formato I-2-MP-730-06** y la contestación a la solicitud de emisión de dictamen, a la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.
36. Informa a la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, sobre la entrega o no entrega del dictamen al consumidor.

Fin del Procedimiento.

VII. Diagrama de Flujo

Diagrama 1 de 3

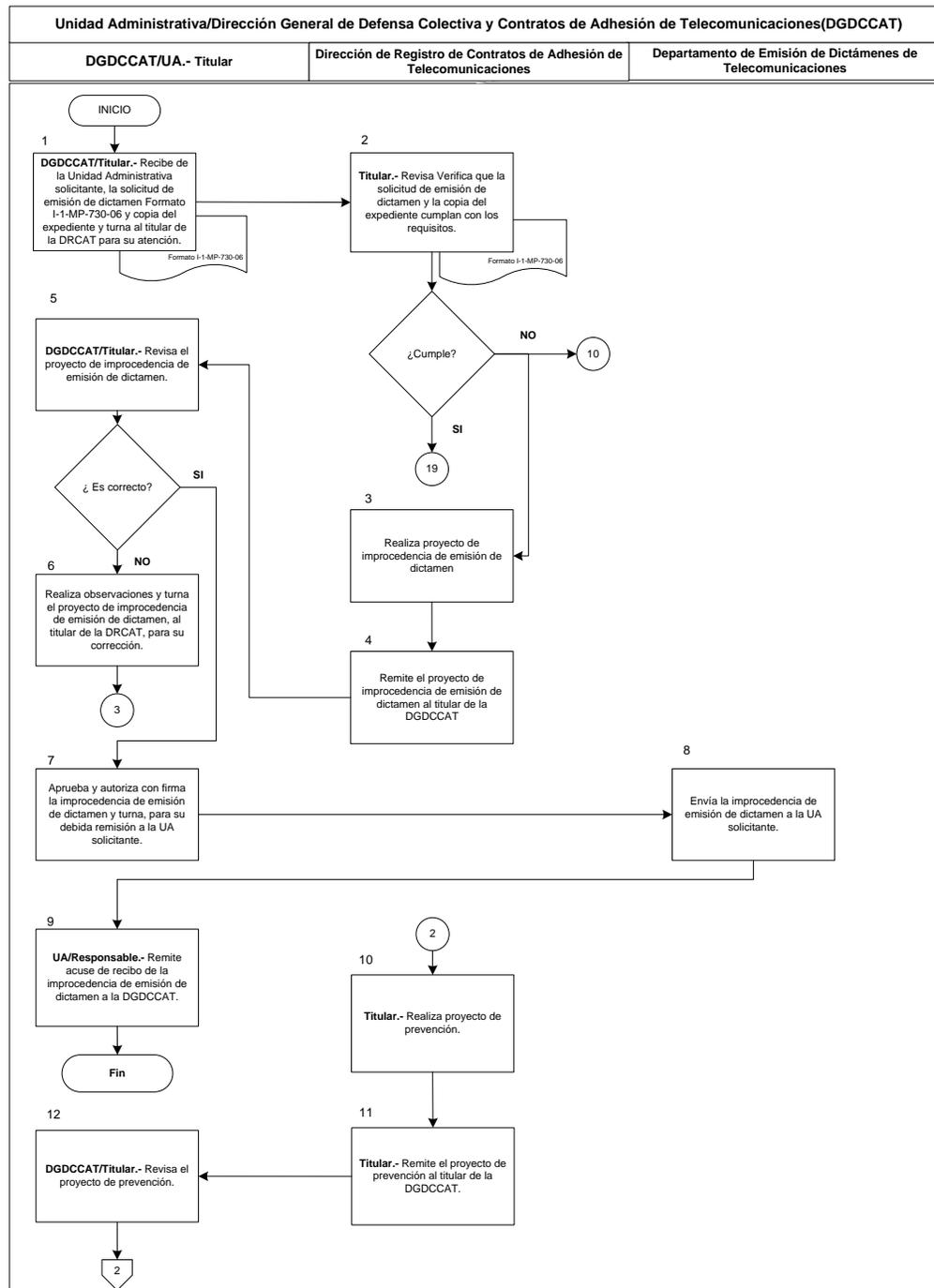


Diagrama 2 de 3

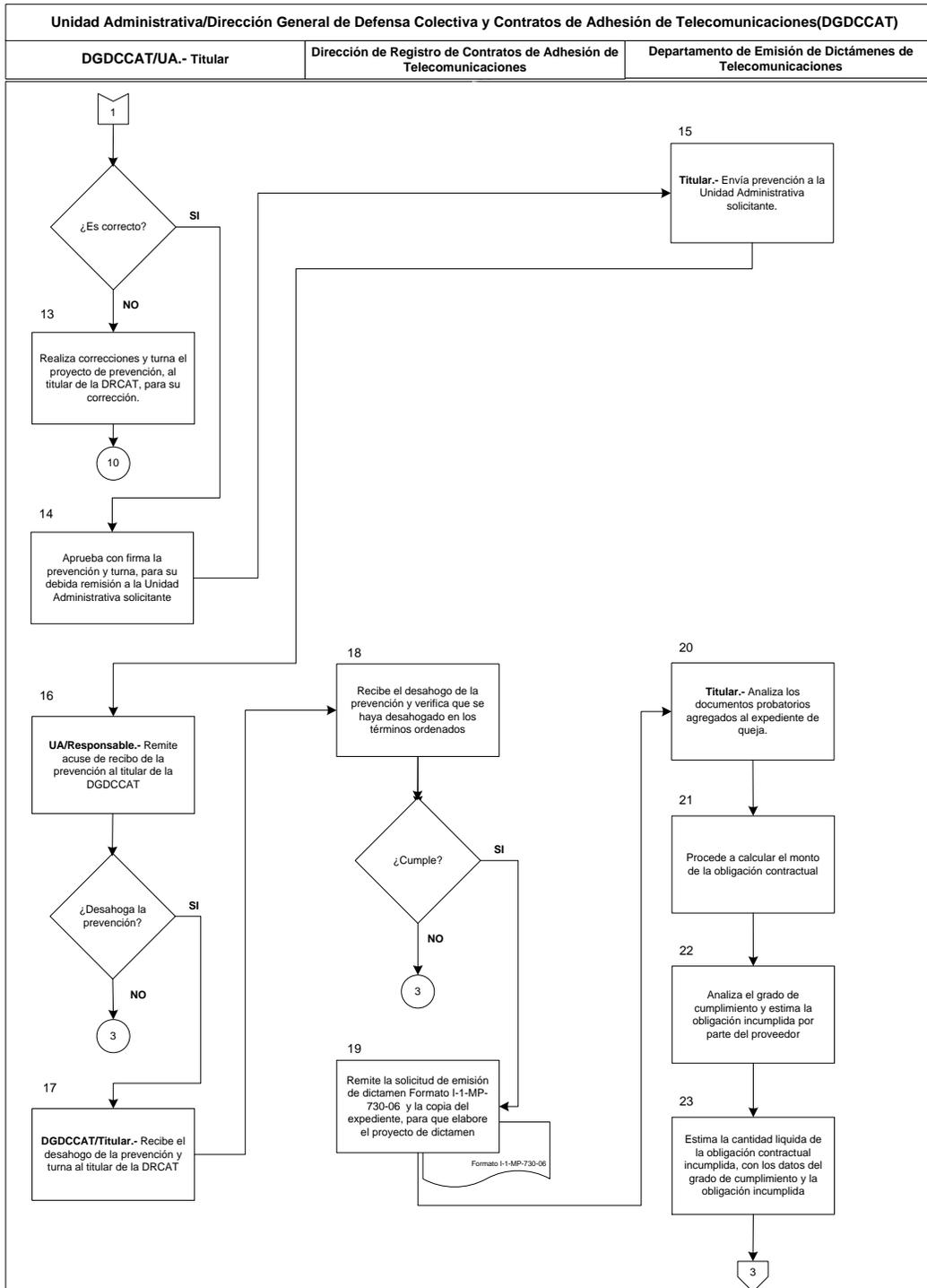
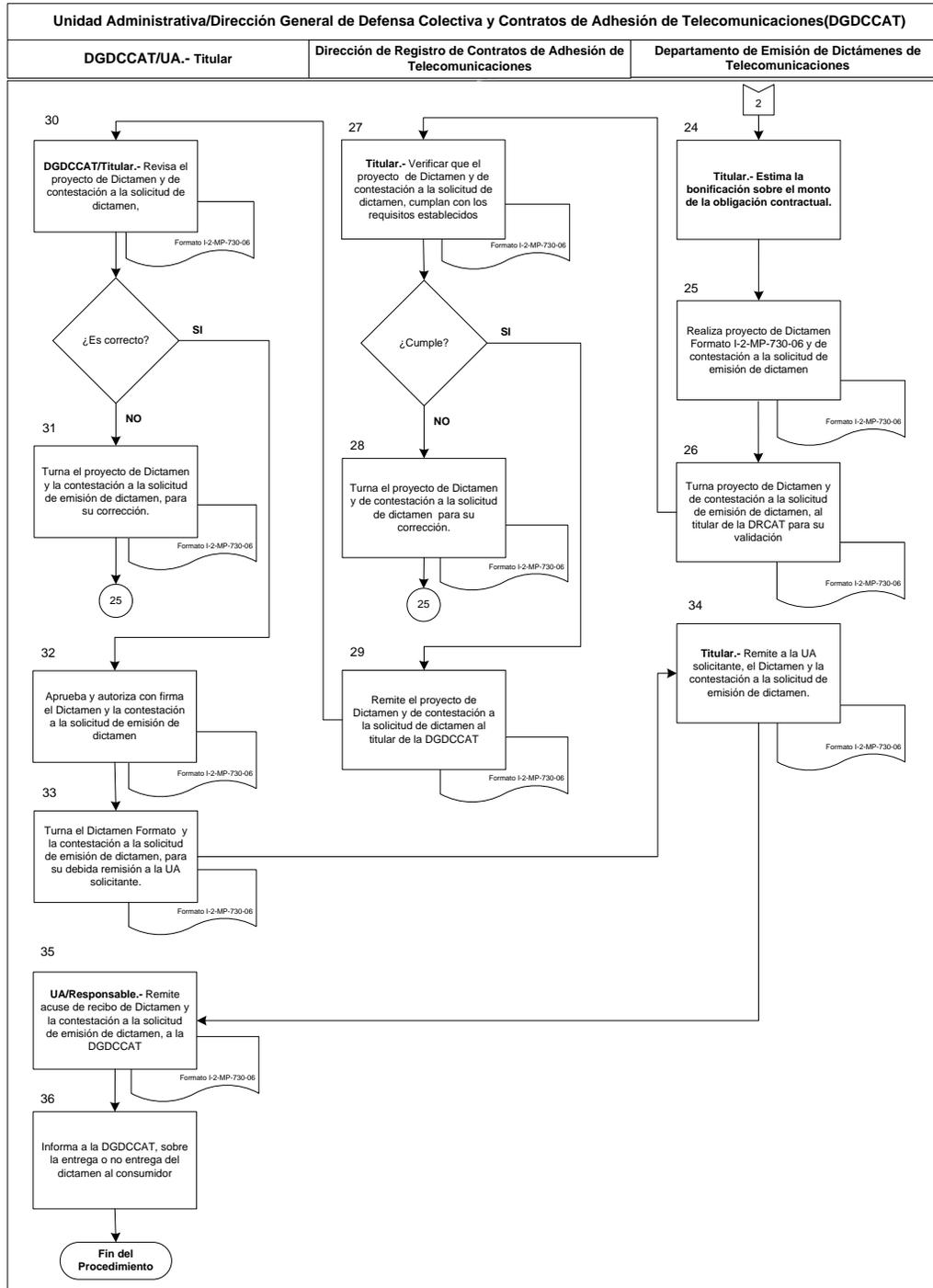


Diagrama 3 de 3



VIII. Formatos y Anexos

Formato I-1-MP-730-06



Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones

FORMATO DE SOLICITUD DE EMISIÓN DE DICTAMEN

De conformidad con lo establecido en los artículos 114, 114 bis y 114 ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), 66, 67, 68, 69 y 70 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor (RLFPC), se solicita la emisión de Dictamen en materia de telecomunicaciones a Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, autoridad competente de acuerdo a los artículos 1, 20, 22, 24 fracciones I y XVI de la LFPC; artículos 1, 3, 4 fracciones IV Bis y XVII Quáter, 13 Bis fracciones V y XV y 17 fracción XVI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor (RPFCC) y los artículos 1, 3 fracción III Bis, 13 Sextus fracción XVII y 15 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.

En razón de lo anterior, se remite a esa autoridad lo siguiente:

1.- REQUISITOS GENERALES DE PROCEDENCIA

| | SÍ/ NO |
|---|--------|
| Solicitud de emisión de dictamen por parte de la o el consumidor. | 1 |
| Solicitud de oficio de emisión de dictamen. | 2 |
| En el expediente de queja obran agregados documentos o constancias de las cuales se acredita la relación de consumo. | 3 |
| En el expediente de queja obran agregados documentos o constancias de las cuales se advierte el bien o servicio ofrecido por el proveedor. | 4 |
| En el expediente de queja obran agregados documentos o constancias de las cuales se acredita el monto de la obligación contractual. | 5 |
| En el expediente de queja obran agregados documentos o constancias de las cuales se acreditan los montos pagados por el consumidor por el bien o servicio contratado. | 6 |
| El expediente está debidamente integrado, con documentales legibles, foliado y certificado. | 7 |

2.- DATOS GENERALES DEL EXPEDIENTE DE QUEJA

| | Datos |
|---|-------|
| Unidad Administrativa | 8 |
| Número de expediente | 9 |
| Nombre del Consumidor | 10 |
| Nombre o Razón Social del Proveedor | 11 |
| Nombre comercial del proveedor | 12 |
| Bien o servicio ofrecido por el proveedor | 13 |

| | Datos |
|--|-------|
| Monto de la Obligación contratada | 14 |
| Pago mensual, en caso de haberse pactado | 15 |
| Motivos de la reclamación | 16 |
| Monto reclamado por el consumidor | 17 |
| Monto acreditado de los importes pagados por el consumidor | 18 |
| Nombre del conciliador que realiza la solicitud del dictamen | 19 |
| Titular de la Unidad Administrativa que remite la solicitud del dictamen | 20 |
| Fecha de audiencia mediante la cual se solicita la emisión de dictamen | 21 |
| Fecha fijada para la siguiente audiencia | 22 |

3.- INFORME CRONOLÓGICO DE LAS AUDIENCIAS CELEBRADAS

| <u>Número de audiencia</u> <u>23</u> | <u>Fecha de celebración</u> <u>24</u> |
|---|--|
| <u>1</u> | |
| <u>2</u> | |
| <u>3</u> | |
| <u>4</u> | |

4.- RELACIÓN DE ELEMENTOS PROBATORIOS

| Documentos Probatorios: (se sugieren: Contrato, Comprobantes de pago, Tickets o facturas, Otros documentos probatorios) | | |
|--|---|---------------|
| # | Documentos probatorios que adjunta Consumidor | Observaciones |
| 1 | 25 | 26 |
| 2 | | |
| 3 | | |
| # | Documentos que adjunta Proveedor | Observaciones |
| 1 | 27 | 28 |
| 2 | | |
| 3 | | |

5.- FUNDAR Y MOTIVAR

De conformidad con el artículo 68 y 67 del RLFCPC deberá señalar los fundamentos y motivos asentados en el acuerdo de solicitud de dictamen.

| # | Fundamento (legal / contractual) | Obligación / Derecho incumplido |
|---|-------------------------------------|---------------------------------|
| 1 | 29 | 30 |

Manifiesto bajo protesta de decir verdad:

- Que las manifestaciones y datos asentados en el presente formato son reales, ciertos y fidedignos.
- Que no se ha presentado una propuesta de conciliación viable.
- Que existen posibles infracciones a la Ley.
- Que existe incumplimiento por parte del proveedor.

31

Nombre y firma del conciliador que solicita la emisión del dictamen

32

Nombre, firma y cargo del servidor público que remite el formato de solicitud de emisión de dictamen

Codificación:
MP-730-06

Versión:
01

Vigencia:
25 de agosto de 2016

Página:
22 de 26

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Formato de solicitud de emisión de dictamen.

Objetivo: Que los conciliadores proporcionen los datos necesarios para poder emitir un dictamen.

Elaboración: Conciliador.

Presentación: Forma electrónica o forma impresa que deberá ser llenado a máquina o con letra de molde.

Clave de Identificación: Formato I-1-MP-730-06.

| No. de Identificación | Dice | Debe Anotarse |
|-----------------------|---|---|
| 1 | Solicitud de emisión de dictamen por parte de la o el consumidor. | Se debe poner si la solicitud de emisión de dictamen fue realizada o no por la parte consumidora. |
| 2 | Solicitud de oficio de emisión de dictamen. | Se debe poner si la solicitud de emisión de dictamen fue realizada o no de oficio por el conciliador. |
| 3 | En el expediente de queja obran agregados documentos o constancias de las cuales se acredita la relación de consumo. | Se debe poner si en el expediente de queja obran agregados o no documentos o constancias de las cuales se acredita la relación de consumo. |
| 4 | En el expediente de queja obran agregados documentos o constancias de las cuales se advierte el bien o servicio ofrecido por el proveedor. | Se debe poner si en el expediente de queja obran agregados o no documentos o constancias de las cuales se advierte el bien o servicio ofrecido por el proveedor. |
| 5 | En el expediente de queja obran agregados documentos o constancias de las cuales se acredita el monto de la obligación contractual. | Se debe poner si en el expediente de queja obran agregados o no documentos o constancias de las cuales se acredita el monto de la obligación contractual. |
| 6 | En el expediente de queja obran agregados documentos o constancias de las cuales se acreditan los montos pagados por el consumidor por el bien o servicio contratado. | Se debe poner si en el expediente de queja obran agregados o no documentos o constancias de las cuales se acreditan los montos pagados por el consumidor por el bien o servicio contratado. |
| 7 | El expediente está debidamente integrado, con documentales legibles, foliado y certificado. | Se de poner si el expediente se encuentra debidamente integrado, con documentales legibles, foliado y certificado, o bien, que no se actualiza tal situación. |
| 8 | Unidad Administrativa | Unidad Administrativa que solicita la emisión del dictamen. |
| 9 | Número de expediente | Número de expediente relativo al procedimiento conciliatorio del cual deriva la solicitud de emisión de dictamen. |
| 10 | Nombre del Consumidor | Nombre del consumidor que presentó la queja en el procedimiento conciliatorio del cual deriva la solicitud de emisión de dictamen. |
| 11 | Nombre o Razón Social del Proveedor | Nombre del proveedor en contra del cual se presentó queja en el procedimiento conciliatorio del cual deriva la solicitud de emisión de dictamen. |

Codificación:
MP-730-06

Versión:
01

Vigencia:
25 de agosto de 2016

Página:
23 de 26

| No. de Identificación | Dice | Debe Anotarse |
|-----------------------|--|---|
| 12 | Nombre comercial del proveedor | Nombre comercial del proveedor en contra del cual se presentó queja en el procedimiento conciliatorio del cual deriva la solicitud de emisión de dictamen. |
| 13 | Bien o servicio ofrecido por el proveedor | Bien o servicio ofrecido por el proveedor al consumidor que presentó la queja en el procedimiento conciliatorio del cual deriva la solicitud de emisión de dictamen. |
| 14 | Monto de la Obligación contratada | Monto del contrato celebrado por el proveedor y el consumidor reclamante. |
| 15 | Pago mensual, en caso de haberse pactado | Pago mensual pactado en el contrato celebrado por el proveedor y el consumidor reclamante. |
| 16 | Motivos de la reclamación | Lo que reclama el consumidor en la queja presentada. |
| 17 | Monto reclamado por el consumidor | Cantidad que reclama el consumidor en la queja presentada. |
| 18 | Monto acreditado de los importes pagados por el consumidor | Cantidad pagada por el consumidor a favor del proveedor acreditada mediante documento. |
| 19 | Nombre del conciliador que realiza la solicitud del dictamen | Nombre del conciliador que realiza la solicitud del dictamen. |
| 20 | Titular de la Unidad Administrativa que remite la solicitud del dictamen | Titular de la Unidad Administrativa que remite la solicitud del dictamen. |
| 21 | Fecha de audiencia mediante la cual se solicita la emisión de dictamen | Fecha de celebración de la audiencia mediante la cual se solicita la emisión del dictamen. |
| 22 | Fecha fijada para la siguiente audiencia | Fecha fijada para siguiente audiencia de conciliación. |
| 23 | Número de audiencias | Se debe establecer en orden consecutivo el número de audiencias que se han llevado a cabo en el procedimiento conciliatorio del cual deriva la solicitud de emisión de dictamen. |
| 24 | Fecha de celebración | Se deben establecer las fechas en orden consecutivo de las audiencias que se han llevado a cabo en el procedimiento conciliatorio del cual deriva la solicitud de emisión de dictamen. |
| 25 | Documento probatorios que adjunta el consumidor | Se deben describir los documentos probatorios exhibidos por el consumidor en el procedimiento conciliatorio del cual deriva la solicitud de emisión de dictamen. |
| 26 | Observaciones | Se deben establecer las observaciones que se crean pertinentes respecto a los documentos probatorios exhibidos por el consumidor en el procedimiento conciliatorio del cual deriva la solicitud de emisión de dictamen. |
| 27 | Documentos que adjunta el proveedor | Se deben describir los documentos probatorios exhibidos por el proveedor en el procedimiento conciliatorio del cual deriva la solicitud de emisión de dictamen. |
| 28 | Observaciones | Se deben establecer las observaciones que se crean pertinentes respecto a los documentos probatorios exhibidos por el proveedor en el procedimiento conciliatorio del cual deriva la solicitud de emisión de dictamen. |

Procedimiento para emitir el dictamen a que hace referencia el artículo 114 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en materia de telecomunicaciones

Codificación:
MP-730-06

Versión:
01

Vigencia:
25 de agosto de 2016

Página:
24 de 26

| No. de Identificación | Dice | Debe Anotarse |
|------------------------------|---|---|
| 29 | Fundamento legal/contractual | Dispositivos legales o cláusulas contractuales que fueron transgredidos o incumplidos por el proveedor. |
| 30 | Obligación/ Derecho incumplido | Descripción del incumplimiento en que incurrió el proveedor. |
| 31 | Nombre y firma del conciliador que solicita la emisión del dictamen | Nombre y firma del conciliador que solicita la emisión del dictamen. |
| 32 | Nombre, firma y cargo del servidor público que remite el formato de solicitud de emisión de dictamen. | Nombre, firma y cargo del servidor público que remite el formato de solicitud de emisión de dictamen. |

Procedimiento para emitir el dictamen a que hace referencia el artículo 114 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en materia de telecomunicaciones

Codificación:
 MP-730-06

Versión:
 01

Vigencia:
 25 de agosto de 2016

Página:
 25 de 26

Formato I-2-MP-730-06

DICTAMEN
TÍTULO EJECUTIVO

Nombre de la parte consumidora: - 3 -
Domicilio de la parte consumidora: - 4 -
Nombre o denominación de la parte proveedora: - 5 -
Domicilio de la parte proveedora: - 6 -
Bien o servicio: - 7 -
Materia de Reclamación: - 8 -

| | | | | |
|-----------------------------------|---|---|---|-----------------------------------|
| Monto de la obligación incumplida | + | Quantificación líquida de la bonificación | = | Monto total a cargo del proveedor |
| - 9 - | | - 10 - | | - 11 - |



- 12 -

De conformidad con los artículos 114, 114 Bis y 114 Ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 37, 66 al 70 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 4 fracciones IV bis y XVII Cuáter del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, 3 fracción III bis, 13 SEXTUS, fracción XVII del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, se emite el presente Dictamen, con calidad de **Título Ejecutivo no negociable a favor de la parte consumidora**, cuyo importe se actualiza con el transcurso del tiempo desde el momento de su emisión hasta el momento de su pago tomando en consideración los cambios de precios en el país de conformidad con el factor de actualización que arroje el Índice Nacional de Precios al Consumidor que mensualmente de a conocer el Banco de México. La ejecución del presente título prescribe al año de su emisión.

