



**ECONOMÍA**  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

**PROFECO**  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

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

**AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL DE LA  
DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSA COLECTIVA Y CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES DE LA PROFECO EN  
MATERIA DE DEFENSA COLECTIVA.**

**Responsable**

El responsable de recabar sus datos, es la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones (**DGDCCAT**), de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor (**PROFECO**), con domicilio en Avenida José Vasconcelos, número 208, piso 14, Colonia Condesa, Código Postal 06140, Alcaldía Cuauhtémoc en la Ciudad de México, Teléfono (55) 56 25 67 00, extensión 12014, correo electrónico [acolectivastelecom@profeco.gob.mx](mailto:acolectivastelecom@profeco.gob.mx).

**Datos personales recabados**

Los datos personales que recaba el personal de la **DGDCCAT**, son los siguientes:

- Nombre(s) y apellido(s) del consumidor y/o su representante legal.
- Teléfono
- Correo electrónico.
- Domicilio (calle, número, código postal, colonia o población, delegación o municipio, entidad federativa).
- Datos Bancarios.
- Estado de cuenta del servicio de telecomunicaciones materia de estudio o estado de cuenta bancario en el que se haya realizado el cobro del servicio.

**Fundamento Legal**

La **DGDCCAT**, recaba los datos personales en términos del artículo 33, fracción VIII y IX del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre de 2019.

**Finalidad del tratamiento**

Estos datos personales serán utilizados para las siguientes finalidades:

- Ser representado individual y colectivamente ante el proveedor que haya realizado alguna conducta que haya afectado sus derechos como consumidor de los servicios de telecomunicaciones,
- Representar sus derechos en forma individual y colectiva ante las autoridades jurisdiccionales, al presentar una demanda de acción colectiva. (Poder Judicial de la Federación).
- Establecer conciliaciones judiciales o extrajudiciales con el consumidor y la empresa demandada.
- Su teléfono y correo electrónico se tratarán para mantenernos en contacto con usted y en su caso recabar información sirva de prueba en un juicio de acción colectiva.
- Los datos bancarios se recabarán únicamente en el caso de que la **DGDCCAT** en representación de los derechos de los consumidores obtenga resolución a favor de la colectividad o se celebre un convenio judicial o extrajudicial en el que, el proveedor de servicios de telecomunicaciones se obligue a devolver, bonificar o compensar económicamente al consumidor.
- El estado de cuenta ya sea del servicio o bancario, se recaba para acreditar el cobro del servicio y en su caso la afectación provocada por el proveedor de servicios de telecomunicaciones.

Se le hace saber que, para las finalidades antes descritas, no se requiere recabar su consentimiento, conforme a lo dispuesto en el artículo 22, fracción V de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

**Mecanismos, Medios y procedimientos para ejercer derechos ARCO**

Usted tiene derecho de acceder, rectificar, cancelar u oponerse (derechos **ARCO**) al tratamiento de sus datos personales, proporcionados al **DGDCCAT** a través de los siguientes medios:

- Por escrito y directamente ante la Unidad de Transparencia de la **PROFECO**, ubicada en Avenida José Vasconcelos, número 208, planta baja, Colonia Condesa, Alcaldía Cuauhtémoc, Código Postal 06140 en la Ciudad de México, donde se le hará saber el procedimiento habilitado para atender las solicitudes para el ejercicio de los derechos **ARCO**.
- Por internet a través de la Plataforma Nacional de Transparencia ingresando a la siguiente dirección <http://www.plataformadetransparencia.org.mx/>
- Por correo electrónico a la dirección electrónica: [unidaddetransparencia@profeco.gob.mx](mailto:unidaddetransparencia@profeco.gob.mx).



**ECONOMÍA**  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

**PROFECO**  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

Si desea conocer el procedimiento para el ejercicio de estos derechos **podrá pedir asesoría y de manera gratuita ante la Unidad de Transparencia**; o bien, al teléfono 56256700 extensión 11652 y 16908, donde amablemente se le puede atender en días hábiles de lunes a viernes de 9:00 a 15:00 horas.

Asimismo, podrá consultar la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados en la dirección electrónica <http://www.ordenjuridico.gob.mx/Documentos/Federal/wo119547.doc> específicamente los artículos 43 a 55, y 94 a 116, en los cuales se indican los requisitos que debe contener la solicitud para el ejercicio de los **derechos ARCO**, como lo es:

- Señalar el nombre del titular y su domicilio o cualquier otro medio para recibir notificaciones;
- Exhibir los documentos que acrediten la identidad del titular y, en su caso, la personalidad e identidad de su representante;
- Indicar el área responsable que trata los datos personales;
- La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que busca ejercer alguno de los **derechos ARCO**;
- Describir el **derecho ARCO** que se pretende ejercer, o bien, lo que solicita el titular,
- Cualquier elemento o documento que facilite la localización de los datos personales.

Es importante señalar que en caso de que, la solicitud de **derechos ARCO** no satisfaga alguno de los requisitos, se prevendrá dentro de los cinco días siguientes a la presentación de la solicitud, por una sola ocasión, para que subsane las omisiones dentro de un plazo de diez días contados a partir del día siguiente al de la notificación. Transcurrido el plazo sin desahogar la prevención se tendrá por no presentada la solicitud.

De igual manera, Usted debe saber que la solicitud debe ser atendida en un plazo no mayor a veinte días hábiles contados a partir del día siguiente en que fue recibida, y en caso, de estar inconforme con la respuesta, se le deberá informar sobre su derecho a presentar un recurso de revisión.

#### **Domicilio de la Unidad de Transparencia**

Para cualquier duda o aclaración podrá comunicarse a la Unidad de Transparencia de la **PROFECO** ubicada en Avenida José Vasconcelos, número 208, planta baja, Colonia Condesa, Alcaldía Cuauhtémoc, Código Postal 06140 en la Ciudad de México, teléfono 56256700, extensión 11652 y 16908 o bien a la dirección electrónica: [unidaddetransparencia@profeco.gob.mx](mailto:unidaddetransparencia@profeco.gob.mx).

#### **Modificaciones al Aviso de Privacidad**

En caso de que exista un cambio de este aviso de privacidad, lo haremos de su conocimiento en las oficinas de la **DGDCCAT**, a través del siguiente medio de difusión: página de internet: <https://www.gob.mx/profeco/documentos/defensa-colectiva-y-contratos-de-adhesion?state=published>

Fecha de última actualización: 26 de abril de 2022.