Ciudad de México, a ____ de _____ de 20__ - 13 -

- 14 -

DIRECTOR GENERAL DE DEFENSA COLECTIVA Y CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

Codificación:
MP-730-06

Versión:
01

Vigencia:
25 de agosto de 2016

Página:
26 de 26

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Formato de Dictamen emitido por la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.

Objetivo: Proporcionar, al personal encargado de emitir dictámenes, un documento uniforme que contribuya a facilitar y eficientar su trabajo.

Elaboración: Personal adscrito al Departamento de Emisión de Dictámenes de Telecomunicaciones.

Presentación: Forma electrónica o forma impresa.

Clave de Identificación: Formato I-2-MP-730-06.

| No. de Identificación | Dice | Debe Anotarse |
|-----------------------|--|---|
| 1 | Folio | Número consecutivo designado por la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones al formato de dictamen. |
| 2 | Expediente | Número de expediente aperturado en la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones con motivo de la solicitud de emisión de dictamen realizada. |
| 3 | Nombre de la parte consumidora | Nombre del consumidor(a) (a favor de quien se emitirá el dictamen). |
| 4 | Domicilio de la parte consumidora | Domicilio del consumidor (a) (a favor de quien se emitirá el dictamen). |
| 5 | Nombre o denominación de la parte proveedora | Nombre o razón social del/de la Proveedor(a) a cargo del cual se emite el dictamen. |
| 6 | Domicilio de la parte proveedora | Domicilio del/de la proveedor(a) a cargo del cual se emite el dictamen. |
| 7 | Bien o servicio | Bien o servicio contratado por el consumidor. |
| 8 | Materia de la reclamación | Lo que reclama el/la consumidor(a) en la queja presentada ante Profeco. |
| 9 | Monto de la obligación incumplida | Cantidad liquidada del monto de la obligación incumplida. |
| 10 | Cuantificación líquida de la bonificación | Cantidad líquida derivada del porcentaje de bonificación que le corresponde al consumidor. |
| 11 | Monto total a cargo del proveedor | Monto total a favor del/de la consumidor(a). |
| 12 | Código QR | Se debe insertar el Código QR (código de respuesta rápida) que remita a la contestación de solicitud de dictamen correspondiente. |
| 13 | Ciudad de México, a ____ de ____ de 20__ | Fecha en la que se emite el dictamen. |
| 14 | Nombre y firma | Nombre y Firma del Director General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones. |

Codificación:
 MP-730-07

Versión:
 01

Vigencia:
 21 de diciembre de 2015

Página:
 1 de 21

Tiempo de Ejecución

30 días laborales

Aprobación del Documento

| | | Firma |
|---------------------|--|---|
| Elaboró: | Lcdo. Maximiliano Cárdenas Denham Director General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones |  |
| Revisó: | Lcdo. Luis Enrique Gutiérrez Reynoso Director General de Programación, Organización y Presupuesto |  |
| Visto Bueno: | Mtro. Carlos de Jesús Ponce Subprocurador de Telecomunicaciones |  |
| Autorizó: | Cdra. Pbca. Estela Ruiz Esparza Padilla Coordinadora General de Administración |  |

Control de las Revisiones

| Revisión | Fecha Revisión | Consideración del cambio en el documento |
|----------|-------------------------|---|
| 00 | 21 de diciembre de 2015 | Documento de nueva creación derivado de la expedición de la Ley Federal de Telecomunicaciones (DOF el 14-07-2014); del Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor (DOF el 24-08-2015); así como de la autorización para la creación de la estructura orgánica de fecha 08-09-2015; del Programa de Trabajo 2015 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri), de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018 (DOF.16-Dic-2013) y la Norma Mexicana para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres NMX-R-025-SCFI-2012. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2015 (21-12-2015). |
| | 25 de agosto de 2016 | El presente procedimiento cambia de codificación de MP-730-03 a MP-730-07, derivado de la individualización del Procedimiento para recibir solicitudes de revisión, registro, baja, modificación o aviso de adopción de modelos de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones (MP-730-02) |

Contenido

| | Página |
|---|--------|
| I. Objetivo | 3 |
| II. Alcance..... | 3 |
| III. Formatos y Anexos Requeridos | 3 |
| IV. Mecanismos de Control | 4 |
| V. Políticas de Operación..... | 5 |
| VI. Descripción del Procedimiento | 14 |
| VII. Diagrama de Flujo | 17 |
| VIII. Formatos y Anexos..... | 21 |

I. Objetivo

Establecer las políticas y actividades relacionadas con el ejercicio de acciones colectivas en contra de proveedores y proveedoras de servicios de telecomunicaciones que realicen actos, hechos u omisiones que vulneren derechos e intereses del público consumidor.

II. Alcance

El procedimiento está dirigido a:

Procuraduría Federal del Consumidor (PFC) a través de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones (ST), la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones (DGPCT), la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión en Telecomunicaciones (DGDCCAT), la Dirección de Defensa Colectiva del Consumidor de Telecomunicaciones (DDCCT), la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones (DRCAT), la Dirección de Análisis de Prácticas de Consumo de Telecomunicaciones (DAPCT), el Departamento de Procesos Colectivos de Telecomunicaciones (JDPCT), el Departamento de Acciones Colectivas de Telecomunicaciones (JDACT) y las abogadas y abogados especializados, la Subprocuraduría de Servicios (SS), la Dirección General de Quejas y Conciliación (DGQC), la Dirección General de Delegaciones (DGD), las Delegaciones y Subdelegaciones Profeco (DS).

III. Formatos y Anexos Requeridos

- No aplica.

IV. Mecanismos de Control

| Número de Control | Puesto | Responsabilidad | Evidencia documental |
|--------------------------|--|--|----------------------------------|
| M-01 | Titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones | Autoriza el escrito inicial de demanda | Demanda autorizada |
| M-02 | Titular de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones | Recibe autorización, firma el escrito inicial de demanda y la presenta ante la autoridad judicial competente | Acuse de presentación de demanda |

En los casos en que por alguna circunstancia se omita la revisión y aplicación de uno o varios de los mecanismos de control previstos en el procedimiento, la/el responsable de su cumplimiento deberá informar a su jefa/e inmediato las causas o motivos que dieron lugar al hecho y, si se le requiere, proporcionará la evidencia documental que sustente lo ocurrido debiendo registrar la excepción en la bitácora (fecha y descripción de los mismos hechos) correspondiente, cuyo responsable será la/el servidor público que designe la/el titular de la unidad administrativa. La información registrada, permitirá analizar la posible adecuación y mejora del presente procedimiento.

V. Políticas de Operación

Generales

1. La Subprocuraduría de Telecomunicaciones (ST) a través de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones (DGDCAT), analizará el caso concreto y, de estimarse procedente elaborará la demanda correspondiente para ser presentada ante las autoridades jurisdiccionales competentes.
2. La DGDCAT evalúa con su equipo de trabajo la conducta de las y los proveedores. Si del análisis se desprende la comisión de una conducta presuntamente delictiva en perjuicio del grupo de consumidores y consumidoras, comunica mediante oficio al Subprocurador Jurídico (SJ), para los efectos legales procedentes.
3. La DGDCAT será responsable de elaborar la estrategia procesal y los principales argumentos de la demanda y del desahogo de las vistas ordenadas por el o la juez en un procedimiento de Acción Colectiva en materia de Telecomunicaciones.
4. La DDCCT analizará la afectación de algún proveedor o proveedora respecto de actos, hechos u omisiones que vulneren derechos e intereses de una colectividad o grupo de consumidores además de revisar la demanda de Acciones Colectivas en materia de Telecomunicaciones.
5. Los Departamentos de la DDCCT serán responsables de revisar e integrar la demanda, así como dar seguimiento al proceso en todas sus etapas y desahogar las vistas y requerimientos solicitados por una o un juez en un procedimiento de Acción Colectiva en materia de Telecomunicaciones.
6. Las y los Abogados especializados serán responsables de elaborar y presentar el proyecto de demanda, así como los proyectos de desahogos requeridos y los escritos necesarios para la debida integración del proceso jurisdiccional y de dar seguimiento al juicio de Acción Colectiva en materia de Telecomunicaciones en todas y cada una de sus etapas.
7. La DDCCT será responsable de la supervisión y seguimiento en tiempo y forma del procedimiento interno y jurisdiccional de las Acciones Colectivas en materia de Telecomunicaciones.

8. La DDCCT instruirá a sus Departamentos, abogadas y abogados asignados, para darle seguimiento jurisdiccional a las Acciones Colectivas, acudiendo a juzgados y/o vía internet.
9. El expediente se integrará por las actuaciones que sean notificadas personalmente a la DGDCCAT o bien por aquellas que se encuentran en juzgados o en medios electrónicos y que sean impresas, siendo éste el documento donde se pueda observar el proceso jurisdiccional en todas sus etapas.
10. Las demandas de Acción Colectiva en materia de Telecomunicaciones presentadas por Profeco ante la autoridad competente se substanciarán de conformidad con lo previsto en el Libro Quinto del Código Federal de Procedimientos Civiles (CFPC), tal como lo dispone el artículo 26 de la LFPC.
11. La DGDCCAT podrá solicitar a la DGPCT, información relativa al comportamiento comercial de las y los proveedores con mayor número de quejas y denuncias que pudieran vulnerar derechos e intereses de un grupo de consumidores.
12. La DGDCCAT podrá solicitar a la DGQC, a la DGPCT y a la DGD, copia certificada de los expedientes de quejas o denuncias en contra de alguna o algún proveedor, procedimientos por infracciones a la ley o cualquier otra documentación que estime necesaria.
 - A. Las copias certificadas deberán remitirse en un plazo máximo de 5 días hábiles, contados a partir de su solicitud.
 - B. Los plazos a que hace mención el párrafo anterior, se ampliarán en un día más por cada 100 expedientes de queja o denuncia, o en su caso, el que la ST determine.
 - C. La ampliación de los plazos a que hace mención el párrafo anterior, sólo se hará efectiva a solicitud expresa de las UA de Profeco, la cual deberá realizarse por lo menos un día antes de fenecido el término establecido en el inciso A.
13. Los plazos establecidos en el presente documento para desarrollar el procedimiento, podrán ampliarse dependiendo las cargas de trabajo de los y las Titulares de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones y de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, así como a petición expresa de la o del Titular de la Procuraduría Federal del Consumidor.

De las acciones colectivas en materia de telecomunicaciones

14. Para que se considere el inicio de una acción colectiva, debe existir la conducta de uno o más proveedores que vulneren derechos e intereses de un grupo de consumidores.
 - A. La DGDCCAT, a través de la DDCCT analiza, investiga y recaba la información y documentación necesaria para determinar la procedencia de la Acción Colectiva y en su caso, darle oportuno seguimiento.
 - B. La o el Titular de la DDCCT, será responsable de la guarda y custodia de la documentación en tanto se analiza si es o no procedente la Acción Colectiva.
 - C. De ser procedente la Acción Colectiva, la documentación recabada será presentada en vía de prueba durante el juicio, pasando la guarda y custodia de los mismos a cargo del Juzgado.
 - a. El expediente interno se forma una vez presentada la demanda de Acción Colectiva

De las consultas y asesoría de las acciones colectivas

15. La ST o la DGDCCAT mediante el portal de intranet de Profeco informará el estado procesal que guardan los juicios de Acciones Colectivas en materia de Telecomunicaciones, con el objeto de que las UR encargadas de la recepción de las quejas o denuncias conozcan dicha información.
16. La ST a través de la DGDCCAT atenderá y solventará las consultas y asesorías que las y los consumidores soliciten a Profeco sobre el estado procesal que guardan los juicios de Acciones Colectivas en materia de Telecomunicaciones de manera personal, por Internet, correo electrónico o vía telefónica.
17. El o la titular de DGDCCAT y/o en su ausencia por el o la titular de la DDCCT o de los Departamentos de Procesos y Acciones Colectivas ambos de Telecomunicaciones, atenderá las consultas solicitadas por las UA y Asociaciones de Consumidoras y Consumidores en temas relativos a las Acciones Colectivas, tales como naturaleza, procedencia, requisitos, substanciación entre otros.
 - A. Las consultas se atenderán por Internet, correo electrónico, vía telefónica o personalmente en las oficinas de la DGDCCT previa cita.

Del procedimiento jurisdiccional de las acciones colectivas

18. Para la elaboración del proyecto de demanda de Acción Colectiva en materia de Telecomunicaciones y el seguimiento de la misma, la DDCCT, sus Departamentos y las y los abogados especializados, deberán atender los requisitos y procedimiento dispuestos en el Código Federal de Procedimientos Civiles (CFPC).

De la demanda

19. La demanda deberá contener los siguientes requisitos establecidos en los artículos 587 y 588 del CFPC.
- A. El tribunal ante el cual se promueve.
 - B. El nombre del representante legal. En el caso de las acciones colectivas en sentido estricto y las individuales homogéneas, los nombres de los miembros de la colectividad promoventes de la demanda, en su caso.
 - C. Los documentos con los que se acredite la representación.
 - D. Nombre y domicilio del demandado.
 - E. La precisión del derecho difuso, colectivo o individual homogéneo que se considera afectado.
 - F. Tipo de acción.
 - G. Las pretensiones, los hechos y las circunstancias comunes que comparta la colectividad respecto de la acción que se intente.
 - H. Los fundamentos de derecho.
 - I. En el caso de las acciones colectivas en sentido estricto e individuales homogéneas, las consideraciones y los hechos que sustenten la conveniencia de la substanciación por la vía colectiva en lugar de la acción individual.
20. El escrito de demanda de Acción Colectiva tendrá la siguiente estructura:
- A. Rubro (se identifica brevemente el asunto con los datos del juicio).
 - B. Proemio (Señala el nombre de quien suscribe la demanda, los documentos con que acredita la representación, el domicilio de Profeco para oír y recibir notificaciones, las personas autorizadas para los mismos efectos; los nombres de los miembros de la colectividad promoventes de la demanda en los casos señalados por el CFPC; nombre, domicilio y demás datos que sirvan para localizar e identificar al demandado; la precisión del derecho difuso, colectivo o

individual homogéneo que se considera afectado; el tipo de acción que pretende promover, asimismo, se identifican las prestaciones reclamadas).

- C. Capítulo de antecedentes (breve referencia de los antecedentes del asunto).
- D. Narrativa de hechos (desarrollo de manera sucinta, clara y precisa de los hechos que dieron origen a la demanda de acción colectiva).
- E. Solicitud de medidas precautorias, en caso de su procedencia (cualquier medida prevista en el artículo 610 del CFPC, tendentes a garantizar el resultado del juicio).
- F. Anuncio de pruebas (documentos que se exhiben en vía de prueba).
- G. Capítulo de derecho (artículos en los cuales se funda la acción colectiva y sus pretensiones).
- H. Puntos petitorios (resumen de lo que se solicita al tribunal).
- I. Fecha y firma.
- J. Iniciales de quienes intervinieron en la elaboración y revisión del escrito.

Del emplazamiento y notificación (CFPC, arts. 590, 591 y 593)

- 21. Dentro de los 3 días siguientes de presentada la demanda, se realizará el emplazamiento y la notificación a la parte demandada, para que en el término de 5 días hábiles manifieste lo que a su derecho convenga respecto a la procedencia de la demanda. El juez contará con un término de 10 días hábiles para certificar el cumplimiento de los requisitos para posteriormente admitir o desechar la demanda.

De la contestación de la demanda (CFPC art. 592).

- 22. La parte demanda contará con 15 días hábiles para contestar la demanda, pudiéndose ampliar dicho término hasta por un periodo igual a petición del demandado. Una vez contestada, se dará vista por 5 días hábiles a la parte actora para que manifieste lo que a su derecho convenga.

Los responsables del seguimiento son los y las titulares de JDPCT y JDACT y las y los abogados especializados asignados.

De la adhesión voluntaria a la acción colectiva (CFPC art. 594).

- 23. Cualquier miembro de la colectividad afectada podrá adherirse a la acción colectiva conforme a las reglas siguientes:

- Tratándose de acciones colectivas en sentido estricto e individuales homogéneas, las y los consumidores podrán adherirse a través de una comunicación expresa por cualquier medio dirigida al representante a que se refiere el artículo 585 del Código Federal de Procedimientos Civiles, ya sea durante la sustanciación del proceso o bien, hasta 18 meses después de que la sentencia haya causado estado o el convenio judicial adquiera la calidad de cosa juzgada.
 - Durante el término arriba señalado, el consumidor o consumidora hará llegar su consentimiento expreso y simple al representante, quien lo presentará al juez, proveyendo éste sobre la adhesión.
 - Si la consumidora o consumidor afectado se adhiere a la colectividad durante la substanciación del proceso, el incidente de liquidación se efectuará de acuerdo a lo establecido en el artículo 605 del Código Federal de Procedimientos Civiles.
 - Si la consumidora o consumidor afectado se adhiere a la colectividad posterior a que la sentencia haya causado estado o el convenio judicial adquiera calidad de cosa juzgada, será necesario que pruebe el daño causado dentro del incidente respectivo.
24. Cuando se trate de adhesiones voluntarias y los consumidores o consumidoras decidan excluirse de ésta posteriormente al emplazamiento del demandado, ello equivaldrá a un desistimiento de la acción colectiva, por lo que no podrán volver a participar en un procedimiento colectivo derivado de los mismos hechos.

De la audiencia previa y de conciliación (CFPC art. 595).

25. Realizada la notificación, el juez señalará fecha y hora para la celebración de la audiencia previa y de conciliación, misma que se llevará a cabo dentro de los 10 días siguientes.

Si las partes alcanzaren un convenio total o parcial el juez revisará que los intereses de la colectividad estén debidamente protegidos y dará vista por 10 días a los organismos mencionados en la fracción I del artículo 585 del CFPC; una vez escuchadas las manifestaciones de la colectividad, el juez aprobará el convenio elevándolo a cosa juzgada.

Del período probatorio (arts. 596 al 601).

26. En caso de no existir conciliación entre las partes, se abrirá el juicio a prueba por un periodo de 60 días hábiles, pudiendo otorgar una prórroga hasta por 20 días hábiles, señalándose fecha para su desahogo en un lapso que no exceda de 40 días hábiles.

De la audiencia de alegatos (CFPC art. 596).

27. Concluido el desahogo de las pruebas, el juez, dará vista a las partes para que en un periodo de 10 días hábiles aleguen lo que a su derecho y representación convenga.

De la sentencia (CFPC arts. 596, 603 al 608).

28. El juez dictará sentencia dentro de los 30 días hábiles posteriores a la celebración de la audiencia final; en la cual podrá condenar a la reparación del daño causado a la colectividad, estableciéndose al efecto un plazo prudente para su cumplimiento. En la sentencia se establecerán los requisitos y plazos para promover el incidente de liquidación.

Del incidente de liquidación (CFPC art. 605).

29. El incidente de liquidación podrá promoverse por cada uno de los miembros de la colectividad en ejecución de sentencia dentro del año calendario siguiente al que la sentencia cause ejecutoria.
30. A partir de que el juez determine el importe a liquidar, el miembro de la colectividad titular del derecho al cobro tendrá un año para ejercer el mismo.
31. El pago que resulte del incidente de liquidación será hecho a los miembros de la colectividad en los términos que ordene la sentencia; en ningún caso a través del representante común.

De la apelación (CFPC art. 609).

32. Las partes podrán interponer recurso de apelación en un plazo de 45 días hábiles una vez dictada la sentencia, cuando adviertan que hubo una representación fraudulenta en contra de sus intereses; este recurso tendrá por objeto la nulidad de las actuaciones viciadas dentro del procedimiento colectivo.

Del seguimiento

33. La DGCCAT una vez notificada, atenderá el acuerdo recaído al escrito inicial de demanda, el cual podrá ser emitido en los siguientes sentidos:
 - A. Acuerdo admisorio: Auto que admite a trámite la demanda y por la cual se ordena el emplazamiento del demandado.
 - B. Acuerdo de prevención: Auto que señala deficiencias en el escrito inicial de demanda, solicitando se subsanen en el término señalado.
 - C. Acuerdo que desecha: Auto por el cual se niega dar trámite a la demanda por carecer de requisitos esenciales determinados por la Ley.
34. Además de Profeco, tienen legitimación activa para ejercer acciones colectivas en materia de consumo:
 - A. El representante común de la colectividad conformada por al menos treinta miembros;
 - B. Las Asociaciones Civiles sin fines de lucro, legalmente constituidas al menos un año previo al momento de presentar la acción, cuyo objeto social incluya la promoción o defensa de los derechos e intereses en las relaciones de consumo.
35. En el caso de que durante el procedimiento dejare de haber un legitimado activo o los legitimados mencionados en los incisos anteriores no cumplieran con los requisitos referidos en el artículo 586 de CFPC, el juez encargado del asunto, de oficio o a petición de cualquier miembro de la colectividad, abrirá un incidente de remoción y sustitución, debiendo suspender el juicio y notificar el inicio del incidente a la colectividad en los términos a que se refiere el artículo 591 del CFPC.
36. Una vez realizada la notificación a que se refiere el párrafo anterior, el juez recibirá las solicitudes de los interesados dentro del término de 10 días, evaluará las solicitudes que se presentaren y resolverá lo conducente dentro del plazo de 3 días.
37. En caso de no existir particulares interesados para ser legitimado activo en la causa, el juez está obligado a dar vista a Profeco, quien a través de la DGCCAT deberá asumir la representación de la colectividad o grupo y dar seguimiento al proceso.

38. La ST a través de la DGCCAT, interpondrá todos los medios de defensa ordinarios y extraordinarios contenidos en el CFPC y demás Leyes aplicables, como parte de la estrategia procesal para obtener sentencia apegada a derecho y estar siempre encaminada a obtener el mayor beneficio para las y los consumidores.
39. La ST a través de la DGCCAT desahogará las vistas que sean ordenadas por el juez dentro de un procedimiento de Acción Colectiva en materia de Telecomunicaciones no promovida por Profeco en términos de los artículos 591, 595 y 598 del CFPC.

VI. Descripción del Procedimiento

DGDCCAT.- Titular

1. Recibe la solicitud de inicio de acción colectiva en materia de Telecomunicaciones, junto con las quejas y/o denuncias presentadas contra un mismo proveedor o proveedora de bienes o servicios para que de manera conjunta con el titular de la DDCCT realicen su análisis.

DGDCCAT y DDCCT. Titulares

2. Analizan posible conducta perniciosa en detrimento de los derechos e intereses de las y los consumidores de la solicitud realizada o por iniciativa propia, de ser procedente instruyen el inicio de una Acción Colectiva en materia de Telecomunicaciones y turnan a sus departamentos para su integración, análisis y seguimiento en un término de hasta 3 días hábiles. *Conecta con la actividad 4.*
3. Devuelven la solicitud vía oficio al peticionario de no ser procedente la acción colectiva.

Fin

JDACT y JDPCT.- Titulares.

4. Analizan, investigan y recaban información y documentación complementaria en función de la investigación realizada, para integrarla y determinar su procedencia, una vez recibida la propuesta de Acción Colectiva de Telecomunicaciones.
 - No es procedente
5. Elaboran oficio informando el motivo de la improcedencia, firma y lo turna de inmediato a la DGDCCAT y a la DDCCT. *Conecta con la actividad 3.*
 - Si es procedente
6. Analizan que las copias certificadas de las quejas o denuncias se encuentren debidamente integradas de acuerdo a la Guía para la expedición de copias certificadas.
 - No son correctas
7. Elaboran oficio solicitando que el peticionario subsane las inconsistencias detectadas. *Conecta con la actividad 1.*

- Si son correctas
- 8. Efectúa indicaciones y turna de inmediato a la o el abogado especializado para la elaboración de la demanda de acuerdo a las cargas de trabajo tratándose de modificaciones turnará de inmediato a la o el abogado designado.

Abogado especializado

- 9. Recibe indicaciones y elabora proyecto de demanda de Acción Colectiva en materia de Telecomunicaciones. De ser requerido realiza las modificaciones necesarias de inmediato.
- 10. Envía el proyecto de demanda y/o modificaciones a revisión del JDPCT y JDACT.

JDPCT y JDACT.- Titulares

- 11. Revisan proyecto de demanda.
 - No es correcto
- 12. Realizan observaciones y/o correcciones pertinentes y de ser requerido realiza las modificaciones necesarias. *Conecta con actividad 9.*
 - Si es correcto
- 13. Turnan de inmediato a la DDCCT.
Las actividades del punto 4 al punto 12 se llevarán a cabo en conjunto, en un término de hasta 10 días hábiles.

DDCCT.- Titular

- 14. Revisa proyecto de demanda en un término de hasta 3 días hábiles.
 - No es correcto
- 15. Realiza las observaciones pertinentes. Turna de inmediato a las/los jefes de departamento. *Conecta con actividad 12.*
 - Si es correcto
- 16. Envía de inmediato a la DGDCCAT para su visto bueno.

DGDCCAT.- Titular

- 17. Analiza proyecto de demanda en un término de hasta 3 días hábiles.

- No es correcto
- 18. Realiza las observaciones pertinentes y turna a la brevedad a la DDCCT. *Conecta con actividad 15.*
- Si es correcto
- 19. Envía proyecto final al titular de la ST para su autorización.

Subprocuraduría de Telecomunicaciones.- Titular

- 20. Revisa proyecto final de demanda en un término de hasta un día hábil.
- No está de acuerdo
- 21. Realiza las observaciones pertinentes y turna a la DGCCAT para su adecuación. *Conecta con actividad 18.*
- Está de acuerdo
- 22. Autoriza el proyecto de demanda de Acción Colectiva y turna a la DGCCAT a la brevedad.

DGCCAT.-Titular

- 23. Recibe autorización para su firma, turnando de inmediato al abogado o la abogada especializada para su respectiva presentación ante el Órgano Jurisdiccional competente haciéndolo del conocimiento de la DDCCT y de sus Departamentos.

Abogado Especializado

- 24. Presenta de inmediato, o a más tardar al día hábil siguiente la demanda de Acción Colectiva en materia de Telecomunicaciones ante el Órgano Jurisdiccional competente.
- 25. Archiva acuse de demanda para su control y seguimiento, cuya guarda y custodia estará a cargo del abogado o la abogada especializado y del o la titular del DPCT asignados al asunto.
- 26. Solicita apoyo a DS de Profeco para el seguimiento del asunto en el ámbito territorial correspondiente en su caso.

Fin del procedimiento.

VII. Diagrama de Flujo

Diagrama 1 de 4

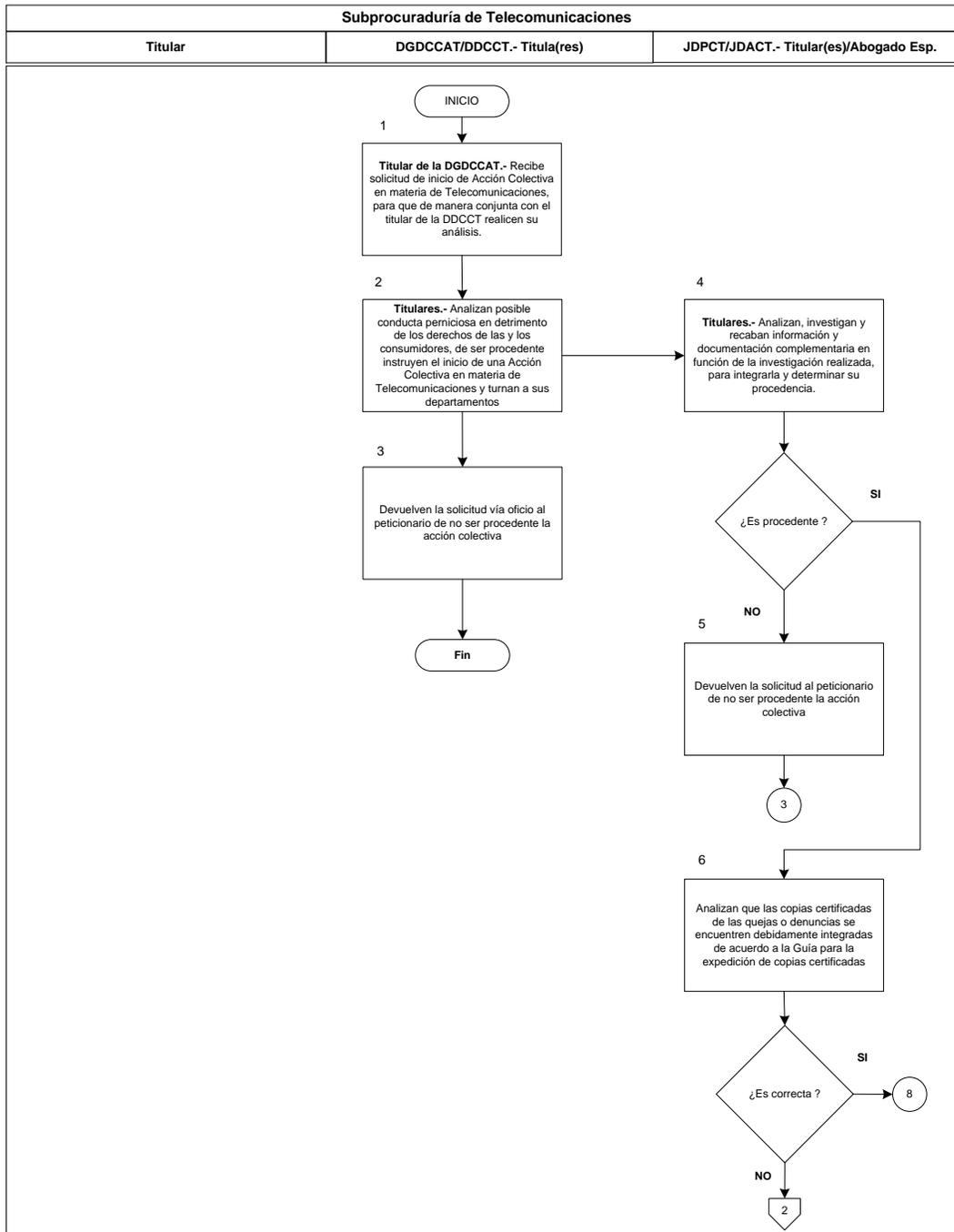


Diagrama 2 de 4

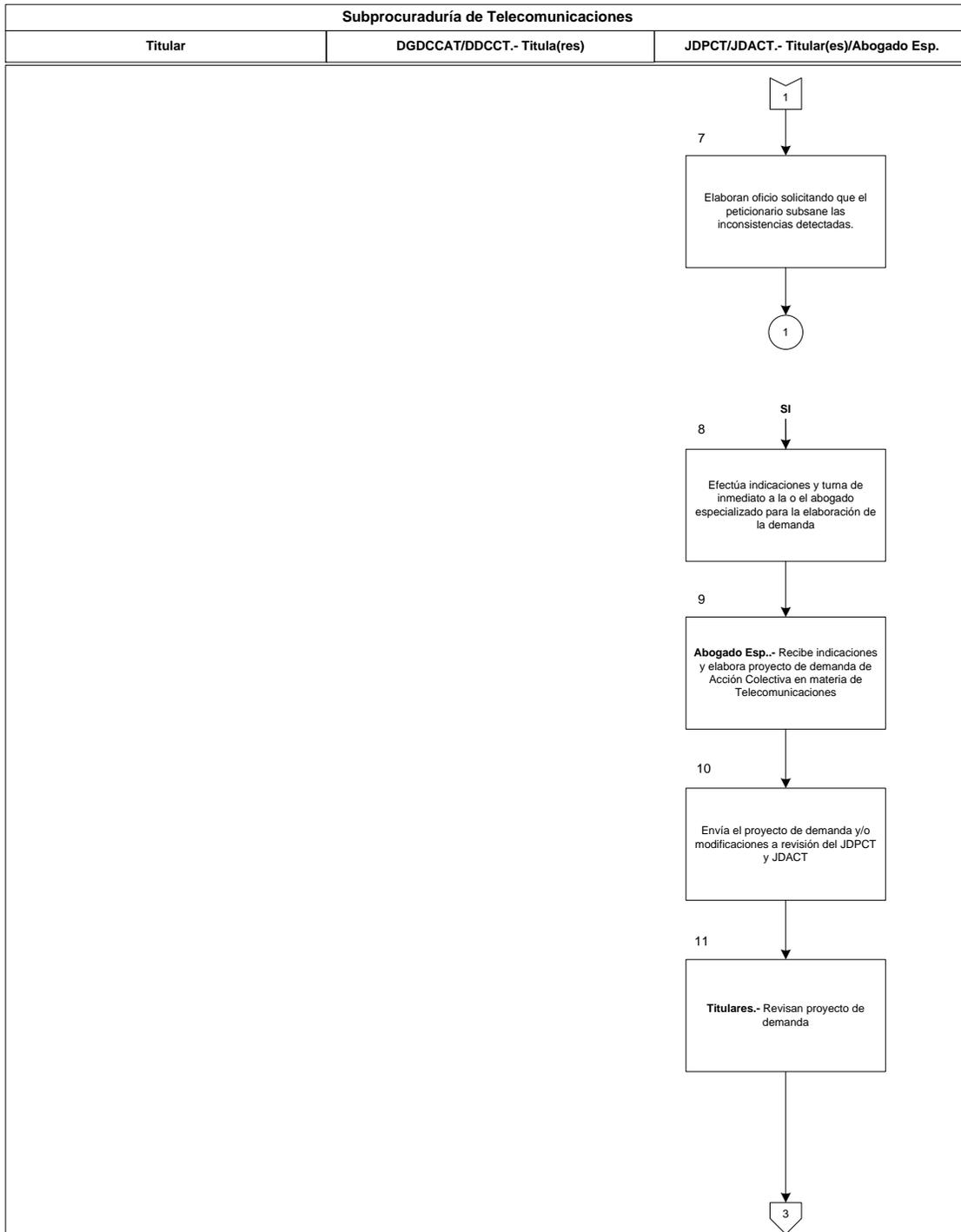


Diagrama 3 de 4

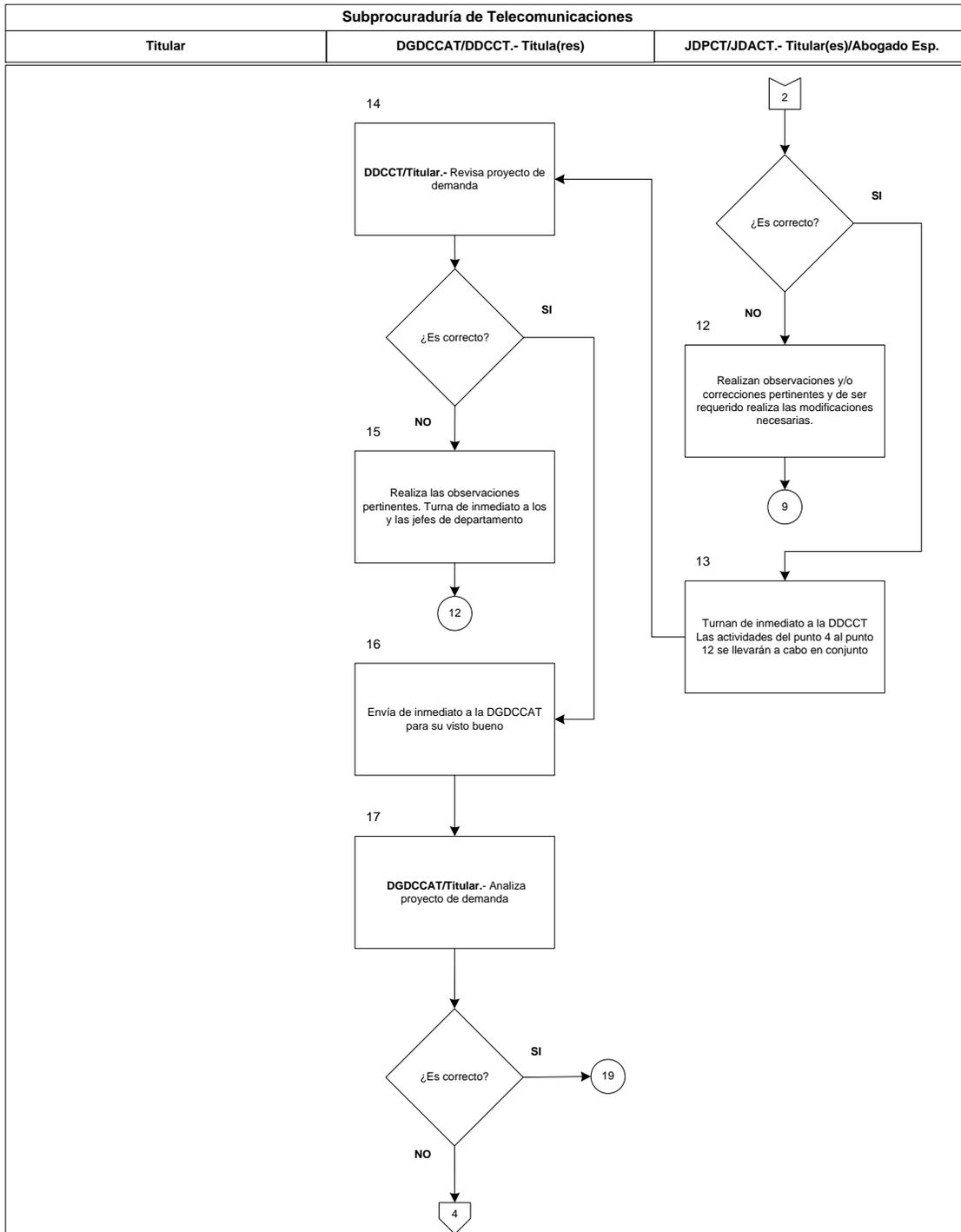
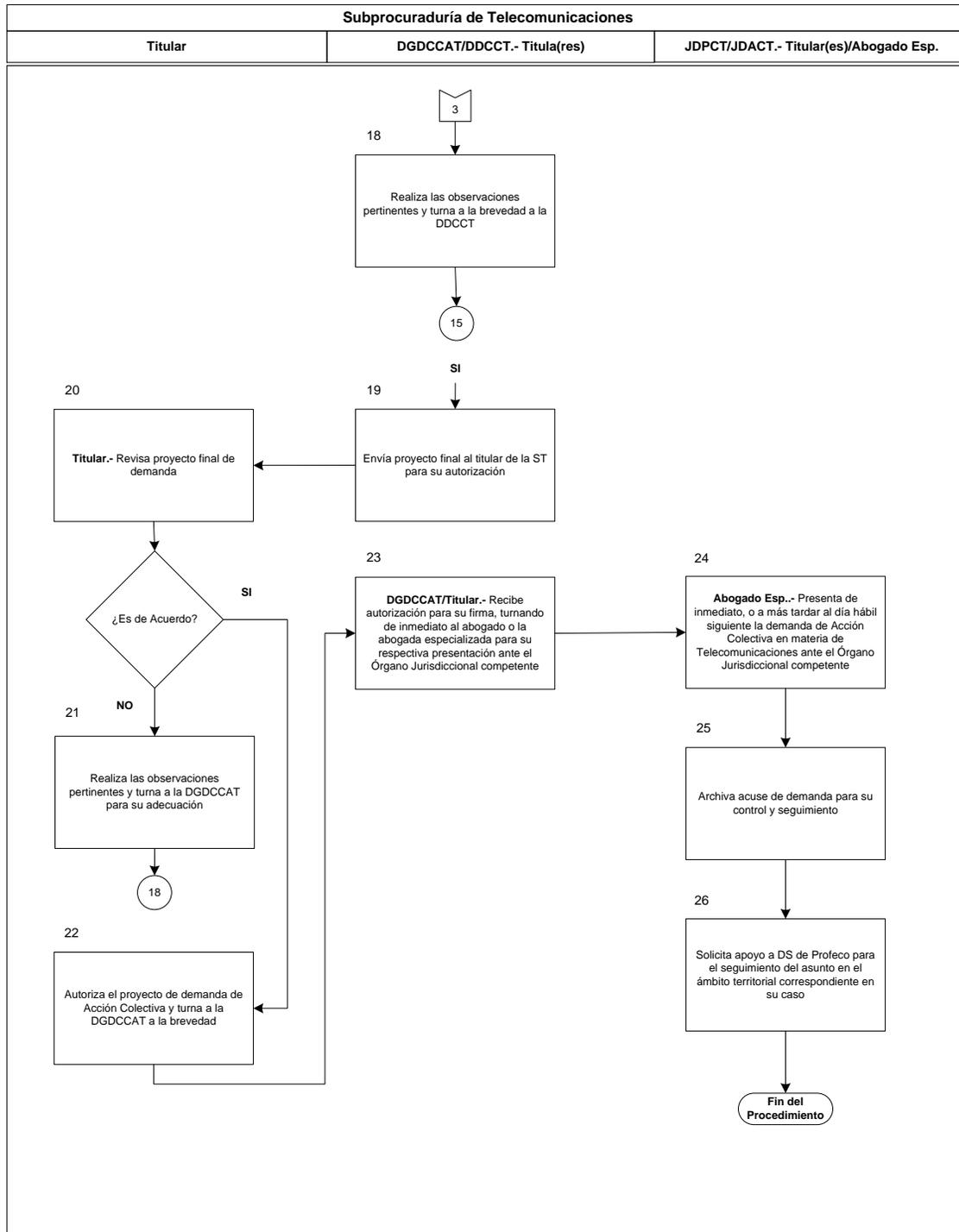


Diagrama 4 de 4



VIII. Formatos y Anexos

No aplica.

Codificación:
 MP-730-08

Versión:
 01

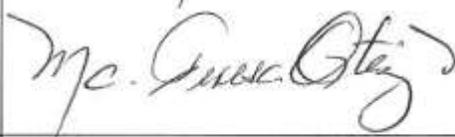
Vigencia:
 25 de agosto de 2016

Página:
 1 de 63

Tiempo de Ejecución

De 5 días a 30 días de acuerdo a la naturaleza de la solicitud y análisis de información.

Aprobación del Documento

| | | |
|---------------------|---|---|
| Elaboró: | Lcdo. Maximiliano Cárdenas Denham Titular de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones |  |
| Revisó: | L.C. María Teresa Ortiz Medina Titular de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto |  |
| Visto Bueno: | Mtro. Carlos de Jesús Ponce Beltrán Titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones |  |
| Autorizó: | Lcdo. Aldo Pavón Segura Encargado del Despacho de la Coordinación General de Administración |  |

Control de las Revisiones

| Revisión | Fecha Revisión | Consideración del cambio en el documento |
|----------|-----------------------|--|
| 00 | 25 de agosto de 2016. | Documento de nueva creación derivado del ordenamiento en la Nueva Ley Federal de Telecomunicaciones (DOF el 14-07-2014); del Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor (DOF el 24-08-2015); así como de la autorización para la creación de la estructura orgánica de fecha 08-09-2015; del Programa de Trabajo 2016 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri) de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), alineado al Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018, al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018 (DOF 16-dic-2013) y a la Norma Mexicana para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres NMX-R-025-SCFI-2015 y para dar cumplimiento al programa de mejora regulatoria de la Institución. Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2016 (25-08-2016). |

Contenido

| | Página |
|---|--------|
| I. Objetivo | 3 |
| II. Alcance | 3 |
| III. Formatos y Anexos Requeridos | 3 |
| IV. Mecanismos de Control | 5 |
| V. Políticas de Operación..... | 6 |
| VI. Descripción del Procedimiento | 12 |
| VII. Diagrama de Flujo | 17 |
| VIII. Formatos y Anexos..... | 22 |

I. Objetivo

Solicitar, obtener, concentrar y analizar información en materia de telecomunicaciones; y emitir reportes que contengan datos útiles con el fin de determinar proyectos (estudios, investigaciones, entre otros), así como generar retroalimentación con las Direcciones Generales de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, las Delegaciones y Subdelegaciones de Profeco, que permita conocer las prácticas de consumo y el comportamiento comercial de y entre consumidores y proveedores, de servicios públicos de telecomunicaciones.

II. Alcance

La aplicación de este procedimiento corresponde a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, Subprocuraduría de Verificaciones (SV), Subprocuraduría de Servicios (SS), Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión (DGCCAT), la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones (DGPCT), la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones (DGPAPT), la Dirección de Análisis de Prácticas de Consumo de Telecomunicaciones (DAPCT), el Departamento de Promoción y Estadística de Telecomunicaciones (DPET), el Departamento de Transferencia de Información de Telecomunicaciones (DTIT) y el Departamento de Estudios de Telecomunicaciones (DET), la Dirección General de Delegaciones (DGD), así como a las Delegaciones y Subdelegaciones (DS).

III. Formatos y Anexos Requeridos

| | |
|--|---|
| Información de Quejas de Telecomunicaciones. | <u>Formato-I-01-MP-730-08</u> |
| Memoria de Cálculo de Quejas. | <u>Formato-I-02-MP-730-08</u> |
| Información de Conciliaciones de Telecomunicaciones. | <u>Formato-I-03-MP-730-08</u> |
| Memoria de Cálculo de Conciliación. | <u>Formato-I-04-MP-730-08</u> |
| Información de Verificaciones de Telecomunicaciones. | <u>Formato-I-05-MP-730-08</u> |
| Memoria de Cálculo de Verificación. | <u>Formato-I-06-MP-730-08</u> |
| Información de Denuncias de Telecomunicaciones. | <u>Formato-I-07-MP-730-08</u> |
| Memoria de Cálculo de Denuncias. | <u>Formato-I-08-MP-730-08</u> |

Información de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

[Formato-I-09-MP-730-08](#)

Memoria de Cálculo de Contratos de Adhesión.

[Formato-I-10-MP-730-08](#)

Información de Dictámenes de Telecomunicaciones.

[Formato-I-11-MP-730-08](#)

Memoria de Cálculo de Dictámenes.

[Formato-I-12-MP-730-08](#)

Información de Acciones Colectivas de Telecomunicaciones.

[Formato-I-13-MP-730-08](#)

Memoria de Cálculo de Acciones Colectivas.

[Formato-I-14-MP-730-08](#)

Información de Procedimientos por Infracciones a la Ley de Telecomunicaciones (PILs).

[Formato-I-15-MP-730-08](#)

Memoria de Cálculo de Procedimientos por Infracciones a la Ley (PILs).

[Formato-I-16-MP-730-08](#)

Información de Procedimientos por Publicidad Engañosa de Telecomunicaciones.

[Formato-I-17-MP-730-08](#)

Memoria de Cálculo de Procedimientos por Publicidad Engañosa.

[Formato-I-18-MP-730-08](#)

Memoria de Cálculo de Procedimientos por Publicidad Engañosa - Copy Advice.

[Formato-I-19-MP-730-08](#)

Giros en Telecomunicaciones

[Anexo 1](#)

Lista de Unidades Administrativas

[Anexo 2](#)

IV. Mecanismos de Control

| Número de Control | Puesto | Responsabilidad | Evidencia documental |
|-------------------|--|---|--|
| M 01 | El o la Titular de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones o el o la Titular de la Dirección de Análisis de Prácticas de Consumo de Telecomunicaciones | Autorizar el documento generado por la Dirección de Análisis de Prácticas de Consumo de Telecomunicaciones. | Reportes, oficios y/o tarjetas informativas. |

En los casos en que por alguna circunstancia se omita la revisión y aplicación de uno o varios de los mecanismos de control previstos en el procedimiento, el o la responsable de su cumplimiento deberá informar a su jefe o jefa inmediato las causas o motivos que dieron lugar al hecho y, si se le requiere, proporcionará la evidencia documental que sustente lo ocurrido debiendo registrar la excepción en la bitácora (fecha y descripción de los mismos hechos) correspondiente, cuyo responsable será el o la servidor/a público/a que designe el o la titular de la unidad administrativa. La información registrada, permitirá analizar la posible adecuación y mejora del presente procedimiento.

V. Políticas de Operación

Generales.

1. La operación y control del procedimiento está a cargo de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones (DGDCCAT), en conjunto con la Dirección de Análisis de Prácticas de Consumo de Telecomunicaciones (DAPCT).
2. A falta de alguno de los Titulares de la DGDCCAT y de la DAPCT, la o el Titular de la Dirección presente, podrá asumir o delegar las responsabilidades correspondientes para el cumplimiento del procedimiento.
3. La DGDCCAT en conjunto con la DAPCT son responsables de determinar el objetivo y tema de cada proyecto.
4. La DGDCCAT determina si el proyecto debe ser aprobado por la o el Titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, y gestionar su autorización.
5. Las o los titulares de la DGDCCAT y la DAPCT son responsables de proveer al personal que implementa el proyecto, los medios necesarios para la correcta realización de las actividades definidas en el mismo.
6. La DAPCT en conjunto con el DPET, DTIT y DET se encargan de la obtención y recopilación de información en materia de telecomunicaciones, a través de las fuentes institucionales (Profeco) y/o fuentes externas.
7. La DGDCCAT y la DAPCT están a cargo de gestionar solicitudes de información mediante oficios y/o formatos, que pueden ser electrónicos y/o impresos, los cuales deberán ser aprobados por la DGDCCAT, antes de su implementación y difusión.
8. La DGDCCAT y la DAPCT en coordinación con el DPET, DTIT y DET están a cargo de elaborar los oficios, formatos y/o instructivos que sean necesarios para la realización del proyecto, estableciéndolos como el documento de solicitud de información.
9. La DGDCCAT y la DAPCT podrán solicitar información mediante el uso de los formatos establecidos en el presente procedimiento, de acuerdo al área y materia a requisitar, así como realizar las modificaciones necesarias a los mismos y complementar con algún otro oficio y/o formato.

10. La DGCCAT y la DAPCT son los responsables de enviar el documento de solicitud de información a: Áreas internas de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones; a la Subprocuraduría de Verificación, la Subprocuraduría de Servicios; la Dirección General de Delegaciones, a las cuales se les denomina como Oficinas Centrales (OC); a Delegaciones y Subdelegaciones de Profeco, así como a proveedores de servicios públicos de telecomunicaciones, organismos e institutos públicos y privados.
11. La DGCCAT y la DAPCT determinarán si el documento de solicitud de información, debe ser aprobado por la o el Titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.
12. La DGCCAT en conjunto con la DAPCT son responsables de definir la información que se solicitará, la vía, formato y tiempo de envío del documento de solicitud de información, así como establecer la vía, formato y tiempo de respuesta del mismo, a cada área requerida y conforme a la naturaleza del proyecto.
13. Los oficios y/o formatos que se reciban en respuesta al documento de solicitud de información se enviarán a la DAPCT, la cual determinará turnarlas al DPET, DTIT y/o DET, para el fin que establezca la DAPCT.
14. La DAPCT a través del DPET, DTIT y DET están a cargo de recopilar información, capturar datos, crear bases de datos, codificar, cruce de variables, generar datos y/o gráficos estadísticos, así como elaborar el reporte, tarjeta informativa u oficio que corresponda, utilizando el formato electrónico y/o impreso, que determinen más conveniente (Word, Excel, Power Point, entre otros), en caso de ser necesario.
15. El tiempo de captura de la información, generación de datos y/o gráficos estadísticos, así como el tiempo de entrega del reporte, cuando éste se requiera, estará sujeto a la cantidad de información por recopilar, tiempo de respuesta de las solicitudes de información y/o a los recursos humanos y/o materiales disponibles.
16. El personal de la DAPCT, DPET, DTIT y DET son los únicos que podrán hacer uso de la base de datos generada con la recopilación de información, excepto cuando la o el Titular de la DGCCAT y/o de la DAPCT autoricen y designen a personal no adscrito a la DAPCT.

17. En caso de que la carga de trabajo rebase la capacidad de la DAPCT para solicitar, capturar, procesar información, emitir reportes y/o cualquier otra actividad que implique el cumplimiento de sus funciones, la o el Titular de la DGCCAT podrá, delegar y autorizar a personal adscrito a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, pero no a la DAPCT, para solicitar su intervención y apoyo.
18. La DGCCAT y la DAPCT están a cargo de realizar y establecer convenios con proveedores de servicios públicos de telecomunicaciones, organismos e institutos, para obtener la información, que consideren necesaria para llevar a cabo un proyecto, mediante la emisión del documento correspondiente.
19. La DGCCAT y la DAPCT determinarán si los convenios, con proveedores de servicios públicos de telecomunicaciones, organismos e institutos, deben ser autorizados por la o el Titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.
20. La DGCCAT y la DAPCT determinarán las acciones que consideren necesarias, en caso de no recibir respuesta a las solicitudes de información, quedando la DGCCAT como responsable de la toma de decisión.

De la emisión del documento de solicitud de información.

21. En caso de que el documento de solicitud de información, se emita en formato impreso, éste deberá ser por lo menos por duplicado. Un ejemplar original, el cual se entrega a la OC correspondiente, DS, proveedor, organismo y/o instituto y otro ejemplar original y/o copia como acuse de recepción, mismo que puede contener sello, fecha de recepción, nombre completo, firma y cargo de la persona que recibe por parte del Área requerida, perteneciente a Profeco, del proveedor, organismo y/o instituto.
22. En caso de no ser posible la entrega del documento de solicitud de información impreso, se registrará fecha y motivo en el documento original.
23. En caso de que el documento de solicitud de información, se emita en formato electrónico, se enviará vía correo electrónico, requiriendo acuse de recepción por la misma vía, confirmación de lectura de correo electrónico o confirmación por vía telefónica.

Si no es posible el envío del documento de solicitud de información por vía electrónica, se optará por la emisión en formato impreso.
24. En caso de que no sea viable la entrega por ninguna de las vías anteriores, se notificará a la DAPCT.

De la solicitud de información en Oficinas Centrales (OC).

25. La DAPCT enviará el documento de solicitud de información, a las o los Titulares y/o Jefes de Departamento, de las áreas responsables en OC de proporcionar la información requerida en los mismos, mediante correo electrónico.
26. La DAPCT solicitará a las Áreas internas de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, el envío del documento de solicitud de información con los datos requeridos, de manera semanal.
27. Con respecto a la Subprocuraduría de Verificación y la Subprocuraduría de Servicios, la DAPCT solicitará la información únicamente cuando lo considere necesario.
28. En cuanto a la Dirección General de Delegaciones, el envío del documento de solicitud de información, únicamente será solicitado en el caso de que una o más Delegaciones y Subdelegaciones (DS), no realicen la entrega de la información conforme al procedimiento.
29. El documento de solicitud de información enviado por las OC, con los datos requeridos deberá ser remitido a la DAPCT, mediante correo electrónico, a más tardar el día viernes de cada semana a las 15:00 hrs.
30. En caso de que la OC no pueda realizar el envío del documento de solicitud de información por la vía, formato y/o en el tiempo establecido se deberá notificar, a la DAPCT, agregando la justificación correspondiente e indicando el medio alterno del envío del documento.
31. La DAPCT enviará el documento de solicitud de información recibido a los o las Titulares de los Departamentos que integran su dirección.
32. Los o las Titulares de los Departamentos integrantes de la DAPCT, serán responsables de elaborar el reporte semanal, el cual será turnado a la DAPCT, a más tardar el día lunes a las 15:00 hrs., mediante correo electrónico. En caso de no poder hacerlo por la vía y/o en el tiempo establecido, se notificará a la DAPCT.

De la solicitud de información a Delegaciones y Subdelegaciones (DS).

33. La DAPCT enviará a las o los Delegados, Encargados y/o Responsables en DS, el documento de solicitud de información (oficios y/o formatos e instructivos), mediante correo electrónico.

34. La DAPCT solicitará a cada DS, que el documento de solicitud de información con los datos requeridos sea enviado el día viernes de cada semana, a más tardar a las 15:00 hrs.
35. El documento de solicitud de información remitido por cada DS a la DAPCT, deberá ser enviado vía correo electrónico y en el formato requerido. En caso de no poder hacerlo por la vía, formato y/o en el tiempo establecido, se deberá notificar a la DAPCT, indicando el motivo, tiempo y medio alternativo de envío.
36. La DAPCT enviará el documento de solicitud de información recibido a los o las Titulares de los Departamentos que integran su dirección.
37. Los o las Titulares de los Departamentos integrantes de la DAPCT, serán responsables de la elaboración del reporte semanal, que será enviado a la DAPCT, a más tardar el día lunes a las 15:00 hrs., mediante correo electrónico. En caso de no poder hacerlo por la vía y/o en el tiempo establecido, se notificará a la DAPCT.

De la solicitud de información a proveedores, institutos y organismos.

38. El documento de solicitud de información deberá contener los datos de identificación del proveedor, instituto u organismo, pudiendo ser la razón social, nombre comercial, nombre y/o domicilio.
39. El documento de solicitud de información, emitido por la DGCCAT y la DAPCT, deberá indicar el motivo y sustento legal de la solicitud de información, así como contener nombre, firma y cargo de la o el Titular de la DGCCAT y/o de la DAPCT.

De establecer convenios con proveedores, institutos y organismos.

40. La DGCCAT y la DAPCT, determinan la vía de envío del convenio, ya sea de forma electrónica y/o impresa.
41. El convenio debe contar con la autorización de la o el Titular de la DGCCAT y/o de la o el Titular de la DAPCT.
42. El convenio emitido en impreso, deberá imprimirse cuando menos por duplicado. Un ejemplar original se entrega al proveedor, instituto u organismo y el otro ejemplar original para resguardo de la DGCCAT y/o DAPCT.

43. En caso de que el convenio se emita de forma electrónica, éste debe contar con el nombre completo, cargo y firma electrónica de los responsables de la celebración del convenio. Asimismo, se deberá tener en impreso el convenio y la confirmación de entrega y/o confirmación de lectura de correo electrónico enviado con el convenio como archivo adjunto, para resguardo de la DGDCAT y/o DAPCT.

De la obtención de información por fuentes disponibles en Profeco.

44. La DAPCT instruye al DPET, DTIT y/o DET, la obtención de información utilizando las fuentes disponibles en la Profeco.
45. El DPET, DTIT y/o DET recopilan información de fuentes institucionales, siendo éstas: página web, plataforma de Datos Abiertos, Buró Comercial, Brújula de Compra, Quién es Quién en los Precios, Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP), Revista del Consumidor (impresa y/o en línea), entre otras.
46. El DPET, DTIT y/o DET concentran información y si se considera necesario, se elabora reporte, que será turnado a la DAPCT.

VI. Descripción del Procedimiento

Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones (DGCCAT).- Titular.

1. Define proyectos a realizar con la Dirección de Análisis de Prácticas de Consumo de Telecomunicaciones (DAPCT), en materia de telecomunicaciones.

Dirección de Análisis de Prácticas de Consumo de Telecomunicaciones (DAPCT).- Titular.

2. Determina si se cuenta con los recursos humanos y materiales para realizar el proyecto.
 - No cuenta con los recursos.
3. Informa a la o el titular de la Dirección General (DGCCAT). *Conecta con la actividad 1.*
 - Si cuenta con los recursos.
4. Instruye a las / los titulares del Departamento de Promoción y Estadística de Telecomunicaciones (DPET), del Departamento de Transferencia de Información de Telecomunicaciones (DTIT) y el Departamento de Estudios de Telecomunicaciones (DET) definir la información con la que se cuenta para realizar el proyecto.

Departamento de Promoción y Estadística de Telecomunicaciones (DPET); Departamento de Transferencia de Información de Telecomunicaciones (DTIT) y Departamento de Estudios de Telecomunicaciones (DET).- Titulares

5. Determinan toda la información que se requiere y proponen metodología para obtener información faltante, mediante encuestas, cuestionarios, solicitud de información, mediante los formatos establecidos en el presente manual, entre otros, a áreas internas de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, SV, SS, DGD, OC, DS, de Profeco, proveedores, instituciones y organismos; y turna propuesta para revisión a la o el Titular de la DAPCT.

Dirección de Análisis de Prácticas de Consumo de Telecomunicaciones.- Titular.

6. Revisa y analiza la metodología propuesta.

- No es correcta.
- 7. Realiza las observaciones y/o correcciones pertinentes. *Conecta con la actividad 5.*
- Si es correcta.
- 8. Otorga visto bueno y remite a la DGDCCAT para autorización.

Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones (DGDCCAT).- Titular.

- 9. Revisa, si la metodología propuesta es viable.
- No es viable.
- 10. Realiza comentarios a la propuesta de metodología. *Conecta con la actividad 6.*
- Es viable.
- 11. Autoriza propuesta de metodología e indica a la DAPCT la realización de la misma, y de ser necesario, recaban el visto bueno de la o el Titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.

Subprocuraduría de Telecomunicaciones.- Titular.

- 12. Revisa proyecto y determina su aprobación.
- No aprueba.
- 13. Desecha propuesta de proyecto o realiza observaciones y turna a la DGDCCAT para modificación.

Fin.

- Si aprueba.
- 14. Valida proyecto e informa a la DGDCCAT.

Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones (DGDCCAT).- Titular.

- 15. Autoriza proyecto e indica a la o el Titular de la DAPCT su realización.

Dirección de Análisis de Prácticas de Consumo de Telecomunicaciones (DAPCT).- Titular.

- 16. Instruye a los o las Titulares del DPET, DTIT y/o DET realizar el proyecto e iniciar la metodología.

Departamentos de Promoción y Estadística de Telecomunicaciones (DPET); Departamento de Transferencia de Información de Telecomunicaciones (DTIT) y Departamento de Estudios de Telecomunicaciones (DET).- Titulares.

17. Determinan la información que se requiere recopilar, los medios, las fuentes de obtención e informan por escrito o verbalmente a la DAPCT.
18. Inicia consulta y/o trámite de solicitudes de información a las diferentes fuentes internas y externas.
19. Realizan consulta y recopilación de información, mediante el uso de los formatos establecidos en el presente manual, entre otros, de fuentes internas disponibles a nivel institucional (Profeco), la cual será utilizada para la determinación de proyectos (estudios e investigaciones).
 - Si existe información.
20. Capturan información, generan base de datos y/o reporte y turnan a DAPCT, para revisión. *Conecta con la actividad 29.*
 - Si no existe o falta información.
21. Elaboran convenios, oficios, formatos y/o instructivos para solicitar información, los cuales turnan a la DAPCT y DGDCCAT para aprobación.

Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones (DGDCCAT) y Dirección de Análisis de Prácticas de Consumo de Telecomunicaciones (DAPCT).- Titulares.

22. Revisan convenios, oficios, formatos y/o instructivos para solicitar información.
 - No aprueba.
23. Realiza observaciones e indica los ajustes correspondientes. *Conecta con la actividad 21.*
 - Si aprueba.
24. Gestionan convenios y/o solicitudes de información mediante el envío de oficios, formatos y/o instructivos, por correo electrónico y/o impresos.
25. Recaba autorización de la o el Titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, en caso de ser oficio o convenio.

Subprocuraduría de Telecomunicaciones.- Titular.

26. Valida oficio y/o convenio.

- No Valida.

27. Realiza observaciones e indica ajustes pertinentes a la DGCCAT y/o a la DAPCT. *Conecta con la actividad 23.*

- Si valida.

28. Autoriza mediante firma el envío de convenio y oficio de solicitudes de información.

Dirección de Análisis de Prácticas de Consumo de Telecomunicaciones (DAPCT).- Titular.

29. Recibe información de las Unidades Administrativas (UA) de Profeco, áreas internas de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones; Subprocuraduría de Verificación, Subprocuraduría de Servicios, Dirección General de Delegaciones, Delegaciones y Subdelegaciones y/o proveedores organismos públicos y privados.

- No recibe información.

30. Notifica mediante correo electrónico a la o el titular de DGCCAT la negativa de respuesta a las solicitudes de información.

31. Registra solicitudes de información y convenios, sin respuesta obtenida e informa por escrito o verbalmente a la DGCCAT para considerar otras opciones de solicitud de información. *Conecta con la actividad 22.*

- Si recibe información.

32. Concentra y revisa información.

- Si existen correcciones y/o datos dudosos.

33. Notifica mediante correo electrónico y/o impreso, a las o los Titulares responsables del envío de datos, las observaciones para su confirmación y/o corrección. *Conecta con la actividad 29.*

- No existen correcciones y/o datos dudosos.

34. Turna a las o los Titulares del DPET, DTIT y/o DET, para integrar información.

**Departamento de Promoción y Estadística de Telecomunicaciones (DPET);
Departamento de Transferencia de Información de Telecomunicaciones (DTIT) y
Departamento de Estudios de Telecomunicaciones (DET).- Titulares.**

35. Concentra y revisa información recopilada, captura datos, codifica respuestas, realiza cruce de variables y elabora datos y/o gráficos estadísticos, y de ser el caso, indica errores.
36. Genera archivo de base de datos y/o reporte, turna a la o el Titular de la DAPCT, para revisión.
37. Archiva copia base de datos y/o reporte para control y resguardo.

Dirección de Análisis de Prácticas de Consumo de Telecomunicaciones (DAPCT).- Titular.

38. Revisa archivo de base de datos, reporte y/o convenio, para dar visto bueno.
 - No es correcto.
39. Identifica origen de errores, indica observaciones y turna al área correspondiente para realiza las correcciones. *Conecta con la actividad 33.*
 - Si es correcto.
40. Analiza reporte y/o base de datos, si se requiere genera e incluye cuadros estadísticos, elabora tarjetas informativas y/o da visto bueno a convenio; y envía mediante correo electrónico y/o impreso a la o el Titular de la DGCCAT, para aprobación.

Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones (DGCCAT).- Titular.

41. Recibe reporte, tarjetas informativas y/o convenio, para revisión y aprobación.
 - No es correcto.
42. Realiza observaciones e indica los ajustes pertinentes. *Conecta con la actividad 38.*
 - Si es correcto.
43. Aprueba reporte, tarjetas informativas y/o convenio; y autoriza su difusión.

Fin del procedimiento.

VII. Diagrama de Flujo

Diagrama 1 de 5

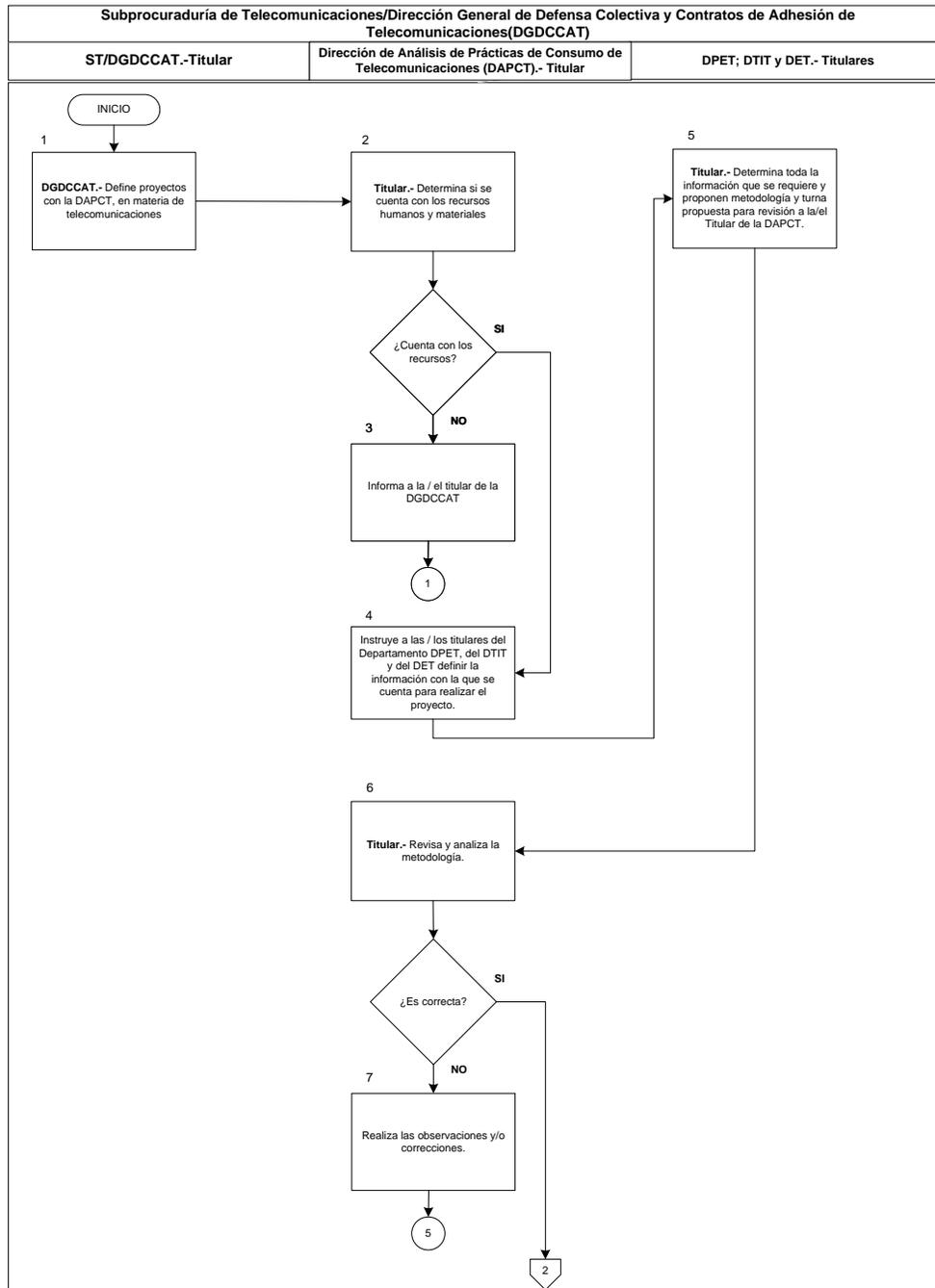


Diagrama 2 de 5

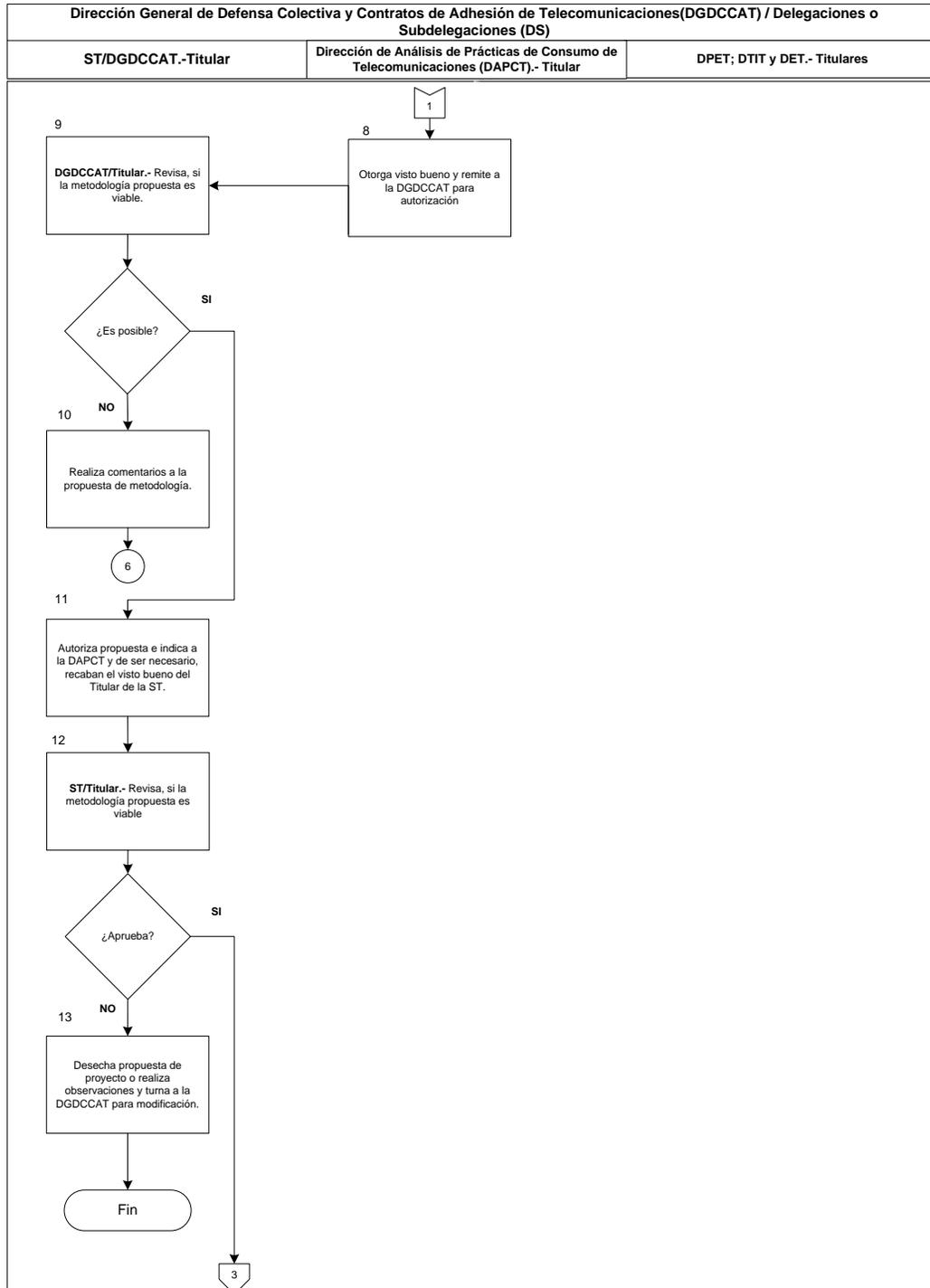


Diagrama 3 de 5

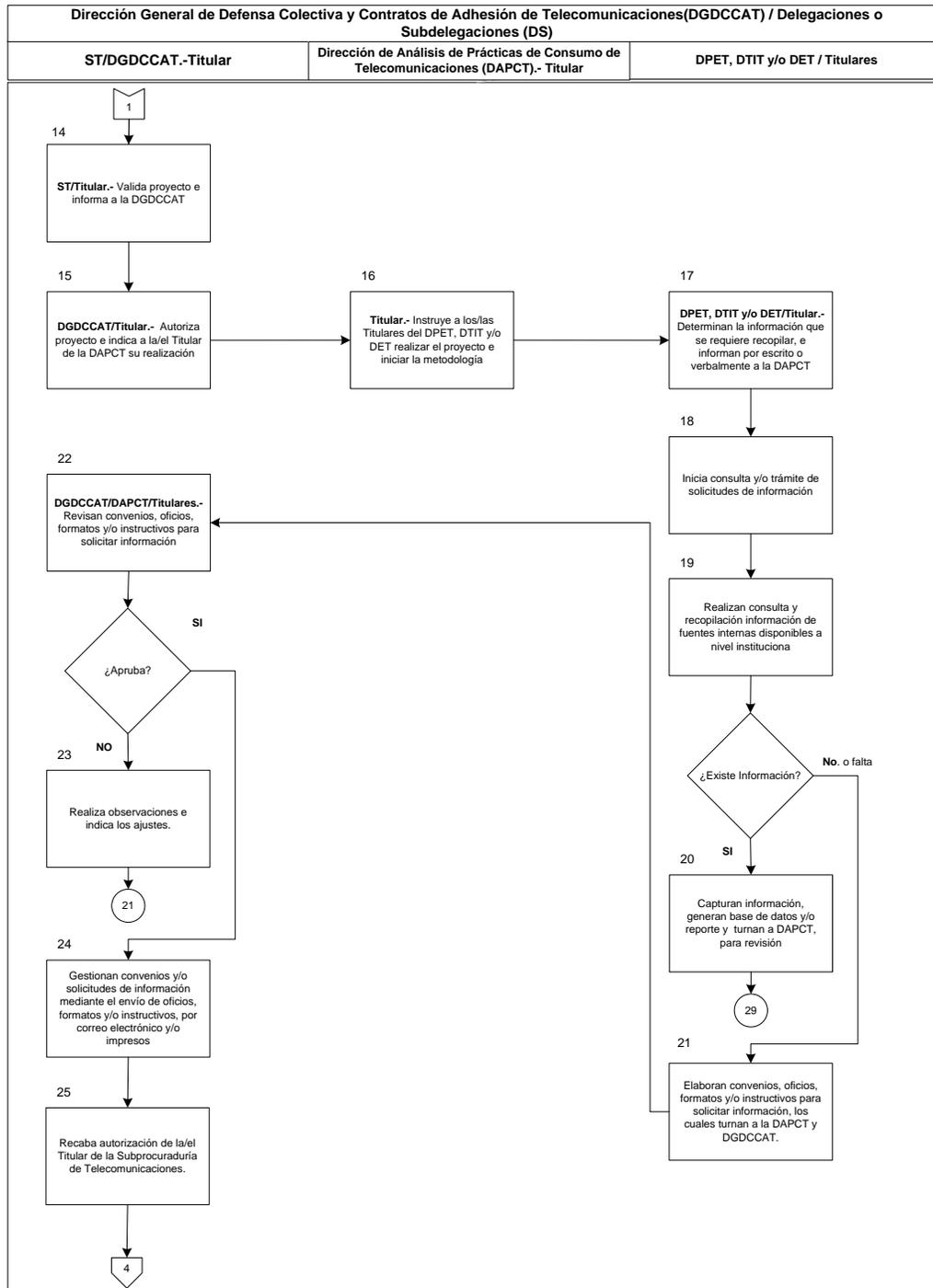


Diagrama 4 de 5

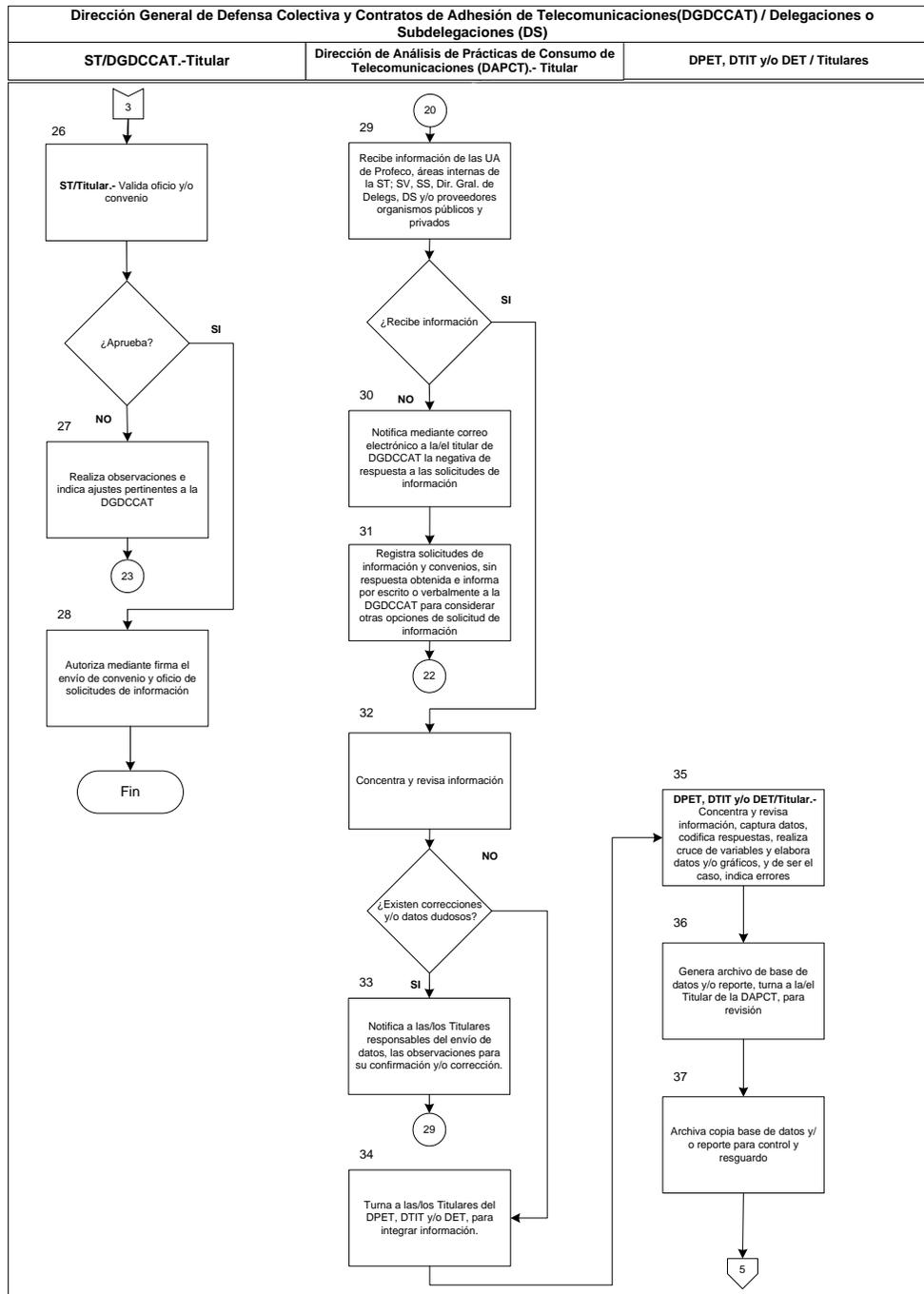
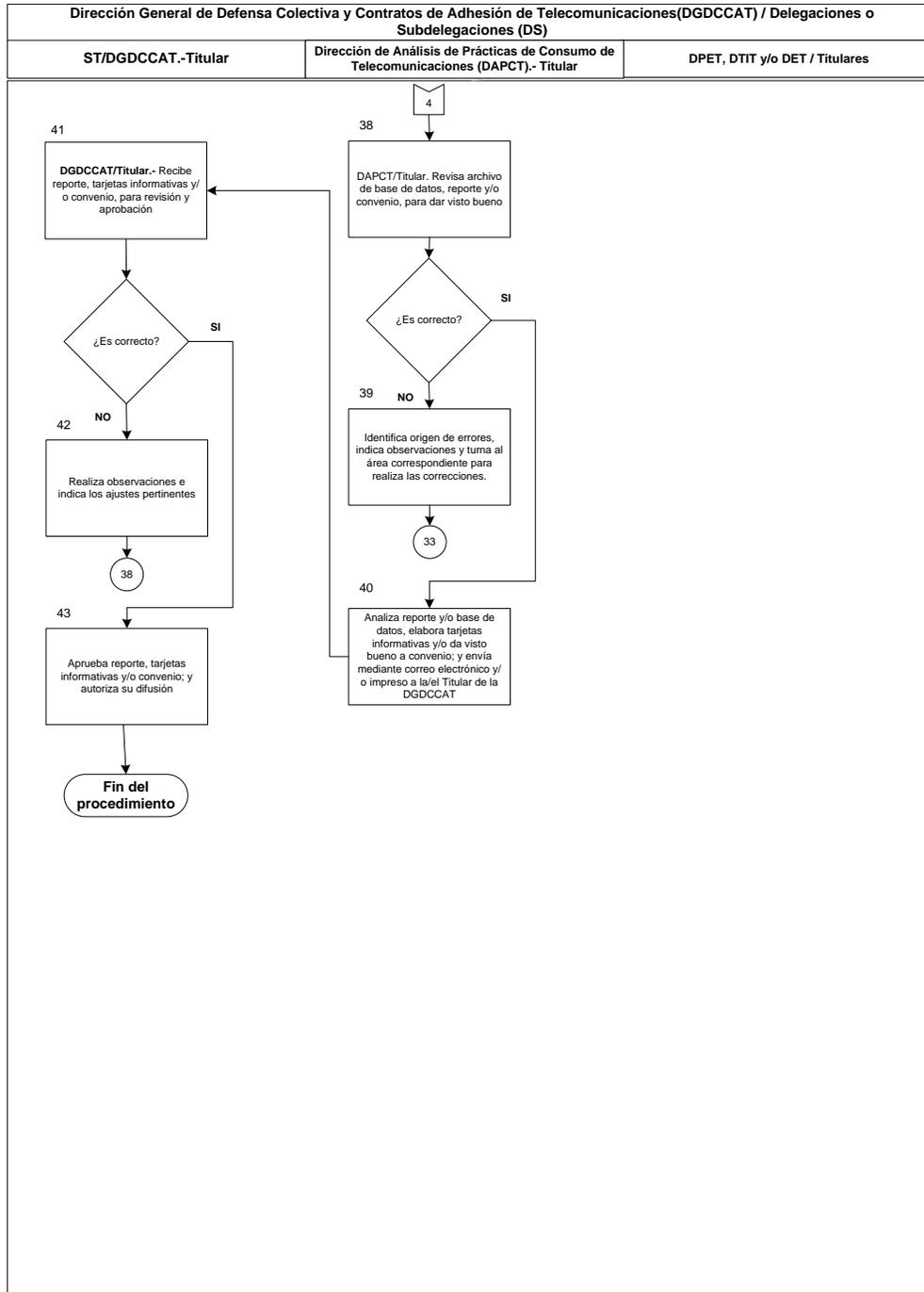


Diagrama 5 de 5



Codificación:
 MP-730-08

Versión:
 01

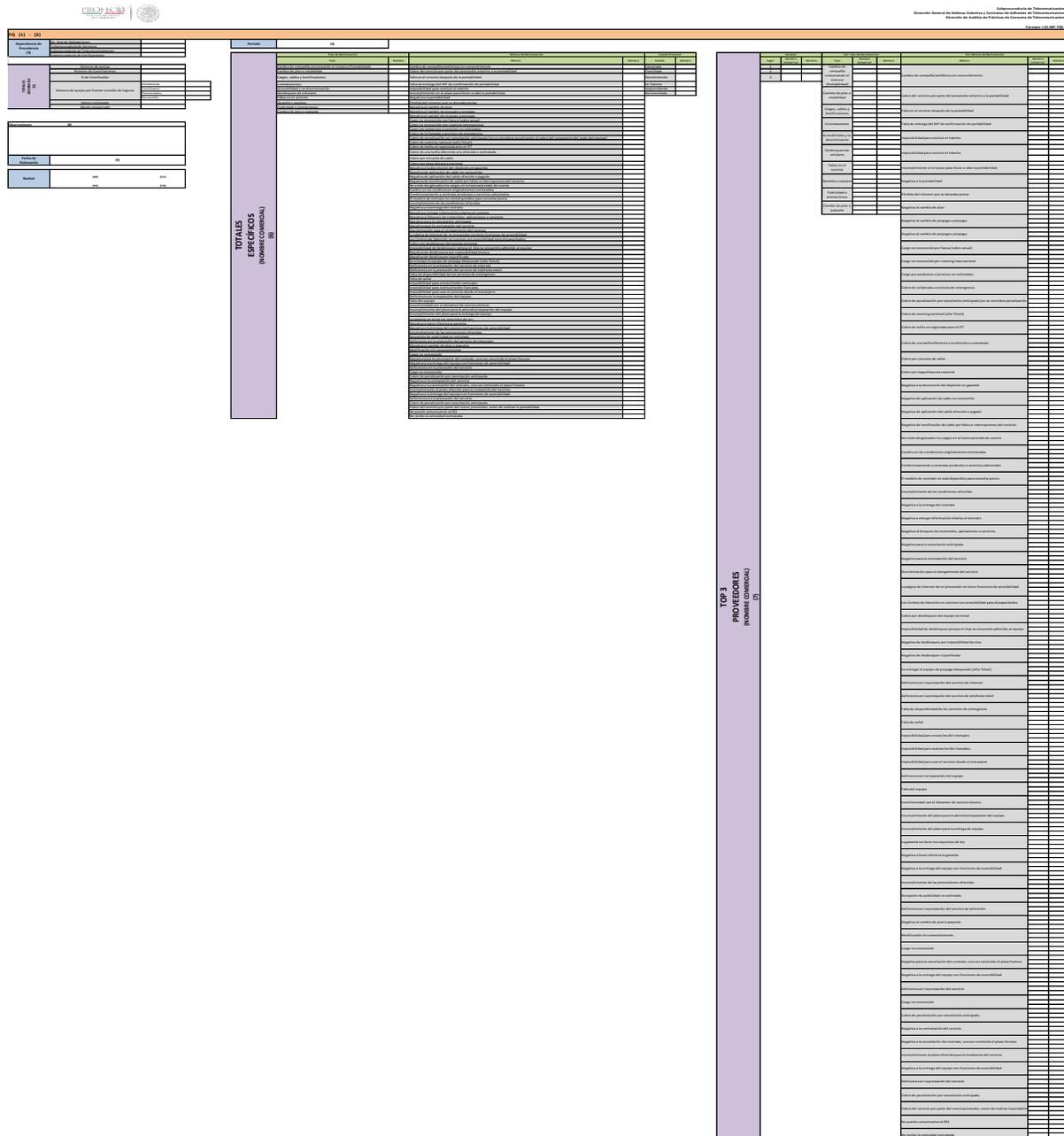
Vigencia:
 25 de agosto de 2016

Página:
 22 de 83

VIII. Formatos y Anexos

Los formatos son elaborados en archivo electrónico.

Formato I-01-MP-730-08



The screenshot displays a detailed spreadsheet form. At the top left, there are logos for PROFECO and the Mexican government. The main body of the form consists of a large grid with multiple columns and rows. The grid is organized into sections, with a vertical label on the left side of the main grid that reads 'TOTALS SPECIFIC (NUMBER COMMERCIAL)'. Below this, there is another section labeled 'TOP 3 PROBLEMS (NUMBER COMMERCIAL)'. The right side of the grid contains a list of specific consumer complaints or issues, such as 'Problemas de conectividad', 'Cargas excesivas', and 'Servicio de atención al cliente'. The form is designed for data collection and analysis of consumer complaints in the telecommunications sector.

Codificación:
MP-730-08

Versión:
01

Vigencia:
25 de agosto de 2016

Página:
23 de 63

Instructivo de Llenado del Formato

| Nombre del Formato: Información de Quejas de Telecomunicaciones. | | |
|--|--|--|
| Objetivo: Solicitud de información correspondiente a Quejas, para fines estadísticos y de análisis. | | |
| Elaboración: Personal de mando medio o superior. | | |
| Presentación: Microsoft Excel. | | |
| Clave de Identificación: Formato I-01-MP-730-08. | | |
| No. de Identificación | Dice | Debe Anotarse |
| 1 | FQ | Siglas del giro conforme a nomenclatura establecida en el "Anexo 1". |
| 2 | FQ | Número de la Unidad administrativa que reporta, conforme a listado del "Anexo 2". |
| 3 | Dependencia de Procedencia | Indicar con una "X" la dependencia de procedencia que reporta, en el espacio en blanco que corresponda. |
| 4 | Periodo | Periodo que abarca el reporte de información, siguiendo el formato: día, mes y año (i.e. del 25/01/2016 al 31/10/2016). |
| 5 | Totales Generales | Indicar con número la información requerida de cada rubro señalado. |
| 6 | Totales Específicos (Nombre Comercial) | Llenar la información de las Quejas que se reportan en el periodo, conforme a los 3 rubros requeridos, siendo: Tipo de Reclamación, Motivo de Reclamación y Estado Procesal. Número – Indicar el número total de quejas. |
| 7 | Top 3 Proveedores (Nombre comercial) | Llenar la información de los 3 proveedores que en el periodo que se reporta presentaron mayor número de Quejas, conforme a los 3 rubros requeridos, siendo: General, Por Tipo de Reclamación y Por Motivo de Reclamación. Nombre comercial - Indicar nombre comercial del proveedor. Número – Indicar el número total de quejas. |
| 8 | Observaciones | Indicar cualquier aclaración y/o comentario que sea necesario reportar de la información contenida en el formato. |
| 9 | Fecha de Elaboración | Día, mes y año en que se elabora el formato. |
| 10 | Realizó | Nombre completo del responsable del llenado del formato. |
| 11 | Realizó | Número telefónico y/o extensión institucional del responsable del llenado del formato. |
| 12 | Realizó | Cargo del responsable del llenado del formato. |
| 13 | Realizó | Correo electrónico del responsable del llenado del formato. |

Procedimiento para realizar proyectos de estudio e investigación sobre prácticas de consumo de telecomunicaciones

Codificación:
MP-730-08

Versión:
01

Vigencia:
25 de agosto de 2016

Página:
24 de 83

Formato I-02-MP-730-08



Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Defensa Colectiva y Centros de Atención de Telecomunicaciones
Dirección de Análisis de Prácticas de Consumo de Telecomunicaciones

Formato I-02-MP-730-08

| Giro | No. Folio | No. Expediente | Fecha de ingreso de queja (dd/mm/aaaa) | Tipo de reclamación | Motivo de reclamación | Fuente o medio de ingreso 1. Telefónico 2. Conciliación 3. Presencial/Personal 4. Escrito | Entidad federativa en que se generó | Unidad administrativa- Delegación o Subdelegación | Razón Social | Nombre Comercial | Estado procesal 1. Concluida 2. No Concluida 3. Sin Tema 4. Concluida 5. Desistimiento 6. Improcedente | Fecha de última audiencia | Asistió consumidor 1. Si 2. No | Asistió proveedor 1. Si 2. No | Fecha de cierre de queja | Motivo de cierre | Fecha de cierre de expediente (dd/mm/aaaa) | Fecha de conclusión de procedimiento conciliatorio | Monto reclamado | Monto recuperado | Imposición de medidas de apremio 1. Si 2. No | Monto de imposición | Multa pendiente de pago voluntario 1. Si 2. No | Lugar de Compra | Entidad federativa donde se compró | Movilidad de Pago 1. Prepago 2. Crédito 3. Débito 4. Otros | Medio de Pago 1. Efectivo 2. Crédito 3. Débito 4. Otros |
|------|-----------|----------------|--|---------------------|-----------------------|---|-------------------------------------|---|--------------|------------------|--|---------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|------------------|--|--|-----------------|------------------|--|---------------------|--|-----------------|------------------------------------|--|---|
| (01) | (02) | (03) | (04) | (05) | (06) | (07) | (08) | (09) | (10) | (11) | (12) | (13) | (14) | (15) | (16) | (17) | (18) | (19) | (20) | (21) | (22) | (23) | (24) | (25) | (26) | (27) | (28) |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Codificación:
MP-730-08

Versión:
01

Vigencia:
25 de agosto de 2016

Página:
25 de 83

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Memoria de Cálculo de Quejas.

Objetivo: Solicitud de información correspondiente a Quejas, para fines estadísticos y de análisis.

Elaboración: Personal de mando medio o superior.

Presentación: Microsoft Excel.

Clave de Identificación: Formato I-02-MP-730-08.

| No. de Identificación | Dice | Debe Anotarse |
|-----------------------|--|--|
| 1 | Giro | Siglas del giro conforme a nomenclatura establecida en el "Anexo 1". |
| 2 | No. Folio | Número secuencial de registro de expedientes. |
| 3 | No. Expediente | Número de expediente asignado. |
| 4 | Fecha de ingreso de queja | Día, mes y año de recepción de Queja, siguiendo el formato de dd/mm/aaaa. |
| 5 | Tipo de reclamación | Número de opción que corresponda de acuerdo al catálogo. |
| 6 | Motivo de reclamación | Número de opción que corresponda de acuerdo al catálogo. |
| 7 | Fuente o medio de ingreso | Número de opción que corresponda. |
| 8 | Entidad federativa en la que se generó | Número de opción que corresponda conforme al "Anexo 2". |
| 9 | Unidad administrativa-Delegación o Subdelegación | Número de opción que corresponda de acuerdo a la nomenclatura del "Anexo 2". |
| 10 | Razón Social | Razón social del proveedor, a quien corresponde la queja. |
| 11 | Nombre Comercial | Nombre comercial del proveedor, a quien corresponde la razón social escrita en el número anterior. |
| 12 | Estado Procesal | Número de opción que corresponda. |
| 13 | Fecha de última audiencia | Día, mes y año, siguiendo el formato de dd/mm/aaaa. |
| 14 | Asistió consumidor | Número de opción que corresponda. |
| 15 | Asistió Proveedor | Número de opción que corresponda. |
| 16 | Fecha de cierre de queja | Día, mes y año, siguiendo el formato de dd/mm/aaaa. |
| 17 | Motivo de cierre | Causa de término de proceso de queja. |
| 18 | Fecha de cierre de expediente | Día, mes y año, siguiendo el formato de dd/mm/aaaa. |
| 19 | Fecha de conclusión de procedimiento conciliatorio | Día, mes y año, siguiendo el formato de dd/mm/aaaa. |

Codificación:
MP-730-08

Versión:
01

Vigencia:
25 de agosto de 2016

Página:
26 de 63

| No. de Identificación | Dice | Debe Anotarse |
|------------------------------|------------------------------------|---|
| 20 | Monto reclamado | Cantidad reclamada por consumidor. |
| 21 | Monto recuperado | Cantidad acordada durante la conciliación. |
| 22 | Imposición de medidas de apremio | Número de opción que corresponda. |
| 23 | Monto de imposición | Cantidad impuesta al proveedor. |
| 24 | Multa pendiente de pago voluntario | Número de opción que corresponda. |
| 25 | Lugar de compra | Establecimiento de adquisición del producto o servicio. |
| 26 | Entidad federativa donde se compró | Número de opción que corresponda conforme al catálogo. |
| 27 | Modalidad de pago | Número de opción que corresponda. |
| 28 | Medio de pago | Número de opción que corresponda. |

Codificación:
MP-730-08

Versión:
01

Vigencia:
25 de agosto de 2016

Página:
27 de 83

Formato I-03-MP-730-08



Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones
Dirección de Análisis de Prácticas de Consumo de Telecomunicaciones

Formato I-03-MP-730-08

| FC (1) - (2) | | Periodo | (4) | | | | | | | | | |
|--|---|---------------------------|------|------------------------------|--|---------------------------------------|--|-----------------------------------|--|--|--|--|
| Dependencia de Procedencia (3) | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="font-size: small;">Dir. Gen. de Delegaciones</td><td style="width: 50px;"></td></tr> <tr><td style="font-size: small;">Subprocuraduría de Servicios</td><td></td></tr> <tr><td style="font-size: small;">Subprocuraduría de Telecomunicaciones</td><td></td></tr> <tr><td style="font-size: small;">Subprocuraduría de Verificaciones</td><td></td></tr> </table> | Dir. Gen. de Delegaciones | | Subprocuraduría de Servicios | | Subprocuraduría de Telecomunicaciones | | Subprocuraduría de Verificaciones | | | | |
| Dir. Gen. de Delegaciones | | | | | | | | | | | | |
| Subprocuraduría de Servicios | | | | | | | | | | | | |
| Subprocuraduría de Telecomunicaciones | | | | | | | | | | | | |
| Subprocuraduría de Verificaciones | | | | | | | | | | | | |
| TOTALES GENERALES (5) | Número de Conciliaciones | | | | | | | | | | | |
| | Número de conciliaciones por fuente o medio de ingreso | Teléfónicas | | | | | | | | | | |
| | | Concilianet | | | | | | | | | | |
| | | Presenciales | | | | | | | | | | |
| | Número de multas | | | | | | | | | | | |
| | Monto de imposición (multas) | | | | | | | | | | | |
| | Número de multas pendientes de pago | | | | | | | | | | | |
| | Saldo de las multas pendientes de pago | | | | | | | | | | | |
| | Número de quejas desechadas (actas) | | | | | | | | | | | |
| | Número de preventiones (actas) | | | | | | | | | | | |
| Número de proveedores registrados en concilianet | | | | | | | | | | | | |
| Observaciones (7) | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| Fecha de Elaboración | (8) | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| Realizó | (9) | (10) | (11) | (12) | | | | | | | | |

| TIPO DE CONCILIACIÓN | | Con más conciliaciones | | | Con más multas | | | Tipo de Conciliación | | |
|----------------------|--------|------------------------|------------------|--------|----------------|------------------|-------|----------------------|------------------|--------|
| Tipo | Número | Lugar | Nombre Comercial | Número | Lugar | Nombre Comercial | Monto | Tipo | Nombre Comercial | Número |
| 1 | | | | | 1 | | | | | |
| 2 | | | | | 2 | | | | | |
| 3 | | | | | 3 | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | | | |

| TOP 3 PROVEEDORES (NOMBRE COMERCIAL) (6) | Con más conciliaciones | | | Con más multas | | | Tipo de Conciliación | | | |
|---|------------------------|------------------|--------|----------------|------------------|-------|----------------------|------------------|--------|--|
| | Lugar | Nombre Comercial | Número | Lugar | Nombre Comercial | Monto | Tipo | Nombre Comercial | Número | |
| | | | | | | | | 1 | | |
| | | | | | | | | 2 | | |
| | | | | | | | | 3 | | |
| | | | | | | | | 4 | | |
| | | | | | | | | 5 | | |
| | | | | | | | | 6 | | |
| | | | | | | | 7 | | | |

Codificación:
MP-730-08

Versión:
01

Vigencia:
25 de agosto de 2016

Página:
28 de 63

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Información de Conciliaciones de Telecomunicaciones.

Objetivo: Solicitud de información correspondiente a Conciliaciones, para fines estadísticos y de análisis.

Elaboración: Personal de mando medio o superior.

Presentación: Microsoft Excel.

Clave de Identificación: Formato I-03-MP-730-08.

| No. de Identificación | Dice | Debe Anotarse |
|-----------------------|--------------------------------------|---|
| 1 | FC | Siglas del giro conforme a nomenclatura establecida en "Anexo 1". |
| 2 | FC | Número de la Unidad administrativa que reporta, conforme a listado del "Anexo 2". |
| 3 | Dependencia de Procedencia | Indicar con una "X" la dependencia de procedencia que reporta, en el espacio en blanco que corresponda. |
| 4 | Periodo | Periodo que abarca el reporte de información, siguiendo el formato: día, mes y año (i.e. del 25/01/2016 al 31/10/2016). |
| 5 | Totales Generales | Indicar con número la información requerida de cada rubro señalado. |
| 6 | Top 3 Proveedores (Nombre comercial) | Llenar la información de los 3 proveedores que en el periodo que se reporta presentaron mayor número de Conciliaciones, conforme a los 3 rubros requeridos, siendo: Con más conciliaciones, Con más multas y Tipo de Conciliación. Nombre comercial - Indicar nombre comercial del proveedor. Número - Indicar el número total de conciliaciones. |
| 7 | Observaciones | Indicar cualquier aclaración y/o comentario que sea necesario reportar de la información contenida en el formato. |
| 8 | Fecha de Elaboración | Día, mes y año en que se elabora el formato. |
| 9 | Realizó | Nombre completo del responsable del llenado del formato. |
| 10 | Realizó | Número telefónico y/o extensión institucional del responsable del llenado del formato. |
| 11 | Realizó | Cargo del responsable del llenado del formato. |
| 12 | Realizó | Correo electrónico del responsable del llenado del formato. |

Codificación:
MP-730-08

Versión:
01

Vigencia:
25 de agosto de 2016

Página:
29 de 63

Formato I-04-MP-730-08

Formato I-04-MP-730-08

| GIRO | No. Folio | No. Expediente | Unidad administrativa | Fecha de ingreso de queja a conciliación (dd/mm/aaaa) | Fuente o medio de ingreso 1. Telefonías 2. Concilianet 3. Presenciales | Razón Social | Nombre Comercial | Estado procesal | Fecha de cierre de queja en conciliación (dd/mm/aaaa) | Fecha de cierre de expediente (dd/mm/aaaa) | Queja de Telecom 1. Sí 2. No | Unidad de envío de Queja NO competente a Telecom | Queja desechada 1. Sí 2. No | Queja en prevención 1. Sí 2. No | Proveedor registrado en concilianet 1. Sí 2. No | Monto reclamado | Monto recuperado | Monto de imposición (multa) | Multa pendiente de pago 1. Sí 2. No |
|------|-----------|----------------|-----------------------|---|---|--------------|------------------|-----------------|---|--|------------------------------------|--|-----------------------------------|---------------------------------------|---|-----------------|------------------|-----------------------------|---|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) | (7) | (8) | (9) | (10) | (11) | (12) | (13) | (14) | (15) | (16) | (17) | (18) | (19) | (20) |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Codificación:
MP-730-08

Versión:
01

Vigencia:
25 de agosto de 2016

Página:
30 de 63

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Memoria de Cálculo de Conciliación.

Objetivo: Solicitud de información correspondiente a Conciliación, para fines estadísticos y de análisis.

Elaboración: Personal de mando medio o superior.

Presentación: Microsoft Excel

Clave de Identificación: Formato I-04-MP-730-08.

| No. de Identificación | Dice | Debe Anotarse |
|-----------------------|--|--|
| 1 | Giro | Siglas del giro conforme a nomenclatura establecida en el "Anexo 1". |
| 2 | No. Folio | Número secuencial de registro de expedientes. |
| 3 | No. Expediente | Número de expediente asignado. |
| 4 | Unidad administrativa | Número de opción que corresponda de acuerdo a la nomenclatura del "Anexo 2". |
| 5 | Fecha de ingreso de queja a conciliación | Día, mes y año de recepción de queja, siguiendo el formato de dd/mm/aaaa. |
| 6 | Fuente o medio de ingreso | Número de opción que corresponda. |
| 7 | Razón social | Razón social del proveedor. |
| 8 | Nombre comercial | Nombre comercial del proveedor. |
| 9 | Estado procesal | Número de opción que corresponda. |
| 10 | Fecha de cierre de queja en conciliación | Día, mes y año de término de queja, siguiendo el formato de dd/mm/aaaa. |
| 11 | Fecha de cierre de expediente | Día, mes y año, siguiendo el formato de dd/mm/aaaa. |
| 12 | Queja de telecom | Número de opción que corresponda. |
| 13 | Unidad de envío de queja NO competente a telecom | Unidad administrativa del listado del "Anexo 2". |
| 14 | Queja desechada | Número de opción que corresponda. |
| 15 | Queja en prevención | Número de opción que corresponda. |
| 16 | Proveedor registrado en concilianet | Número de opción que corresponda. |
| 17 | Monto reclamado | Cantidad reclamada por consumidor. |
| 18 | Monto recuperado | Cantidad acordada durante la conciliación. |
| 19 | Monto de imposición | Cantidad impuesta al proveedor. |
| 20 | Multa pendiente de pago | Cantidad por pagar por parte del proveedor. |

Codificación:
MP-730-08

Versión:
01

Vigencia:
25 de agosto de 2016

Página:
31 de 63

Formato I-05-MP-730-08

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|---|-------------------------------------|-----|---------------------------------------|--|-------------------------------|--|---|---------------------------------------|--|---|---------------|---------------|
| FV (1) - (2) | | | | | | | | | | | | | | | |
| Dependencia de Procedencia (3) | Dir. Gral de Delegaciones | | | Periodo | (4) | | | | | | | | | | |
| | Subprocuraduría de Servicios | | | | | | | | | | | | | | |
| | Subprocuraduría de Telecomunicaciones | | | | | | | | | | | | | | |
| | Subprocuraduría de Verificaciones | | | | | | | | | | | | | | |
| TOTALES GENERALES (5) | Número de Verificaciones | | | Estatus de la verificación | | Medidas precautorias impuestas | | Con más Verificaciones | | | Medidas precautorias impuestas | | | | |
| | Causa de Verificación | | | | | | | | | | | | | Motivo | Número |
| | | | | Demanda | | 1 | | | | | | | 1 | | |
| | | | | Plan nacional | | 2 | | | | | | | 2 | | |
| | | | | Programa especial | | 3 | | | | | | | 3 | | |
| | | | | Disposición técnica o normalización | | 4 | | | | | | | 4 | | |
| | | | | Contrato de adhesión | | 5 | | | | | | | 5 | | |
| | Comportamiento comercial | | 6 | | | | | | | 6 | | | | | |
| | Número de verificaciones precedentes | | | | | | | | | | | | | | |
| | Número de medidas precautorias impuestas | | | | | | | | | | | | | | |
| Número de medidas precautorias retiradas | | | | | | | | | | | | | | | |
| Observaciones (7) | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| Fecha de Elaboración (8) | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| Realizó (9) (10) (11) (12) | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |

**TOP 3
PROVEEDORES
(NOMBRE COMERCIAL)
(6)**

Codificación:
MP-730-08

Versión:
01

Vigencia:
25 de agosto de 2016

Página:
32 de 63

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Información de Verificaciones de Telecomunicaciones.

Objetivo: Solicitud de información correspondiente a Verificaciones, para fines estadísticos y de análisis.

Elaboración: Personal de mando medio o superior.

Presentación: Microsoft Excel.

Clave de Identificación: Formato I-05-MP-730-08.

| No. de Identificación | Dice | Debe Anotarse |
|-----------------------|--------------------------------------|---|
| 1 | FV | Siglas del giro conforme a nomenclatura establecida en "Anexo 1". |
| 2 | FV | Número de la Unidad administrativa que reporta, conforme a listado del "Anexo 2". |
| 3 | Dependencia de Procedencia | Indicar con una "X" la dependencia de procedencia que reporta, en el espacio en blanco que corresponda. |
| 4 | Periodo | Periodo que abarca el reporte de información, siguiendo el formato: día, mes y año (i.e. del 25/01/2016 al 31/10/2016). |
| 5 | Totales Generales | Indicar con número la información requerida de cada rubro señalado. |
| 6 | Top 3 Proveedores (Nombre comercial) | Llenar la información de los 3 proveedores que en el periodo que se reporta presentaron mayor número de Verificaciones, conforme a los 3 rubros requeridos, siendo: Con más Verificaciones y Medidas precautorias impuestas. Nombre comercial - Indicar nombre comercial del proveedor. Número - Indicar el número total de verificaciones. |
| 7 | Observaciones | Indicar cualquier aclaración y/o comentario que sea necesario reportar de la información contenida en el formato. |
| 8 | Fecha de Elaboración | Día, mes y año en que se elabora el formato. |
| 9 | Realizó | Nombre completo del responsable del llenado del formato. |
| 10 | Realizó | Número telefónico y/o extensión institucional del responsable del llenado del formato. |
| 11 | Realizó | Cargo del responsable del llenado del formato. |
| 12 | Realizó | Correo electrónico del responsable del llenado del formato. |

Formato I-06-MP-730-08



Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones
Dirección de Análisis de Prácticas de Consumo de Telecomunicaciones

Formato I-06-MP-730-08

| GIRO | No. Folio | No. expediente | Unidad Administrativa | Fecha de Verificación (dd/mm/aaaa) | Causa de verificación | Razón Social | Nombre Comercial | Estatus 1. Solicitud de la orden 2. Emisión de la orden 3. Visita de Verificación 4. Resultado de la visita 5. Calificación de la visita 6. Envío de documentos | Ubicación de la Verificación | | Imposición de Medida Precautoria 1. Sí 2. No | Medida precautoria impuesta 1. Inmovilización 2. Aseguramiento de bienes o productos 3. Suspensión de la comercialización 4. Retiro de bienes o productos de mercado 5. Colocación de sellos e información de advertencia 6. Ordenar la suspensión de información o publicidad | Número de medidas precautorias impuestas | Número de medidas precautorias retiradas | Fecha de retiro de medidas precautorias (dd/mm/aaaa) |
|------|-----------|----------------|-----------------------|------------------------------------|-----------------------|--------------|------------------|---|------------------------------|--------------------|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | | | Dirección | Entidad Federativa | | | | | |
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) | (7) | (8) | (9) | (10) | (11) | (12) | (13) | (14) | (15) | (16) |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |

Codificación:
MP-730-08

Versión:
01

Vigencia:
25 de agosto de 2016

Página:
34 de 63

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Memoria de Cálculo de Verificación.

Objetivo: Solicitud de información correspondiente a Verificación, para fines estadísticos y de análisis.

Elaboración: Personal de mando medio o superior.

Presentación: Microsoft Excel.

Clave de Identificación: Formato I-06-MP-730-08.

| No. de Identificación | Dice | Debe Anotarse |
|-----------------------|--|---|
| 1 | Giro | Siglas del giro conforme a nomenclatura establecida en el "Anexo 1". |
| 2 | No. Folio | Número secuencial de registro de expedientes. |
| 3 | No. Expediente | Número de expediente asignado. |
| 4 | Unidad administrativa | Número de opción que corresponda de acuerdo a la nomenclatura establecida en "Anexo 2". |
| 5 | Fecha de verificación | Día, mes y año, siguiendo el formato de dd/mm/aaaa. |
| 6 | Causa de verificación | Motivo de la verificación. |
| 7 | Razón social | Razón social del proveedor. |
| 8 | Nombre comercial | Nombre comercial del proveedor. |
| 9 | Estatus | Número de opción que corresponda. |
| 10 | Ubicación de la verificación Dirección | Domicilio en la que se realiza la verificación. |
| 11 | Ubicación de la verificación | Entidad Federativa. |
| 12 | Imposición de medida precautoria | Número de opción que corresponda. |
| 13 | Medida precautoria impuesta | Número de opción que corresponda. |
| 14 | Número de medidas precautorias impuestas | Cantidad de medidas impuestas. |
| 15 | Número de medidas precautorias retiradas | Cantidad de medidas retiradas. |
| 16 | Fecha de retiro de medidas precautorias | Día, mes y año, siguiendo el formato de dd/mm/aaaa. |

Codificación:
MP-730-08

Versión:
01

Vigencia:
25 de agosto de 2016

Página:
35 de 83

Formato I-07-MP-730-08



Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones
Dirección de Análisis de Prácticas de Consumo de Telecomunicaciones

Formato I-07-MP-730-08

| FDE (1) - (2) | | Periodo | | (4) | |
|--------------------------------|---|-------------------------|--|-----|--|
| Dependencia de Procedencia (3) | Dir. Gral de Delegaciones | | | | |
| | Subprocuraduría de Servicios | | | | |
| | Subprocuraduría de Telecomunicaciones | | | | |
| Número de Denuncias Recibidas | | | | | |
| Número de Denuncias Atendidas | | | | | |
| TOTALES GENERALES (5) | Número de Denuncias Atendidas por fuente o medio de ingreso | Telcon | | | |
| | | Coclicianet | | | |
| | | Buzón de denuncias | | | |
| | | Correos institucionales | | | |
| | | Facebook | | | |
| | | Twitter | | | |
| | | Presenciales | | | |
| | | Procedente | | | |
| | | Improcedente | | | |
| | | Requerimiento | | | |
| Estado Procesal | | | | | |
| Observaciones (7) | | | | | |
| Fecha de Elaboración (8) | | | | | |
| Realizó | (9) | (10) | | | |
| | (11) | (12) | | | |

| Motivo de la denuncia | Número | Con más denuncias | | | Motivo de la denuncia | | |
|---|--------|-------------------|------------------|--------|-----------------------|------------------|--------|
| | | Lugar | Nombre Comercial | Número | Motivo | Nombre Comercial | Número |
| Aumento injustificado de precios | | 1 | | | | | |
| Cobro de tarifa no registrada ante el IFT | | 2 | | | | | |
| Cobro por desbloqueo del equipo terminal | | 3 | | | | | |
| Condiciona o niega la venta o servicio | | | | | | | |
| El modelo de contrato no está disponible para consulta previa | | | | | | | |
| Falta de disponibilidad de los servicios de emergencia | | | | | | | |
| Incumple con las normas oficiales mexicanas (etiquetado de información comercial) | | | | | | | |
| Incumple con las ofertas o promociones ofrecidas | | | | | | | |
| Incumple con términos y condiciones de venta o servicio | | | | | | | |
| La página de Internet del proveedor no tiene funciones de accesibilidad | | | | | | | |
| Los centros de atención no cuentan con accesibilidad para discapacitados | | | | | | | |
| Negativa a la entrega del equipo con funciones de accesibilidad | | | | | | | |
| Negativa a otorgar información relativa al contrato | | | | | | | |
| Negativa de desbloqueo injustificada | | | | | | | |
| No entrega notas o comprobantes | | | | | | | |
| No exhibe precios, tarifas o montos totales a pagar | | | | | | | |
| No informa sobre los términos y condiciones aplicables | | | | | | | |
| No respeta precios o tarifas exhibidas | | | | | | | |
| No entregaron carta de derechos | | | | | | | |
| Proporciona información engañosa | | | | | | | |
| Los equipos que comercializan no tienen precio a la vista | | | | | | | |
| No entregaron comprobante de pago o factura | | | | | | | |
| No dieron copia de contrato | | | | | | | |
| La factura no tiene desglose de servicio y equipo terminal | | | | | | | |
| Publicidad engañosa, se desea denunciar al proveedor | | | | | | | |
| Otro | | | | | | | |

TOP 3
PROVEEDORES (NOMBRE COMERCIAL)
(6)

Codificación:
MP-730-08

Versión:
01

Vigencia:
25 de agosto de 2016

Página:
36 de 63

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Información de Denuncias de Telecomunicaciones.

Objetivo: Solicitud de información correspondiente a Denuncias, para fines estadísticos y de análisis.

Elaboración: Personal de mando medio o superior.

Presentación: Microsoft Excel.

Clave de Identificación: Formato I-07-MP-730-08.

| No. de Identificación | Dice | Debe Anotarse |
|-----------------------|--------------------------------------|--|
| 1 | FDE | Siglas del giro conforme a nomenclatura establecida en "Anexo 1". |
| 2 | FDE | Número de la Unidad administrativa que reporta, conforme a listado del "Anexo 2". |
| 3 | Dependencia de Procedencia | Indicar con una "X" la dependencia de procedencia que reporta, en el espacio en blanco que corresponda. |
| 4 | Periodo | Periodo que abarca el reporte de información, siguiendo el formato: día, mes y año (i.e. del 25/01/2016 al 31/10/2016). |
| 5 | Totales Generales | Indicar con número la información requerida de cada rubro señalado. |
| 6 | Top 3 Proveedores (Nombre comercial) | Llenar la información de los 3 proveedores que en el periodo que se reporta presentaron mayor número de Denuncias, conforme a los 3 rubros requeridos, siendo: Con más Denuncias y Motivo de la denuncia. Nombre comercial - Indicar nombre comercial del proveedor. Número – Indicar el número total de denuncias. |
| 7 | Observaciones | Indicar cualquier aclaración y/o comentario que sea necesario reportar de la información contenida en el formato. |
| 8 | Fecha de Elaboración | Día, mes y año en que se elabora el formato. |
| 9 | Realizó | Nombre completo del responsable del llenado del formato. |
| 10 | Realizó | Número telefónico y/o extensión institucional del responsable del llenado del formato. |
| 11 | Realizó | Cargo del responsable del llenado del formato. |
| 12 | Realizó | Correo electrónico del responsable del llenado del formato. |

Procedimiento para realizar proyectos de estudio e investigación sobre prácticas de consumo de telecomunicaciones

Codificación:
MP-730-08

Versión:
01

Vigencia:
25 de agosto de 2016

Página:
37 de 63

Formato I-08-MP-730-08



Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones
Dirección de Análisis de Prácticas de Consumo de Telecomunicaciones

Formato I-08-MP-730-08

| GIRO | No. Folio | No. Expediente | Fecha de ingreso (dd/mm/aaaa) | Fuente o medio de ingreso 1. Telefónico 2. Concilianet 3. Presencial/Personal 4. Escrito | Entidad federativa en que se generó | Unidad administrativa-Delegación o Subdelegación | Razón Social | Nombre Comercial | Denuncia: 1. Recibida 2. Atendida | Motivo de la denuncia | Estado procesal 1. Análisis 2. Aprobación 3. Emisión de orden |
|------|-----------|----------------|-------------------------------|--|-------------------------------------|--|--------------|------------------|---|-----------------------|--|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) | (7) | (8) | (9) | (10) | (11) | (12) |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |

Codificación:
MP-730-08

Versión:
01

Vigencia:
25 de agosto de 2016

Página:
38 de 63

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Memoria de Cálculo de Denuncias.

Objetivo: Solicitud de información correspondiente a Denuncias, para fines estadísticos y de análisis.

Elaboración: Personal de mando medio o superior.

Presentación: Microsoft Excel.

Clave de Identificación: Formato I-08-MP-730-08.

| No. de Identificación | Dice | Debe Anotarse |
|-----------------------|--|--|
| 1 | Giro | Siglas del giro conforme a nomenclatura establecida en "Anexo 1". |
| 2 | No. Folio | Número secuencial de registro de expedientes. |
| 3 | No. Expediente | Número de expediente asignado. |
| 4 | Fecha de ingreso | Día, mes y año, siguiendo el formato de dd/mm/aaaa. |
| 5 | Fuente o medio de ingreso | Número de opción que corresponda. |
| 6 | Entidad federativa en que se generó | Número de opción que corresponda conforme al listado del "Anexo 2". |
| 7 | Unidad administrativa-Delegación o Subdelegación | Número de opción que corresponda de acuerdo a la nomenclatura del "Anexo 2". |
| 8 | Razón social | Razón social del proveedor. |
| 9 | Nombre comercial | Nombre comercial del proveedor. |
| 10 | Denuncia | Número de opción que corresponda. |
| 11 | Motivo de la denuncia | Causa de la denuncia. |
| 12 | Estado procesal | Número de opción que corresponda. |

Codificación:
MP-730-08

Versión:
01

Vigencia:
25 de agosto de 2016

Página:
39 de 63

Formato I-09-MP-730-08



Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones
Dirección de Análisis de Prácticas de Consumo de Telecomunicaciones

Formato I-09-MP-730-08

FCA (1) - (2)

| | | |
|--|---------------------------------------|--|
| Dependencia de Procedencia (3) | Dir. Gral. de Delegaciones | |
| | Subprocuraduría de Telecomunicaciones | |
| | Subprocuraduría de Verificaciones | |

| | |
|----------------|-----|
| Periodo | (4) |
|----------------|-----|

| | | |
|---------------------------------|---|--|
| TOTALES GENERALES (5) | Número de Solicitudes Contratos de Adhesión | |
| | Número de Registros | |
| | Número de negativas de registro | |
| | Número de solicitudes con prevención | |
| | Número de prevenciones contestadas | |
| | Número de prevenciones no contestadas | |

| | | | |
|--|-------------------|-----------|--------|
| TOP 3 PROVEEDORES (NOMBRE COMERCIAL) (6) | Con más Contratos | | |
| | Lugar | Proveedor | Número |
| | 1 | | |
| | 2 | | |
| | 3 | | |
| | Con más Negativas | | |
| | Lugar | Proveedor | Número |
| | 1 | | |
| | 2 | | |
| | 3 | | |

| | |
|-----------------------------|-----|
| Observaciones | (7) |
| | |
| Fecha de Elaboración | (8) |

| | | |
|----------------|------|------|
| Realizó | (9) | (10) |
| | (11) | (12) |

Codificación:
MP-730-08

Versión:
01

Vigencia:
25 de agosto de 2016

Página:
40 de 63

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Información de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

Objetivo: Solicitud de información correspondiente a Contratos de Adhesión, para fines estadísticos y de análisis.

Elaboración: Personal de mando medio o superior.

Presentación: Microsoft Excel.

Clave de Identificación: Formato I-09-MP-730-08.

| No. de Identificación | Dice | Debe Anotarse |
|-----------------------|--------------------------------------|---|
| 1 | FCA | Siglas del giro conforme a nomenclatura establecida en "Anexo 1". |
| 2 | FCA | Número de la Unidad administrativa que reporta, conforme a listado del "Anexo 2". |
| 3 | Dependencia de Procedencia | Indicar con una "X" la dependencia de procedencia que reporta, en el espacio en blanco que corresponda. |
| 4 | Periodo | Periodo que abarca el reporte de información, siguiendo el formato: día, mes y año (i.e. del 25/01/2016 al 31/10/2016). |
| 5 | Totales Generales | Indicar con número la información requerida de cada rubro señalado. |
| 6 | Top 3 Proveedores (Nombre comercial) | Llenar la información de los 3 proveedores que en el periodo que se reporta presentaron mayor número de Contratos de Adhesión, conforme a los 2 rubros requeridos, siendo: Con más Contratos y Con más Negativas. Nombre comercial - Indicar nombre comercial del proveedor. Número – Indicar el número total de contratos. |
| 7 | Observaciones | Indicar cualquier aclaración y/o comentario que sea necesario reportar de la información contenida en el formato. |
| 8 | Fecha de Elaboración | Día, mes y año en que se elabora el formato. |
| 9 | Realizó | Nombre completo del responsable del llenado del formato. |
| 10 | Realizó | Número telefónico y/o extensión institucional del responsable del llenado del formato. |
| 11 | Realizó | Cargo del responsable del llenado del formato. |
| 12 | Realizó | Correo electrónico del responsable del llenado del formato. |

Codificación:
MP-730-08

Versión:
01

Vigencia:
25 de agosto de 2016

Página:
42 de 63

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Memoria de Cálculo de Contratos de Adhesión.

Objetivo: Solicitud de información correspondiente a Contratos de Adhesión, para fines estadísticos y de análisis.

Elaboración: Personal de mando medio o superior.

Presentación: Microsoft Excel.

Clave de Identificación: Formato I-10-MP-730-08.

| No. de Identificación | Dice | Debe Anotarse |
|-----------------------|--|--|
| 1 | Giro | Siglas del giro conforme a nomenclatura establecida en "Anexo 1". |
| 2 | No. Folio | Número secuencial de registro de expedientes. |
| 3 | No. Expediente | Número de expediente asignado. |
| 4 | Unidad Administrativa | Número de opción que corresponda de acuerdo a la nomenclatura del "Anexo 2". |
| 5 | Fecha de ingreso | Día, mes y año, siguiendo el formato de dd/mm/aaaa. |
| 6 | Medio de ingreso | Nombre de la fuente de recepción de solicitud. Falta medio |
| 7 | Razón social | Razón social del proveedor. |
| 8 | Nombre comercial | Nombre comercial del proveedor. |
| 9 | Razón de negativa en general | Número de opción que corresponda. |
| 10 | Razón de negativa en específica | Causa de negación de registro. |
| 11 | Estatus | Número de opción que corresponda. |
| 12 | Lugar en el que prestan el servicio la empresa | Localidad de prestación del servicio. |
| 13 | Estatus de vigencia del contrato | Seleccionar la opción que corresponda: Archivado o En trámite. |
| 14 | Estado procesal | Número de opción que corresponda. |
| 15 | No. de registro | Número otorgado al registro. |
| 16 | Estado | Número de opción que corresponda. |
| 17 | Fecha de registro | Día, mes y año, siguiendo el formato de dd/mm/aaaa. |

Codificación:
MP-730-08

Versión:
01

Vigencia:
25 de agosto de 2016

Página:
43 de 63

Formato I-11-MP-730-08



Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones
Dirección de Análisis de Prácticas de Consumo de Telecomunicaciones

Formato I-11-MP-730-08

| FD (1) - (2) | | | |
|---|--|---------------------------------------|----------------|
| Dependencia de Procedencia (3) | Dir. Gral de Delegaciones | | |
| | Subprocuraduría de Telecomunicaciones | | Periodo |
| | Subprocuraduría de Verificaciones | | (4) |
| TOTALES GENERALES (5) | Número de Dictámenes | | |
| | Número de Dictámenes por fuente o medio de ingreso | Subprocuraduría de Verificaciones | |
| | | Subprocuraduría de Telecomunicaciones | |
| | | Concilianet | |
| | | Delegaciones | |
| | | Depto. Conciliación | |
| | Monto "Títulos de Crédito" | | |
| Número de dictámenes procedentes | | | |
| Número de dictámenes con negativa | | | |
| Formato I-11-MP-730-08 | | | |
| TOP 3 PROVEEDORES (NOMBRE COMERCIAL) (6) | | | |
| Con más Dictámenes | | | |
| | Lugar | Proveedor | Número |
| | 1 | | |
| | 2 | | |
| | 3 | | |
| Observaciones (7) | | | |
| | | | |
| Fecha de Elaboración | (8) | | |
| Realizó | (9) | (10) | |
| | (11) | (12) | |

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Información de Dictámenes de Telecomunicaciones.

Objetivo: Solicitud de información correspondiente a Dictámenes, para fines estadísticos y de análisis.

Elaboración: Personal de mando medio o superior.

Presentación: Microsoft Excel.

Clave de Identificación: Formato I-11-MP-730-08.

| No. de Identificación | Dice | Debe Anotarse |
|-----------------------|--------------------------------------|--|
| 1 | FD | Siglas del giro conforme a nomenclatura establecida en "Anexo 1". |
| 2 | FD | Número de la Unidad administrativa que reporta, conforme a listado del "Anexo 2". |
| 3 | Dependencia de Procedencia | Indicar con una "X" la dependencia de procedencia que reporta, en el espacio en blanco que corresponda. |
| 4 | Periodo | Periodo que abarca el reporte de información, siguiendo el formato: día, mes y año (i.e. del 25/01/2016 al 31/10/2016). |
| 5 | Totales Generales | Indicar con número la información requerida de cada rubro señalado. |
| 6 | Top 3 Proveedores (Nombre comercial) | Llenar la información de los 3 proveedores que en el periodo que se reporta presentaron mayor número de Dictámenes. Proveedor: anotar el nombre comercial del mismo. Número: anotar el número total de dictámenes. |
| 7 | Observaciones | Indicar cualquier aclaración y/o comentario que sea necesario reportar de la información contenida en el formato. |
| 8 | Fecha de Elaboración | Día, mes y año en que se elabora el formato. |
| 9 | Realizó | Nombre completo del responsable del llenado del formato. |
| 10 | Realizó | Número telefónico y/o extensión institucional del responsable del llenado del formato. |
| 11 | Realizó | Cargo del responsable del llenado del formato. |
| 12 | Realizó | Correo electrónico del responsable del llenado del formato. |

Codificación:
MP-730-08

Versión:
01

Vigencia:
25 de agosto de 2016

Página:
46 de 63

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Memoria de Cálculo de Dictámenes.

Objetivo: Solicitud de información correspondiente a Dictámenes, para fines estadísticos y de análisis.

Elaboración: Personal de mando medio o superior.

Presentación: Microsoft Excel.

Clave de Identificación: Formato I-12-MP-730-08.

| No. de Identificación | Dice | Debe Anotarse |
|-----------------------|---|--|
| 1 | Giro | Siglas del giro conforme a nomenclatura establecida en "Anexo 1". |
| 2 | No. Folio | Número secuencial de registro de expedientes. |
| 3 | No. expediente | Número de expediente asignado. |
| 4 | Unidad administrativa | Número de opción que corresponda de acuerdo a la nomenclatura del "Anexo 2". |
| 5 | Fecha de recepción | Día, mes y año, siguiendo el formato de dd/mm/aaaa. |
| 6 | Fecha de emisión del dictamen | Día, mes y año, siguiendo el formato de dd/mm/aaaa. |
| 7 | Proveedor dictaminado | Razón social del proveedor. |
| 8 | Nombre comercial | Nombre comercial del proveedor. |
| 9 | Procedencia solicitud de dictamen | Número de opción que corresponda. |
| 10 | Indicar delegación en su caso | Nombre de la delegación. |
| 11 | Se emitió dictamen | Número de opción que corresponda. |
| 12 | Tema del dictamen | Causa. |
| 13 | Estatus | Número de opción que corresponda. |
| 14 | Motivo de negativa para proceder con dictamen | Número de opción que corresponda. |
| 15 | Monto | Cantidad dictaminada. |

Codificación:
MP-730-08

Versión:
01

Vigencia:
25 de agosto de 2016

Página:
47 de 63

Formato I-13-MP-730-08



Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones
Dirección de Análisis de Prácticas de Consumo de Telecomunicaciones

Formato I-13-MP-730-08

FAC (1) - (2)

| | | |
|--------------------------------|---------------------------------------|--|
| Dependencia de Procedencia (3) | Dir. Gral de Delegaciones | |
| | Subprocuraduría de Telecomunicaciones | |
| | Subprocuraduría de Verificaciones | |

| | |
|---------|-----|
| Periodo | (4) |
|---------|-----|

| | | |
|-------------------------------------|---|-----------------------------|
| TOTALES GENERALES (5) | Número de acciones colectivas | |
| | Procedencia | PROFECO |
| | | Particulares |
| | Monto Condenado | |
| | Monto Efectivamente Pagado | |
| | Naturaleza de la demanda de acción colectiva | Acción difusa |
| | | Acción en sentido estricto |
| | | Acción individual homogénea |
| | Número de proyectos de demanda por presentarse al juzgado | |
| | Número de demandas en trámite | |
| | Número de apelaciones | |
| | Número de amparos | |
| | Número de amparos indirectos | |
| | Número de amparos directos | |
| | Número de conciliaciones | |
| Número de condenas | | |
| Número de incidentes de ejecución | | |
| Número de consumidores beneficiados | | |

| | | | |
|--|-----------------------------|------------------|--------|
| TOP 3 PROVEEDORES (NOMBRE COMERCIAL) (6) | Con más Demandas colectivas | | |
| | Lugar | Nombre Comercial | Número |
| | 1 | | |
| | 2 | | |
| | 3 | | |
| | Con más Número de Condenas | | |
| | Lugar | Nombre Comercial | Número |
| | 1 | | |
| | 2 | | |
| 3 | | | |

| | |
|----------------------|-----|
| Observaciones (7) | |
| Fecha de Elaboración | (8) |

| | | |
|---------|------|------|
| Realizó | (9) | (10) |
| | (11) | (12) |

Codificación:
MP-730-08

Versión:
01

Vigencia:
25 de agosto de 2016

Página:
48 de 63

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Información de Acciones Colectivas de Telecomunicaciones.

Objetivo: Solicitud de información correspondiente a Acciones Colectivas, para fines estadísticos y de análisis.

Elaboración: Personal de mando medio o superior.

Presentación: Microsoft Excel.

Clave de Identificación: Formato I-13-MP-730-08.

| No. de Identificación | Dice | Debe Anotarse |
|-----------------------|--------------------------------------|--|
| 1 | FAC | Siglas del giro conforme a nomenclatura establecida en "Anexo 1". |
| 2 | FAC | Número de la Unidad administrativa que reporta, conforme a listado del "Anexo 2". |
| 3 | Dependencia de Procedencia | Indicar con una "X" la dependencia de procedencia que reporta, en el espacio en blanco que corresponda. |
| 4 | Periodo | Periodo que abarca el reporte de información, siguiendo el formato: día, mes y año (i.e. del 25/01/2016 al 31/10/2016). |
| 5 | Totales Generales | Indicar con número la información requerida de cada rubro señalado. |
| 6 | Top 3 Proveedores (Nombre comercial) | Llenar la información de los 3 proveedores que en el periodo que se reporta presentaron mayor número de Acciones colectivas, conforme a los 2 rubros requeridos, siendo: Con más demandas colectivas y Con más número de condenas. Nombre comercial - Indicar nombre comercial del proveedor. Número - Indicar el número total de Acciones colectivas. |
| 7 | Observaciones | Indicar cualquier aclaración y/o comentario que sea necesario reportar de la información contenida en el formato. |
| 8 | Fecha de Elaboración | Día, mes y año en que se elabora el formato. |
| 9 | Realizó | Nombre completo del responsable del llenado del formato. |
| 10 | Realizó | Número telefónico y/o extensión institucional del responsable del llenado del formato. |
| 11 | Realizó | Cargo del responsable del llenado del formato. |
| 12 | Realizó | Correo electrónico del responsable del llenado del formato. |

Codificación:
MP-730-08

Versión:
01

Vigencia:
25 de agosto de 2016

Página:
49 de 63

Formato I-14-MP-730-08



Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones
Dirección de Análisis de Prácticas de Consumo de Telecomunicaciones

Formato I-14-MP-730-08

| GIRO | No. Folio | No. Expediente | Unidad Administrativa | Razón Social | Nombre Comercial | Procedencia 1. PROFECO 2. Particulares | Naturaleza de la demanda 1. Acción difusa 2. Acción en sentido estricto 3. Acción individual homogénea | Estado que guarda la demanda 1. Inicial 2. Proceso 3. Sentencia 4. Primera instancia 5. Segunda instancia 6. Aparo directo 7. Aparo indirecto 8. Cduido | Número de consumidores representados | Monto Condenado | Monto Efectivamente Pagado | Resultados de las acciones colectivas 1. Favorable 2. Desfavorable | Fecha |
|------|-----------|----------------|-----------------------|--------------|------------------|--|---|---|--------------------------------------|-----------------|----------------------------|--|-------|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) | (7) | (8) | (9) | (10) | (11) | (12) | (13) | (14) |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |

Codificación:
MP-730-08

Versión:
01

Vigencia:
25 de agosto de 2016

Página:
50 de 63

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Memoria de Cálculo de Acciones Colectivas.

Objetivo: Solicitud de información correspondiente a Acciones Colectivas, para fines estadísticos y de análisis.

Elaboración: Personal de mando medio o superior.

Presentación: Microsoft Excel.

Clave de Identificación: Formato I-14-MP-730-08.

| No. de Identificación | Dice | Debe Anotarse |
|-----------------------|---------------------------------------|--|
| 1 | Giro | Siglas del giro conforme a nomenclatura del "Anexo 1". |
| 2 | No. folio | Número secuencial de registro de expedientes. |
| 3 | No. expediente | Número de expediente asignado. |
| 4 | Unidad administrativa | Número de opción que corresponda de acuerdo a la nomenclatura del "Anexo 2". |
| 5 | Razón social | Razón social del proveedor. |
| 6 | Nombre comercial | Nombre comercial del proveedor. |
| 7 | Procedencia | Número de opción que corresponda. |
| 8 | Naturaleza de la demanda | Número de opción que corresponda. |
| 9 | Estado que guarda la demanda | Número de opción que corresponda. |
| 10 | Número de consumidores representados | Cantidad total de consumidores. |
| 11 | Monto condenado | Cantidad a reclamar. |
| 12 | Monto efectivamente pagado | Cantidad pagada. |
| 13 | Resultados de las acciones colectivas | Número de opción que corresponda. |
| 14 | Fecha | Día, mes y año, siguiendo el formato de dd/mm/aaaa. |

Codificación:
MP-730-08

Versión:
01

Vigencia:
25 de agosto de 2016

Página:
51 de 63

Formato I-15-MP-730-08



Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones
Dirección de Análisis de Prácticas de Consumo de Telecomunicaciones

Formato I-15-MP-730-08

| FPILS (1) - (2) | | | |
|---------------------------------------|---------------------------------------|--|--------------------|
| Dependencia de Procedencia (3) | Dir. Gral de Delegaciones | | Periodo (4) |
| | Subprocuraduría de Servicios | | |
| | Subprocuraduría de Telecomunicaciones | | |
| | Subprocuraduría de Verificaciones | | |

| | | | | |
|---|---|------------------------------|--|--|
| TOTALES GENERALES (5) | Número de PILS | | | |
| | Número de PILS por fuente o medio de ingreso | Quejas (SPT) | | |
| | | Verificación (SPT) | | |
| | | Contrato de adhesión (SPT) | | |
| | | Denuncia (SPT) | | |
| | | DGPAPT | | |
| | | Subprocuraduría de Servicios | | |
| | | IFT | | |
| | Número de resoluciones con sanciones | | | |
| | Número de multas generadas | | | |
| | Monto de las multas | | | |
| | Número de notificaciones de inicio de procedimiento | | | |
| | Número de asuntos iniciados | | | |
| | Número de asuntos derivados a otra área (competencia) | | | |
| | Número de resoluciones con sanciones | | | |
| Número de reincidencias | | | | |
| Número de solicitudes de revisión del concesionario | | | | |
| Número de sanciones revocadas | | | | |
| Número sanciones modificadas | | | | |
| Número de sanciones ratificadas | | | | |

| | | | |
|---|-----------------------|------------------|--------|
| TOP 3 PROVEEDORES (NOMBRE COMERCIAL) (6) | Con más PILS | | |
| | Lugar | Nombre Comercial | Número |
| | 1 | | |
| | 2 | | |
| | 3 | | |
| | Con más reincidencias | | |
| | Lugar | Nombre Comercial | Número |
| | 1 | | |
| | 2 | | |
| | 3 | | |

| | |
|-----------------------------|-----|
| Observaciones (7) | |
| Fecha de Elaboración | (8) |

| | | |
|----------------|------|------|
| Realizó | (9) | (10) |
| | (11) | (12) |

Codificación:
MP-730-08

Versión:
01

Vigencia:
25 de agosto de 2016

Página:
52 de 63

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Información de Procedimientos por Infracciones a la Ley de Telecomunicaciones (PILs).

Objetivo: Solicitud de información correspondiente a Procedimientos por Infracciones a la Ley, para fines estadísticos y de análisis.

Elaboración: Personal de mando medio o superior.

Presentación: Microsoft Excel.

Clave de Identificación: Formato I-15-MP-730-08.

| No. de Identificación | Dice | Debe Anotarse |
|-----------------------|--------------------------------------|---|
| 1 | FPIL | Siglas del giro conforme a nomenclatura establecida en "Anexo 1". |
| 2 | FPIL | Número de la Unidad administrativa que reporta, conforme a listado del "Anexo 2". |
| 3 | Dependencia de Procedencia | Indicar con una "X" la dependencia de procedencia que reporta, en el espacio en blanco que corresponda. |
| 4 | Periodo | Periodo que abarca el reporte de información, siguiendo el formato: día, mes y año (i.e. del 25/01/2016 al 31/10/2016). |
| 5 | Totales Generales | Indicar con número la información requerida de cada rubro señalado. |
| 6 | Top 3 Proveedores (Nombre comercial) | Llenar la información de los 3 proveedores que en el periodo que se reporta, presentaron mayor número de Procedimientos por Infracciones a la Ley y aquellos con más reincidencias Nombre comercial - Indicar nombre comercial del proveedor Número – Indicar el número total de Procedimientos por Infracciones a la Ley / número total de reincidencias |
| 7 | Observaciones | Indicar cualquier aclaración y/o comentario que sea necesario reportar de la información contenida en el formato. |
| 8 | Fecha de Elaboración | Día, mes y año en que se elabora el formato. |
| 9 | Realizó | Nombre completo del responsable del llenado del formato. |
| 10 | Realizó | Número telefónico y/o extensión institucional del responsable del llenado del formato. |
| 11 | Realizó | Cargo del responsable del llenado del formato. |
| 12 | Realizó | Correo electrónico del responsable del llenado del formato. |

Codificación:
MP-730-08

Versión:
01

Vigencia:
25 de agosto de 2016

Página:
54 de 63

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Memoria de Cálculo de Procedimientos por Infracciones a la Ley (PILs).

Objetivo: Solicitud de información correspondiente a Procedimientos por Infracciones a la Ley, para fines estadísticos y de análisis.

Elaboración: Personal de mando medio o superior.

Presentación: Microsoft Excel.

Clave de Identificación: Formato I-16-MP-730-08.

| No. de Identificación | Dice | Debe Anotarse |
|-----------------------|---|--|
| 1 | Giro | Siglas del giro conforme a nomenclatura del "Anexo 1". |
| 2 | ID por sanción/Expediente | Número de expediente asignado. |
| 3 | Fecha de radicación | Día, mes y año, siguiendo el formato de dd/mm/aaaa. |
| 4 | Fecha de emisión de PIL | Día, mes y año, siguiendo el formato de dd/mm/aaaa. |
| 5 | Asunto derivado de otra área | Número de opción que corresponda. |
| 6 | Fuente o medio de ingreso | Número de opción que corresponda. |
| 7 | Razón social | Razón social del proveedor. |
| 8 | Nombre comercial | Nombre comercial del proveedor. |
| 9 | Notificación de inicio de procedimiento | Día, mes y año, siguiendo el formato de dd/mm/aaaa. |
| 10 | Estado procesal | Número de opción que corresponda. |
| 11 | Resolución con sanción | Número de opción que corresponda. |
| 12 | Motivo de no sanción | Causa de desistimiento. |
| 13 | Motivo de sanción | Causa del procedimiento. |
| 14 | Monto de la multa | Cantidad a pagar impuesta. |
| 15 | Fecha de notificación de la imposición de multa | Día, mes y año, siguiendo el formato de dd/mm/aaaa. |
| 16 | Reincidencia | Número de opción que corresponda. |
| 17 | Solicitud de revisión del concesionario | Número de opción que corresponda. |
| 18 | Sanción revocada | Número de opción que corresponda. |
| 19 | Sanción modificada | Número de opción que corresponda. |
| 20 | Sanción ratificada | Número de opción que corresponda. |

Codificación:
MP-730-08

Versión:
01

Vigencia:
25 de agosto de 2016

Página:
55 de 63

Formato I-17-MP-730-08

Formato I-17-MP-730-08

| FPP (1) - (2) | | | |
|--|--|---------------------|--|
| Dependencia de Procedencia (3) | Dir. Gral de Delegaciones | | Periodo |
| | Subprocuraduría de Servicios | | |
| | Subprocuraduría de Telecomunicaciones | | |
| | Subprocuraduría de Verificaciones | | |
| TOTALES GENERALES (5) | Número de PP | | TOP 3 PROVEEDORES (NOMBRE COMERCIAL) (6) |
| | Número de PP por fuente o medio de ingreso | Denuncia | |
| | | De oficio/monitoreo | |
| | Número de solicitudes procedentes | | |
| | Número de solicitudes desechadas | | |
| | Reincidencias | | |
| | Monto de Multa | | |
| | Número de monitoreos-TM | | |
| Número de monitoreos-Periódicos | | | |
| Número de Copy Advice | | | |
| Observaciones (7) | | | |
| Fecha de Elaboración | | | (8) |
| Realizó | (9) | (10) | |
| | (11) | (12) | |

| Con más solicitudes procedentes | | |
|---------------------------------|------------------|--------|
| Lugar | Nombre Comercial | Número |
| 1 | | |
| 2 | | |
| 3 | | |
| Con más monto de multa | | |
| Lugar | Nombre Comercial | Número |
| 1 | | |
| 2 | | |
| 3 | | |
| Con más resoluciones de sanción | | |
| Lugar | Nombre Comercial | Número |
| 1 | | |
| 2 | | |
| 3 | | |
| Con más PP | | |
| Lugar | Nombre Comercial | Número |
| 1 | | |
| 2 | | |
| 3 | | |
| Con más reincidencias | | |
| Lugar | Nombre Comercial | Número |
| 1 | | |
| 2 | | |
| 3 | | |

Codificación:
MP-730-08

Versión:
01

Vigencia:
25 de agosto de 2016

Página:
56 de 63

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Información de Procedimientos por Publicidad Engañosa de Telecomunicaciones.

Objetivo: Solicitud de información correspondiente a Procedimientos por Publicidad Engañosa, para fines estadísticos y de análisis.

Elaboración: Personal de mando medio o superior.

Presentación: Microsoft Excel.

Clave de Identificación: Formato I-17-MP-730-08.

| No. de Identificación | Dice | Debe Anotarse |
|-----------------------|--------------------------------------|--|
| 1 | FPP | Siglas del giro conforme a nomenclatura establecida en "Anexo 1". |
| 2 | FPP | Número de la Unidad administrativa que reporta, conforme a listado del "Anexo 2". |
| 3 | Dependencia de Procedencia | Indicar con una "X" la dependencia de procedencia que reporta, en el espacio en blanco que corresponda. |
| 4 | Periodo | Periodo que abarca el reporte de información, siguiendo el formato: día, mes y año (i.e. del 25/01/2016 al 31/10/2016). |
| 5 | Totales Generales | Indicar con número la información requerida de cada rubro señalado. |
| 6 | Top 3 Proveedores (Nombre comercial) | Llenar la información de los 3 proveedores que en el periodo que se reporta presentaron mayor número de Procedimientos por Publicidad Engañosa, conforme a los 5 rubros requeridos, siendo: Con más solicitudes procedentes, Con más monto de multa, Con más resoluciones de sanción, Con más procedimientos por publicidad y Con más reincidencias. Nombre comercial - Indicar nombre comercial del proveedor. Número - Indicar el número total de Procedimientos por Publicidad. |
| 7 | Observaciones | Indicar cualquier aclaración y/o comentario que sea necesario reportar de la información contenida en el formato. |
| 8 | Fecha de Elaboración | Día, mes y año en que se elabora el formato. |
| 9 | Realizó | Nombre completo del responsable del llenado del formato. |
| 10 | Realizó | Número telefónico y/o extensión institucional del responsable del llenado del formato. |
| 11 | Realizó | Cargo del responsable del llenado del formato. |
| 12 | Realizó | Correo electrónico del responsable del llenado del formato. |

Procedimiento para realizar proyectos de estudio e investigación sobre prácticas de consumo de telecomunicaciones

Codificación:
MP-730-08

Versión:
01

Vigencia:
25 de agosto de 2016

Página:
57 de 63

Formato I-18-MP-730-08

Formato I-18-MP-730-08

| GIRO | No. Folio | No. de Expediente | Unidad Administrativa | Fecha de recepción (dd/mm/aaaa) | Fecha de emisión (dd/mm/aaaa) | Fecha de notificación (dd/mm/aaaa) | Fuente o medio de ingreso 1. Denuncia 2. Queja 3. Verificación 4. Of. de oficio o monitoreo | Monitoreo 1. TV 2. Radio 3. Medios impresos 4. Redes sociales 5. Internet 6. Otros | Razón Social | Nombre Comercial | Estatus 1. Procede 2. Desechado | Motivo por el cual fue desechado (especificar elemento faltante) | Motivo por el cual es procedente (señale brevemente) | Requerimientos 1. Modificación 2. Aclaración 3. Suspensión | Generó Procedimiento 1. Exhorto 2. Requerimiento 3. PIL 4. Ninguno | Sanción 1. Sí 2. No 3. Otra | Monto de la multa | Reincidencia 1. Sí 2. No | Estatus Actual 1. Cerrado 2. En trámite | Fecha de Cierre |
|------|-----------|-------------------|-----------------------|------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------|---|--|--------------|------------------|---------------------------------------|---|---|---|--|--------------------------------------|-------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) | (7) | (8) | (9) | (10) | (11) | (12) | (13) | (14) | (15) | (16) | (17) | (18) | (19) | (20) | (21) |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Codificación:
MP-730-08

Versión:
01

Vigencia:
25 de agosto de 2016

Página:
58 de 63

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Memoria de Cálculo de Procedimientos por Publicidad Engañosa.

Objetivo: Solicitud de información correspondiente a Procedimientos por Publicidad Engañosa, para fines estadísticos y de análisis.

Elaboración: Personal de mando medio o superior.

Presentación: Microsoft Excel.

Clave de Identificación: Formato I-18-MP-730-08.

| No. de Identificación | Dice | Debe Anotarse |
|-----------------------|----------------------------------|--|
| 1 | Giro | Siglas del giro conforme a nomenclatura del "Anexo 1". |
| 2 | No. folio | Número secuencial de registro de expedientes. |
| 3 | No. de expediente | Número de expediente asignado. |
| 4 | Unidad administrativa | Número de opción que corresponda de acuerdo a la nomenclatura del "Anexo 2". |
| 5 | Fecha de recepción | Día, mes y año, siguiendo el formato de dd/mm/aaaa. |
| 6 | Fecha de emisión | Día, mes y año, siguiendo el formato de dd/mm/aaaa. |
| 7 | Fecha de notificación | Día, mes y año, siguiendo el formato de dd/mm/aaaa. |
| 8 | Fuente o medio de ingreso | Número de opción que corresponda. |
| 9 | Monitoreo | Número de opción que corresponda. |
| 10 | Razón social | Razón social del proveedor. |
| 11 | Nombre comercial | Nombre comercial del proveedor. |
| 12 | Estatus | Número de opción que corresponda. |
| 13 | Motivo por el cual fue desechada | Causa de desistimiento. |
| 14 | Motivo por el cual es procedente | Causa del procedimiento. |
| 15 | Requerimiento | Número de opción que corresponda. |
| 16 | Generó procedimientos | Número de opción que corresponda. |
| 17 | Sanción | Número de opción que corresponda. |
| 18 | Monto de multa | Cantidad a pagar impuesta. |
| 19 | Reincidencia | Número de opción que corresponda. |
| 20 | Estatus actual | Número de opción que corresponda. |
| 21 | Fecha de cierre | Día, mes y año, siguiendo el formato de dd/mm/aaaa. |

Codificación:
MP-730-08

Versión:
01

Vigencia:
25 de agosto de 2016

Página:
60 de 63

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Memoria de Cálculo de Procedimientos por Publicidad Engañosa – Copy Advice.

Objetivo: Solicitud de información correspondiente a Procedimientos por Publicidad Engañosa – Copy Advice - para fines estadísticos y de análisis.

Elaboración: Personal de mando medio o superior.

Presentación: Microsoft Excel.

Clave de Identificación: Formato I-19-MP-730-08.

| No. de Identificación | Dice | Debe Anotarse |
|-----------------------|------------------------|--|
| 1 | Giro | Siglas del giro conforme a nomenclatura del "Anexo 1". |
| 2 | Fecha de solicitud | Día, mes y año, siguiendo el formato de dd/mm/aaaa. |
| 3 | Razón social | Razón social del proveedor. |
| 4 | Nombre comercial | Nombre comercial del proveedor. |
| 5 | Motivo de la solicitud | Causa de solicitud. |
| 6 | Respuesta | Resolución a la solicitud. |
| 7 | Fecha de respuesta | Día, mes y año, siguiendo el formato de dd/mm/aaaa. |

Anexo 1

Giros en Telecomunicaciones

| GIRO | SIGLAS |
|------------------------|--------|
| Telefonía Móvil | TM |
| Telefonía Fija | TF |
| Televisión Restringida | TVR |
| Internet | INT |

Anexo 2

Lista de Unidades Administrativas

| DELEGACIONES Y SUBDELEGACIONES PROFECO | | | | |
|--|-----------------------|---------------------|-----------------------|---------------------------|
| Entidad Federativa | Unidad Administrativa | DELEGACIÓN | Unidad Administrativa | SUBDELEGACIÓN |
| 1 | 1 | Aguascalientes | | |
| 2 | 2 | Baja California | 3 | Mexicali |
| 3 | 4 | Baja California Sur | | |
| 4 | 5 | Campeche | | |
| 5 | 6 | Chiapas | 7 | Tapachula |
| 6 | 8 | Chihuahua | 9 | Sub Chihuahua- Cd. Juárez |
| 7 | 10 | Coahuila | 11 | Torreón |
| 8 | 12 | Colima | 13 | Manzanillo |
| 9 DF CDMX | 14 | Sur | | |
| | 15 | Oriente | | |
| | 16 | Poniente | | |
| | 17 | Centro | | |
| 10 | 18 | Durango | | |
| 11 EDO. MEX. | 19 | Naucalpan | | |
| | 20 | Nezahualcóyotl | | |
| | 21 | Tlalnepantla | | |
| | 22 | Toluca | 23 | Ecatepec |
| 12 | 24 | Guanajuato | 25 | Irapuato |
| 13 | 26 | Guerrero | 27 | Iguala |
| 14 | 28 | Hidalgo | | |
| 15 | 29 | Jalisco | | |
| 16 | 30 | Michoacán | | |
| 17 | 31 | Morelos | | |
| 18 | 32 | Nayarit | | |
| 19 | 33 | Nuevo León | | |
| 20 | 34 | Oaxaca | | |

DELEGACIONES Y SUBDELEGACIONES PROFECO

| Entidad Federativa | Unidad Administrativa | DELEGACIÓN | Unidad Administrativa | SUBDELEGACIÓN |
|--------------------|-----------------------|--|-----------------------|------------------|
| 21 | 35 | Puebla | | |
| 22 | 36 | Querétaro | | |
| 23 | 37 | Quintana Roo | 38 | Playa del Carmen |
| 24 | 39 | San Luis Potosí | | |
| 25 | 40 | Sinaloa | | |
| 26 | 41 | Sonora | 42 | Cd. Obregón |
| 27 | 43 | Tabasco | | |
| 28 | 44 | Tamaulipas | 45 | Reynosa |
| | | | 46 | Tampico |
| 29 | 47 | Tlaxcala | | |
| 30 | 48 | Veracruz | 49 | Xalapa |
| 31 | 50 | Yucatán | | |
| 32 | 51 | Zacatecas | | |
| 33 | 52 | SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES | | |