PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Subprocuraduría de Telecomunicaciones

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones

http://www.gob.mx/profeco/documentos/normateca-interna-37162?state=published

21 de diciembre de 2020

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Dra. Ana Villafuerte Islas Directora General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones	
Revisó:	L.C. Claudia Laura Mancera Monroy Directora General de Programación, Organización y Presupuesto	
Visto Bueno:	Mtro. José Agustín Pineda Ventura Subprocurador de Telecomunicaciones	
Autorizó:	Lic. Ricardo de la Peña Gutiérrez Coordinador 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 del ordenamiento en la Nueva Ley Federal de Telecomunicaciones, publicada en el DOF el 14-07-2014, donde indica la creación de un área especializada con nivel no inferior a Subprocuraduría; del Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el 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), en cumplimiento a la misión, visión y objetivos institucionales conforme al Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018, al 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).

Revisión	**Fecha Revisión**	**Consideración del cambio en el documento**
01	15 de diciembre de 2016	Actualización derivada del rediseño de procesos de la DGPCT, para efecto de simplificación y mejora de la operación interna**,** en apego a los Lineamientos por los que se establece el Proceso de Calidad Regulatoria en la Procuraduría Federal del Consumidor. Versión dictaminada por el COMERI en la Tercera Sesión Ordinaria de 2016 (15-12-2016).
02	21 de diciembre de 2020	Actualización derivada del Programa Anual de Trabajo de revisión de normas para el ejercicio 2020 y el Programa Nacional de Combate a la Corrupción a la Impunidad y de Mejora de la Gestión Pública. Así como de las modificaciones de índole jurídico-administrativas de: Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-12-2019. Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-01-2020. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2020 (21-12-2020).

Contenido

Página

I. Introducción 4

II. Glosario 6

III. Objetivo 14

IV. Normatividad Aplicable 15

V. Mapa de Procesos 21

VI. Procesos sustantivos de la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones 24

VII. Procedimientos 27

I. Introducción

La Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones (DGPCT) de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), elabora el presente manual con la finalidad de documentar los procedimientos operativos bajo su responsabilidad conforme a las atribuciones y funciones señaladas en el Manual Específico de Organización de la DGPCT.

El presente documento describe las políticas, criterios y lineamientos bajo los cuales se deben desarrollar las actividades de información, asesoría y recepción de quejas de particulares, de manera individual o grupal, en materia de telecomunicaciones, así como promover, proteger y conciliar los derechos de éstos; asimismo, respecto de las actividades de verificación y vigilancia de telecomunicaciones, en términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), Ley Federal de Infraestructura de la Calidad (LFIC), Normas Oficias Mexicanas (NOM's), Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTR) y demás disposiciones legales, reglamentarias y normativas aplicables.

Describe los procedimientos, provee de las políticas y los formatos que deben emplearse e incluye los mecanismos de control, áreas y puestos que intervienen precisando su responsabilidad y participación, con la finalidad de asegurar que los procedimientos se desarrollen apegados a derecho y de la misma forma en todas las unidades administrativas que ejecuten dichas actividades. Además, auxilia en la inducción de los puestos y capacitación del personal.

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

En ese contexto, tomando en consideración que durante el mes de diciembre de 2019 y enero de 2020 se publicó en el Diario Oficial de la Federación nueva normativa para la Procuraduría Federal del Consumidor, a saber el 19 de diciembre de 2019 se publicó el Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el 30 de diciembre de 2019 el Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor y el 30 de enero de 2020 el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, se hace necesario actualizar el mismo.

En cumplimiento al artículo primero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos que establece: “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” el presente documento podrá ser consultado y aplicado por toda persona que le aporte o genere interés para sus actividades laborales.

Aunado a lo anterior el presente instrumento se basa en el concepto de “Nueva Gestión Pública” que busca dar soluciones a problemas públicos, combinando la gestión interna con el entorno, estableciendo estructuras, procesos y rutinas administrativas orientadas a satisfacer a los consumidores, con servicios públicos que generan valor, por lo cual se orientan los recursos humanos y financieros para que de manera eficaz y eficiente se cumpla con este objetivo.

II. Glosario

Asesoría. La que se proporciona para dar a conocer a la ciudadanía los derechos y obligaciones contenidos en la LFPC, así como la vía y forma de hacerlos valer.

Acta de levantamiento de la medida precautoria. Documento en el cual se circunstancian los hechos relativos al retiro del(los) sello(s) colocado(s) en el (los) bien (es), producto(s) o instrumento(s) de medición o en establecimientos, con motivo de infracciones a la legislación o normatividad aplicable.

Acta de verificación. Documento en el que se circunstancian los hechos generales y particulares que se constatan durante una visita de verificación.

Acuerdo de levantamiento de la medida precautoria. Documento debidamente fundado y motivado por el cual se ordena el levantamiento de la medida precautoria impuesta con motivo de infracciones a la legislación o normatividad aplicable.

Apercibimiento. Prevención que la Procuraduría formula al proveedor con el objeto de que éste se abstenga de incurrir en actos u omisiones que impidan la ejecución de un acto administrativo por ella ordenado (Art. 10 RLFPC).

Arbitraje. Procedimiento voluntario en que las partes -consumidor y proveedor- están de acuerdo en designar como árbitro a PROFECO, para resolver su controversia en materia de consumo. Puede ser en estricto derecho o en amigable composición.

Aseguramiento. Medida precautoria impuesta a productos que se comercializan fuera de establecimiento comercial por incumplir con la legislación y/o normatividad aplicable.

Audiencia de conciliación. Acto procesal dentro del procedimiento conciliatorio a través del cual la/el conciliador escuchando a las partes y tomando en consideración las constancias del expediente, señala los elementos comunes y los puntos de controversia, procurando avenir los intereses de las partes.

Billetes de depósito. Documento expedido por el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C. (BANSEFI) utilizado por las partes de un procedimiento administrativo, para garantizar el cumplimiento de una obligación.

Captación de denuncia. Actividad consistente en receptar la manifestación de la o el particular sobre actos de violación presuntamente cometidos por la o el proveedor a la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, a la Ley de Infraestructura de la Calidad y a Normas Oficiales Mexicanas, para su canalización en los formatos definidos por las áreas competentes.

Comercializadora. Toda persona que proporciona servicios de telecomunicaciones a usuarios finales mediante el uso de capacidad de una o varias redes públicas de telecomunicaciones sin tener el carácter de concesionario en los términos de la LFTR.

Comportamiento Comercial. Conjunto de actos u omisiones llevadas a cabo por parte de proveedores de bienes, productos y servicios de telecomunicaciones en las relaciones de consumo.

Conciliación. Es el acuerdo al que llegan las partes en un procedimiento conciliatorio a través del cual se resuelve el motivo de reclamación planteado por la o el consumidor.

Consumidor o Consumidora. Es la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor(a) 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, únicamente para los casos a que se refieren los artículos 99 y 117 de la LFPC. (Frac. I del Art. 2 de la LFPC).

Contacto Ciudadano. Espacio físico en el cual PROFECO brinda a la ciudadanía la atención de diversos trámites y servicios de sus áreas sustantivas.

Convenio. Acuerdo de dos o más personas para que crear, trasferir, modificar o extinguir derechos y obligaciones.

Convenio institucional. Instrumento jurídico por medio del cual se acuerdan acciones de colaboración entre PROFECO y diversas dependencias o entidades de los gobiernos federal, estatal y municipal, así como con proveedores, organismos o instituciones privadas; con el propósito de lograr mejores alternativas de protección a los derechos de los consumidores.

Denuncia. Comunicación verbal o escrita por parte de los consumidores, presentada vía telefónica, electrónica o por cualquier otro medio, con el fin de hacer del conocimiento de PROFECO presuntas violaciones a la LFPC, LFIC, NOM's y la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de Servicios Financieros (LTOSF), cometidas por parte de las o los proveedores de bienes, productos y servicios.

Diligencia. Actividad tendiente a la tramitación, cumplimiento o ejecución de un acto de autoridad. Con relación a cualquier procedimiento se entiende como aquel acto jurídico procesal de la autoridad administrativa, para la ejecución de las resoluciones dictadas por la misma a lo largo de un proceso.

Discriminación. Toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, cuando se base en uno o más de los siguientes motivos: el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo. También se entenderá como discriminación la homofobia, misoginia, cualquier manifestación de xenofobia, segregación racial, antisemitismo, así como la discriminación racial y otras formas conexas de intolerancia.

Elementos de convicción. Aquellos medios cuyo objetivo es conocerla verdad de los hechos planteados por las partes, con la finalidad de avenir los intereses de las partes.

Equipo terminal de telecomunicaciones. Comprende todo equipo de telefonía celular que utiliza el consumidor para conectarse más allá del punto de conexión terminal de una red pública con el propósito de tener acceso a servicios de telecomunicaciones.

Firmante. Personal de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones con la facultad de emitir órdenes de verificación así como los titulares de las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) de PROFECO.

Giro comercial. Clasificación de establecimientos en función de la actividad comercial, industrial y/o de servicios llevada a cabo por los proveedores de bienes, productos y servicios de telecomunicaciones.

Información. Datos sobre los trámites y servicios que se realizan en PROFECO, así como aquellos relacionados con precios, comparativos, teléfonos y domicilios de organismos públicos y privados. Incluye la orientación a los consumidores y las consumidoras mediante la comunicación que se proporciona a la ciudadanía en los casos en que el problema que plantea es competencia de otra autoridad, indicándosele la forma de establecer contacto con la misma.

Inmovilización. Medida precautoria aplicada a un bien o producto de telecomunicaciones que no cumple con lo dispuesto por la LFPC, la LFIC y/o las NOM's.

Interés jurídico. Aquel derecho subjetivo o derivado de la norma jurídica que permite a su titular acudir ante la autoridad competente para reclamar el cumplimiento de un derecho o de una obligación a cargo de una persona o del mismo Estado.

Lenguaje no sexista. Es el uso de aquellas expresiones de la comunicación humana tendientes a visibilizar a ambos sexos, particularmente a las mujeres, eliminando la subordinación, la humillación y el uso de estereotipos.

Levantamiento de la medida precautoria. Actividad consistente en el retiro de los sellos con la leyenda "INMOVILIZADO y/o ASEGURADO y/o DE ADVERTENCIA y /o SUSPENSIÓN DE LA COMERCIALIZACIÓN DE BIENES, PRODUCTOS Y SERVICIOS", colocados en producto(s) o instrumento(s) de medición o establecimientos, en virtud de que las causas que dieron origen a la medida ya fueron subsanadas.

Libro de gobierno electrónico. Cuaderno electrónico tabulado para el registro y control diario de la entrega, recepción y devolución de la documentación, material y equipo asignado para el desarrollo de las actividades de verificación de telecomunicaciones.

Manual Específico de Organización. Documento que contiene información detallada referente al marco jurídico, estructuras, atribuciones y funciones de las unidades administrativas, niveles jerárquicos, grado de responsabilidad, canales de comunicación y coordinación, organigramas que describen en forma gráfica la estructura.

Medidas de apremio. Aquélla que PROFECO impone para hacer cumplir coactivamente los actos administrativos por ella ordenados mediante oficios, acuerdos o resoluciones, así como los convenios ante ella celebrados (Artículo 7 de RLFPC).

Medida precautoria. Acto de la autoridad impuesto por la Procuraduría de conformidad con la Ley Federal de Protección al Consumidor, con la finalidad de evitar que se afecten o pueda afectar, la vida, la salud, la seguridad y la economía de una colectividad de consumidores.

Multa. Obligación pecuniaria que impone la Procuraduría para hacer cumplir coactivamente los actos administrativos por ella ordenados mediante oficios, acuerdos o resoluciones, así como los convenios ante ella celebrados a fin de reprimir o castigar infracciones a la LFPC.

Norma Mexicana. La que elabore un organismo nacional de normalización, o la Secretaría de Economía, que prevé para un uso común y repetido reglas, especificaciones, atributos, métodos de prueba, directrices, características o prescripciones aplicables a un producto, proceso, instalación, sistema, actividad, servicio o método de producción u operación, así como aquellas relativas a terminología, simbología, embalaje, marcado o etiquetado y cuya materia esté relacionada con los servicios de telecomunicaciones.

Norma Oficial Mexicana (NOM). Es aquella regulación técnica de observancia obligatoria expedida por las autoridades competentes, en la que se establecen reglas, especificaciones, atributos, directrices, características o prescripciones aplicables a un producto, proceso, instalación, sistema, actividad, servicio o método de producción u operación, así como aquellas relativas a terminología, simbología, embalaje, marcado o etiquetado y las que se refieran a su cumplimiento o aplicación; que deben de observar los proveedores de bienes y servicios, dentro de su actividad comercial.

Notificación. Acto procedimental por el que, con las formalidades legales, se comunica a las partes o a un tercero, un acto procesal, acuerdo o resolución administrativa.

Orden de verificación. Instrucción en formato físico y electrónico que contiene el fundamento y motivación para llevar a cabo la visita de verificación en materia de telecomunicaciones como acto de autoridad competente o a petición de parte.

Plazo. Tiempo que otorga la regulación para cumplir con un requerimiento o dar una respuesta a una solicitud.

Prevención. Resolución que se emite en los términos legales conducentes, a efecto de solicitar documentación faltante en la integración del expediente.

Procedimiento. Es el conjunto de actos administrativos, concatenados entre sí, que en forma directa o indirecta concurren en la producción definitiva de un acuerdo o una resolución administrativa.

Promociones. Son las prácticas comerciales consistentes en el ofrecimiento al público de bienes o servicios, de la siguiente forma: (i) Con el incentivo de proporcionar adicionalmente otro bien o servicio iguales o diversos, en forma gratuita, a precio reducido o a un solo precio; (ii) Con un contenido adicional en la presentación usual de un producto, en forma gratuita o a precio reducido; (iii) Con figuras o leyendas impresas en las tapas, etiquetas, o envases de los productos o incluidas dentro de aquéllos, distintas a las que obligatoriamente deben usarse; y (iv) Bienes o servicios con el incentivo de participar en sorteos, concursos y otros eventos similares.

Por "oferta", "barata", "descuento", "remate" o cualquier otra expresión similar se entienden el ofrecimiento al público de productos o servicios de la misma calidad a precios rebajados o inferiores a los normales del establecimiento.

Proveedor/a. La persona física o moral que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios, conforme a lo establecido en la fracción II del artículo 2 de la LFPC y el Código Civil Federal.

Proveedor de servicios de telecomunicaciones. Es la persona física o moral en términos del Código Civil Federal que habitual o periódicamente presta servicio de telecomunicaciones y cuenta para ello con una concesión para instalar, operar y explotar una red de telecomunicaciones o con un permiso para establecer, operar y explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones utilizando las redes públicas de telecomunicaciones de algún concesionario o un registro como prestador de servicios de valor agregado o bien, cualquier persona que cuente con la autorización respectiva para comercializar, explotar o distribuir los servicios de telecomunicaciones, a nombre y/o por cuenta del concesionario, permisionario o registratario.

Queja. Es la reclamación o controversia que presenta el consumidor contra un proveedor de bienes, productos o servicios de telecomunicaciones, con una pretensión personalísima. Los medios de presentación establecidos en la LFPC son: escrita, oral, telefónica, electrónica o cualquier otro medio idóneo. Tiene su fundamento en el artículo 99 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Red pública de telecomunicaciones Red de telecomunicaciones a través de la cual se explotan comercialmente servicios de telecomunicaciones. La red no comprende los equipos terminales de telecomunicaciones de los usuarios, ni las redes de telecomunicaciones que se encuentren más allá del punto de conexión terminal.

Sello de Inmovilizado. Sello adherible con la leyenda “INMOVILIZADO”, número de folio, sello oficial de PROFECO y el fundamento legal correspondiente.

Sello de Muestra. Sello adherible con la leyenda “MUESTRA”, número de folio, sello oficial de PROFECO y el fundamento legal correspondiente.

Sello de Suspensión de la comercialización de bienes, productos y servicios de telecomunicaciones. Sello adherible con la leyenda “SUSPENSIÓN DE LA COMERCIALIZACIÓN DE BIENES, PRODUCTOS Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES”, número de folio, sello oficial de PROFECO y el fundamento legal correspondiente.

Sustanciación. Llevar a cabo el procedimiento, seguirlo en sus diferentes etapas y trámites.

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. Es cualquier solicitud o entrega de información que las personas físicas o morales del sector privado realicen ante una dependencia u organismo descentralizado, ya sea para cumplir una obligación, obtener un beneficio o servicio o, en general, a fin de que se emita una resolución, así como cualquier documento que dichas personas estén obligadas a conservar, no comprendiéndose aquella documentación o información que sólo tenga que presentarse en caso de un requerimiento de una dependencia u organismo descentralizado.

Verificación. Constatación ocular o comprobación mediante muestreo, medición, pruebas de laboratorio, o examen de documentos que se realizan para evaluar la conformidad en un momento determinado.

Verificación y vigilancia. Función administrativa del Estado, a través de la cual se constata que los bienes y servicios susceptibles de comercialización cumplan con la legislación y normatividad vigentes en materia de consumo, cuyo objetivo consiste en lograr que las relaciones de consumo se realicen conforme a los principios básicos previstos por la ley y que los consumidores adquieran productos y servicios que cuenten con la cantidad, medida, calidad, eficiencia, seguridad y garantía a los que tiene derecho.

Visita de Verificación. Acto de autoridad ejercido a través de una orden de visita de verificación, que se practica en los lugares donde se administren, almacenen, transporten, distribuyan o expendan bienes productos o en los que se presten servicios, con objeto de aplicar y hacer cumplir las disposiciones de la legislación y normatividad aplicables. (LFPC, LFIC, LFTR, las Norma(s) Oficial(es) Mexicana(s) y demás disposiciones legales aplicables).

III. Objetivo

Establecer y proporcionar al personal de la DGPCT, los procedimientos que rigen las actividades sustantivas del área, a fin de lograr un óptimo desempeño en el desarrollo de éstas; así como normar la aplicación de los procedimientos que aquí se describen en las unidades administrativas que los ejecuten para estandarizar su desarrollo a nivel nacional.

IV. Normatividad Aplicable

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
  DOF 5-02-1917 y su última reforma publicada DOF 08-05-2020.

- Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
  DOF 14-07-2014 y su última reforma publicada DOF 24-01-2020.

- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
  DOF 18-07-2016 y su última reforma publicada DOF 13-04-2020.

- Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
  DOF 31-12-1982 y su última reforma publicada DOF 18-07-2016.

- Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.
  DOF 18-07-2016.

- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
  DOF 04-08-1994 y su última reforma publicada DOF 18-05-2018.

- Ley Federal de Procedimientos Contencioso Administrativo.
  DOF 01-12-2005 y su última reforma publicada DOF 27-01-2017.

- Ley de Infraestructura de la Calidad
  DOF 01-07-2020.

- Ley Federal del Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
  DOF 30-03-2006 y su última reforma publicada DOF 09-04-2012.

- Ley General de Bienes Nacionales
  DOF 20-05-2004 y su última reforma publicada DOF 21-10-2020.

- Ley de Vías Generales de Comunicación.
  DOF 19-02-1940 y su última reforma publicada DOF 15-06-2018.

- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
  DOF 04 de mayo de 2015 y su última reforma publicada DOF 13-08-2020.

- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
  DOF 09-05-2016 y su última reforma publicada DOF 27-01-2017.

- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
  DOF el 26-01-2017.

- Ley Federal de Competencia Económica.
  DOF. 23-05-2014 y su última reforma publicada DOF 27-01-2017.

- Ley Federal de Responsabilidad Patrimonial del Estado.
  DOF 31-12-2004 y su última reforma publicada DOF 12-06-2009.

- Ley de Fomento a la Confianza Ciudadana.
  DOF 20-01-2020.

- Ley Federal de Austeridad Republicana.
  DOF 19-11-2019.

- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
  DOF 29-12-1976 y su última reforma publicada DOF 22-01-2020.

Códigos

- Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor.
  PROFECO 24-07-2019.

- Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas del Gobierno Federal
  DOF 05-02-2019.

- Código Federal de Procedimientos Civiles.
  DOF 24-02-1943 y su última reforma publicada DOF 09-04-2012.

- Código Civil Federal.
  DOF 26-05-1928 y su última reforma publicada DOF 27-03-2020.

- Código de Comercio.
  DOF 07-10-1889 y su última reforma publicada DOF 28-03-2018.

- Código Fiscal de la Federación.
  DOF 31-12-1981 y su última reforma publicada DOF 09-12-2019.

Reglamentos

- Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.
  DOF 30-12-2019.

- Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
  DOF 03-08-2006 y Última Reforma DOF 19-12-2019.

- Reglamento de la Ley Federal del Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
  DOF 28-06-2006 y Última Reforma DOF 31-07-2020.

Decretos

- 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 vigente.
  DOF 10-12-2012 y su última reforma.

- Decreto por el que se establecen las medidas de austeridad que deberán observar las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal bajo los criterios que en el mismo se indican.
  DOF 23-04-2020.

- Decreto del Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal del año en curso. Publicado anualmente en el DOF. Vigente.

- Decreto por el que se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.
  DOF 12-07-2019.

- Decreto por el que se aprueba el Programa Sectorial de Economía 2020-2024.
  DOF 12-07-2019.

Acuerdos

- Acuerdo por el que se adopta el Registro Único de Personas Acreditadas de la Secretaría de la Función Pública y se abroga el diverso mediante el cual se crea y establecen las Reglas de Operación del Registro de Personas Acreditadas para realizar Trámites ante la Procuraduría Federal del Consumidor.
  DOF 27-01-2010.

- Acuerdo por el que se establecen los lineamientos para la expedición de las credenciales de los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor, que realizan funciones de verificación y vigilancia vigente.
  DOF 02-01-2014.

- Acuerdo por el que se establecen los criterios para la colocación de sellos de advertencia vigente.
  DOF 12-08-2004

- Acuerdo por el que se actualizan los montos de las operaciones y multas previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor. Para el ejercicio fiscal vigente.

- Acuerdo por el que se establecen las disposiciones que deberán observar las dependencias y los organismos descentralizados de la Administración Pública Federal, para la recepción de promociones que formulen los particulares en los procedimientos administrativos a través de medios de comunicación electrónica, así como para las notificaciones, citatorios, emplazamientos, requerimientos, solicitudes de informes o documentos y las resoluciones administrativas definitivas que se emitan por esa misma vía.
  DOF 17-01-2002.

- Acuerdo por el que se dan a conocer las reglas generales para la gestión de trámites a través de medios de comunicación electrónica presentados ante la Secretaría de Economía, organismos descentralizados y órganos desconcentrados de la misma.
  DOF 19-04-2005.

- Acuerdo mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
  DOF 06-07-2015.

- Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos Generales para la regulación de los procesos de entrega-recepción y de rendición de cuentas de la Administración Pública Federal.
  DOF 24-07-2017.

- Acuerdo por el que se establecen las bases generales para la rendición de cuentas de la Administración Pública Federal y para realizar la entrega-recepción 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 06-07-2017.

- Acuerdo que reforma el diverso por el que se establecen los Lineamientos generales para la regulación de los procesos de entrega-recepción y de rendición de cuentas de la Administración Pública Federal.
  DOF14-12-2018.

- Acuerdo por el que se da a conocer el Programa Institucional 2020-2024 de la Procuraduría Federal del Consumidor.
  DOF 29-09-2020.

- Acuerdo por el que se da a conocer el periodo vacacional de la Procuraduria Federal del Consumidor, correspondiente al segundo semestre de cada año. Publicado anualmente DOF.

- Acuerdo por el que se suspenden las labores de la Procuraduría Federal del Consumidor en los días que se indican para el año fiscal que corresponda.

Documentos Normativos-Administrativos

- Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.
  DOF 30-01-2020.

Circulares y/u Oficios

- Oficio Circular PFC/OP/206/2020.
  Oficina del Procurador 22-06-2020.

- Oficio Circular PFC/OP/250/2020.
  Oficina del Procurador 25-09-2020.

Otras disposiciones

- Plan Nacional de Desarrollo 2018-2024.
  DOF 12-07-2019

- Lineamientos para el envío de las solicitudes de cobro de multas vigente.
  PROFECO 21-12-2020.

- Criterios para aplicación de la suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios y la clausura.
  DOF 01-04-2013

Normas Oficiales Mexicanas

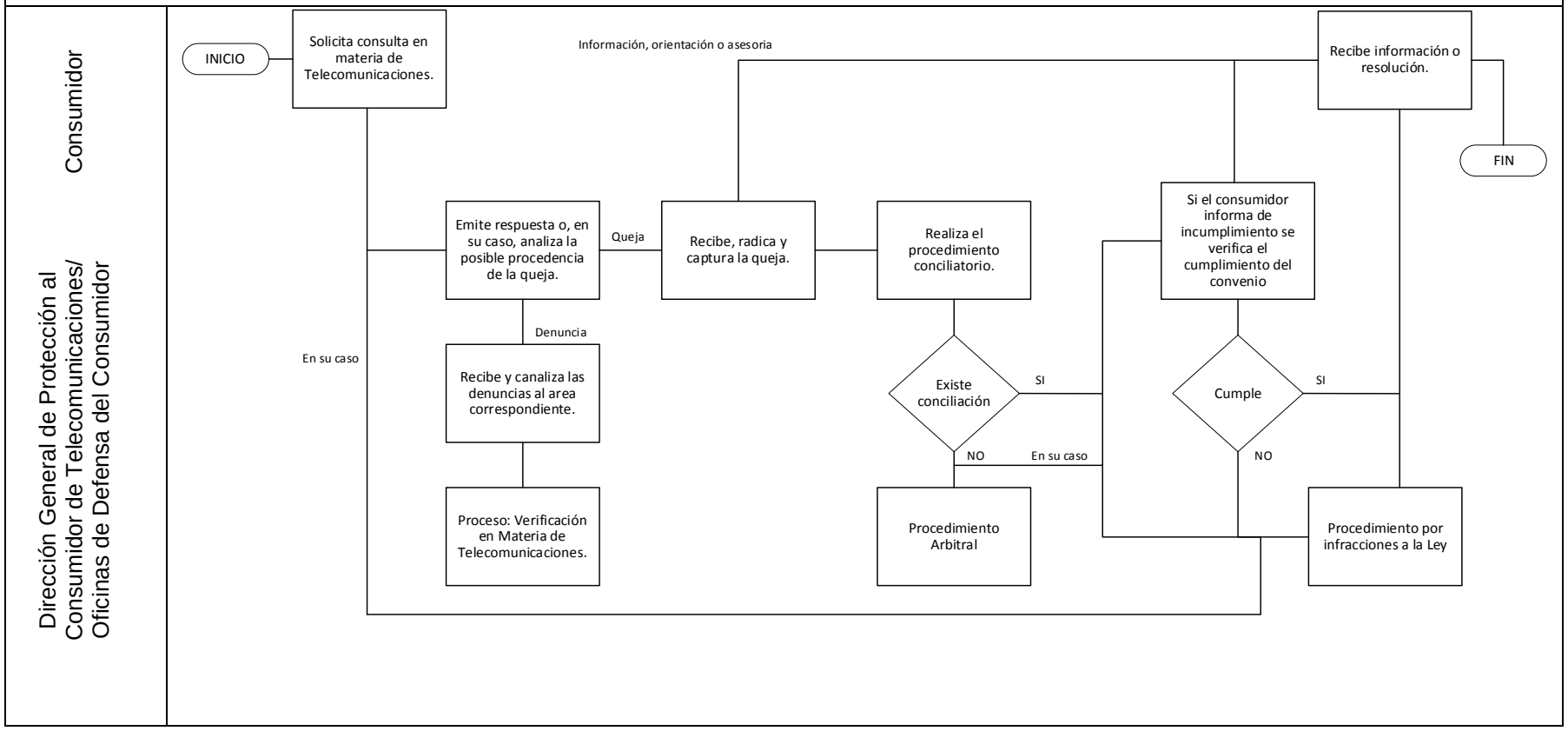
- NOM-184-SCFI-2018. Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones (Cancela la NOM-184-SCFI-2012).
  DOF 08-03-2019.

  Nota: Normas Oficiales Mexicanas vigentes o las que en su momento las sustituyan, modifiquen o entren en vigor.

V. Mapa de Procesos

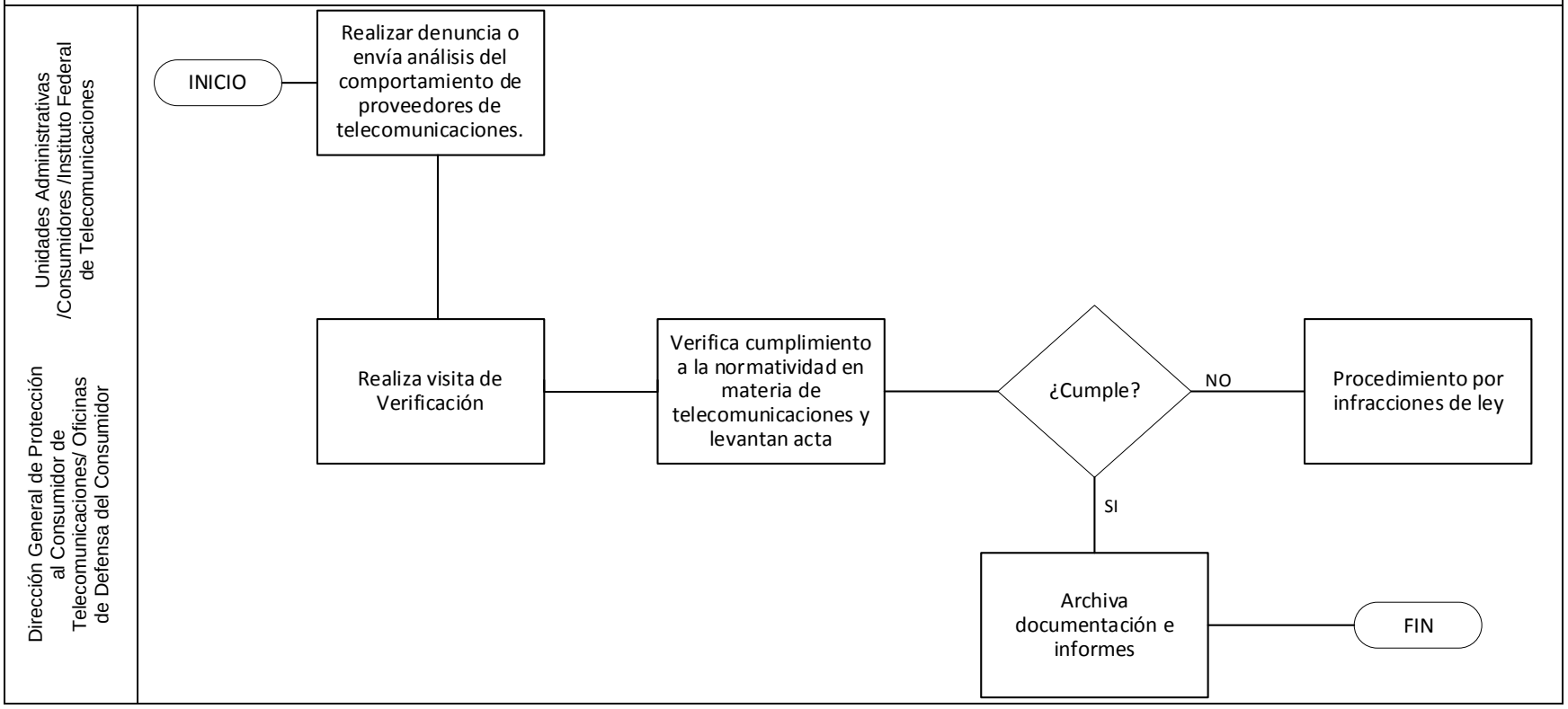
Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones

Proceso 1: **Conciliación en Materia de Telecomunicaciones** **PFC-710-MP-CMT**



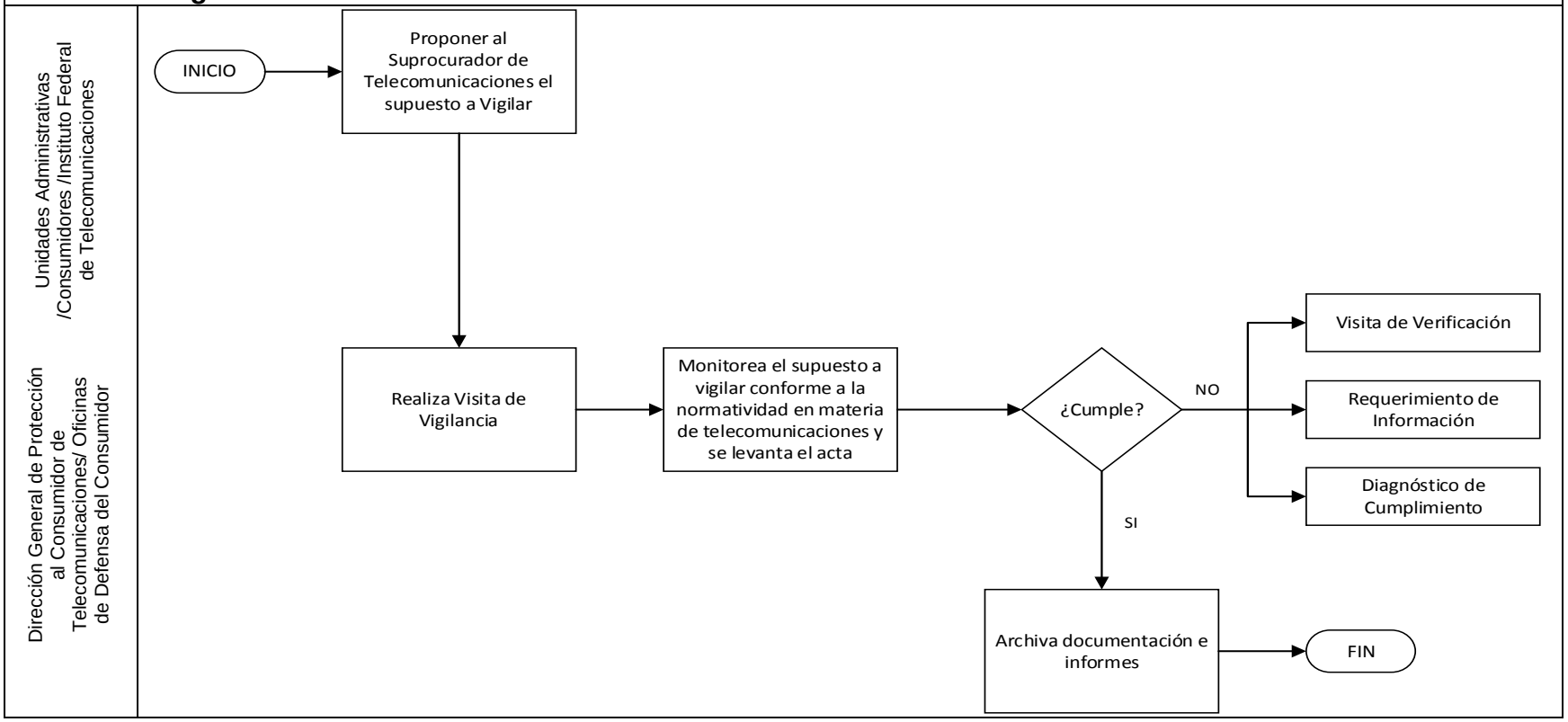
Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones

Proceso 2: **Verificación en Materia de Telecomunicaciones** **PFC-710-MP-VMT**



Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones

Proceso 3: **Vigilancia en Materia de Telecomunicaciones** **PFC- 710-MP-VMT**



VI. Procesos sustantivos de la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones

Proceso 1: Conciliación en Materia de Telecomunicaciones con clave de identificación PFC-710-MP-CMT.

Objetivo: Establecer las directrices que permitan atender las reclamaciones de las y los consumidores en materia de telecomunicaciones a través del procedimiento conciliatorio mediante el uso de los medios idóneos, logrando con ello la oportuna intervención de esta Procuraduría en la solución de conflictos entre las partes.

Alcance: Realizar las actividades dentro del procedimiento para sustanciar la conciliación por los medios idóneos en materia de telecomunicaciones, corresponde a la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones (DGPCT), Dirección de Conciliación y Arbitraje de Telecomunicaciones (DCAT), Subdireccion de Conciliación y Arbitraje de Telecomunicaciones (SCAT), y en su caso a las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECOS).

Tiempo de ejecución del proceso: Depende del mecanismo por el que se solvente la inconformidad: acuerdos telefónicos (1 hora) y al radicar la queja (depende del número de audiencias (1 a 4 audiencias).

Fundamento Legal: Artículos 99 al 105, 109 al 116 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y artículo 31 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Descripción del proceso: Ingresa la queja por la plataforma de concilianet, se turna a un conciliador, si el consumidor aceptó se puede iniciar un acuerdo telefónico inmediato, caso contrario, se radica la queja y se fija fecha para audiencia (se notifica) y depende de las manifestaciones, acuerdos e intervención legal de los conciliadores a fin de lograr una conciliación entre el proveedor y el consumidor.

Productos del proceso: Acuerdos Conciliatorios.

Proceso 2: Verificación en Materia de Telecomunicaciones con clave de identificación PFC-710-MP-VMT.

Objetivo: Realizar acciones de verificación a los proveedores, distribuidores autorizados y/o fabricantes del sector de telecomunicaciones para supervisar el cumplimiento a las disposiciones legales aplicables; a partir de denuncias de los consumidores, de los programas de verificación que al efecto establezca la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones o las determinadas por los Titulares de la Procuraduría y/o de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.

Alcance: La Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones (DGPCT), la Dirección de Verificación de Telecomunicaciones (DVT) y el personal designado para realizar acciones de verificación; así como las unidades de recepción de denuncias de la Procuraduría. En las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECOS) sus titulares, las/los Jefes de Departamento competentes y personal comisionado por la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones para realizar acciones de verificación en materia de telecomunicaciones.

Tiempo de ejecución del proceso: 3 horas en promedio.

Fundamento Legal: Artículos 13, 24 fracción XIV, 96 al 98 ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor; artículos 139, 142 al 150 de la Ley de Infraestructura de la Calidad y artículo 31 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Descripción del proceso: Se recibe la denuncia, se analiza y de ser procedente se emite la orden de visita de verificación; así como el acta correspondiente. Al término de la visita se dictamina y en caso de detectar alguna posible causal se turna a la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones.

Productos del proceso: Acta de Visita de Verificación.

Proceso 3: Vigilancia en Materia de Telecomunicaciones con clave de identificación PFC- 710-MP-VMT.

Objetivo: Realizar acciones de vigilancia a los proveedores de servicios, distribuidores autorizados y/o fabricantes del sector de telecomunicaciones para supervisar el cumplimiento a las disposiciones legales aplicables con enfoque preventivo; a partir de los programas de vigilancia que al efecto establezca la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones o las determinadas por los Titulares de la Procuraduría y/o de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.

Alcance: La Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones (DGPCT), la Dirección de Verificación de Telecomunicaciones (DVT) y el personal designado para realizar acciones de vigilancia.

En las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) sus titulares, las/los Jefes de Departamento competentes y personal comisionado por la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones para realizar acciones de vigilancia en materia de telecomunicaciones.

Tiempo de ejecución del proceso: 1 hora en promedio.

Fundamento Legal: Artículos 29 y 96 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y artículo 31 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Descripción del proceso: Dentro del proceso de acciones de vigilancia a los proveedores de servicios, distribuidores autorizados y/o fabricantes del sector de telecomunicaciones para supervisar el cumplimiento a las disposiciones legales aplicables con enfoque preventivo.

Se propone al Subprocurador el supuesto u objetivo a vigilar; se emite la orden de visita de vigilancia; así como el acta correspondiente. Al término de la visita se analiza y en caso de detectar algún posible incumplimiento o práctica abusiva de los proveedores se emite un requerimiento de información o si es posible verificar dicho supuesto se lleva a cabo una visita de verificación.

Productos del proceso: Acta de visita de vigilancia.

VII. Procedimientos

Proceso	Procedimientos	Codificación
Conciliación en Materia de Telecomunicaciones	Procedimiento para sustanciar la conciliación telefónica en materia de telecomunicaciones	MP-710-01
	Procedimiento para recibir quejas y sustanciar la conciliación por medios electrónicos en materia de Telecomunicaciones	MP-710-02
Verificación en Materia de Telecomunicaciones	Procedimiento para realizar la verificación en materia de telecomunicaciones	MP-710-03
Vigilancia en Materia de Telecomunicaciones	Procedimiento para realizar la vigilancia en materia de telecomunicaciones	MP-710-04

Tiempo de Ejecución

Atención en un término máximo de 10 días hábiles.

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Dra. Ana Villafuerte Islas Directora General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones	
Revisó:	L.C. Claudia Laura Mancera Monroy Directora General de Programación, Organización y Presupuesto	
Visto Bueno:	Mtro. José Agustín Pineda Ventura Subprocurador de Telecomunicaciones	
Autorizó:	Lic. Ricardo de la Peña Gutiérrez Coordinador 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 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 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).

Revisión	**Fecha Revisión**	**Consideración del cambio en el documento**
01	15 de diciembre de 2016	Actualización derivada del rediseño de procesos de la DGPCT, para efecto de simplificación y mejora de la operación interna**,** en apego a los Lineamientos por los que se establece el Proceso de Calidad Regulatoria en la Procuraduría Federal del Consumidor. Versión dictaminada por el COMERI en la Tercera Sesión Ordinaria de 2016 (15-12-2016).
02	21 de diciembre de 2020	Actualización derivada del Programa Anual de Trabajo de revisión de normas para el ejercicio 2020 y el Programa Nacional de Combate a la Corrupción a la Impunidad y de Mejora de la Gestión Pública. Así como de las modificaciones de índole jurídico-administrativas de: Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-12-2019. Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-01-2020. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2020 (21-12-2020).

Contenido

Página

I. Objetivo 4

II. Alcance 4

III. Formatos y Anexos Requeridos 4

IV. Mecanismos de Control 5

V. Políticas de Operación 6

VI. Descripción del Procedimiento 13

VII. Diagrama de Flujo 15

VIII. Formatos y Anexos 16

I. Objetivo

Establecer las directrices que permitan atender de manera expedita las reclamaciones de los consumidores en materia de telecomunicaciones a través de enlaces telefónicos con los proveedores, logrando con este mecanismo la oportuna intervención de esta Procuraduría y la posibilidad de solución inmediata o en un tiempo muy corto.

II. Alcance

La aplicación de las políticas y actividades dentro del procedimiento para sustanciar la conciliación telefónica en materia de telecomunicaciones, corresponde a la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones (DGPCT), Dirección de Conciliación y Arbitraje de Telecomunicaciones (DCAT), Subdirección de Conciliación y Arbitraje de Telecomunicaciones (SCAT), en su caso, a las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO).

III. Formatos y Anexos Requeridos

- Documento que acredite la conciliación telefónica
- Formato de notificación a proveedores en materia de telecomunicaciones.
- Formato de notificación a consumidores en materia de telecomunicaciones.

Los formatos son elaborados en archivo electrónico.

IV. Mecanismos de Control

Número de Control	Puesto	Responsabilidad	Evidencia documental
M 01	Las o los Titulares de la ODECO y los Jefes de Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones, Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones, Dirección de Conciliación y Arbitraje de Telecomunicaciones, Subdirección de Conciliación y Arbitraje de Telecomunicaciones.	Revisar y supervisar la sustanciación de la conciliación telefónica y, en su caso, suscribir las actuaciones correspondientes.	Actuaciones del expediente

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 superior 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 correspondiente bitácora (fecha y descripción de los mismos hechos), 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 o el conciliador le sugerirá a la/el consumidor que la conciliación se desahogue vía telefónica cuando la queja o reclamación sea recibida por correo electrónico o de manera personal en Oficinas de Defensa del Consumidor.

2. Para llevar a cabo la conciliación telefónica en materia de telecomunicaciones, no es necesario que se haya emitido el acuerdo de radicación de queja (RQ) correspondiente.

3. Toda conciliación telefónica que se realice deberá registrarse en el formato correspondiente a fin de tener identificada cada situación y obtener estadísticas de los asuntos que se desahogan por esta vía.

4. La conciliación telefónica únicamente se realizará con proveedores que hayan manifestado su aceptación para realizar conciliaciones por este medio.

5. Las conciliaciones telefónicas se realizarán en horas y días hábiles. Las horas hábiles, serán las comprendidas entre las 8:00 y 18:00 horas. Asimismo, los horarios de todas las actuaciones en las conciliaciones telefónicas, se regirán de conformidad al huso horario de la Ciudad de México.

De la conciliación telefónica en materia de telecomunicaciones.

6. La/el conciliador debe considerar lo siguiente para realizar la conciliación telefónica:

   A. La existencia del número telefónico aceptado y reconocido por el proveedor para llevar a cabo este procedimiento.

      Los números de contacto autorizados y reconocidos de los proveedores que celebran conciliaciones telefónicas, se encuentran a disposición de todas las Unidades Administrativas, vía Intranet o través de la oficina de la SCAT.

7. Se procurará que la conciliación telefónica no exceda de 25 o 30 minutos. Sin embargo, a fin de lograr avenir los intereses de las partes, podrá ampliarse o realizar más de una llamada telefónica.

8. La/el conciliador al momento de establecer la comunicación con el proveedor, debe seguir el siguiente protocolo:

   A. Saludar e identificarse como conciliador(a) de la Unidad Administrativa a la que pertenezca, señalando nombre y cargo.

   B. Informarle que el motivo de la llamada es para realizar una conciliación telefónica y por lo cual es necesario establecer comunicación con alguna de las personas designadas o autorizadas por el proveedor para tal fin.

   C. Indicar el nombre de la/el consumidor.

   D. Señalar si la/el consumidor se encuentra presente en la UA o que la queja fue recibida por algún medio electrónico.

   E. Respecto a la queja, debe exponer:

      a). El motivo de la queja.

      b). Las pretensiones de la/el consumidor.

      c). El monto de lo reclamado.

      d). El derecho de la/el consumidor a solicitar bonificación o compensación, en caso de que lo solicite (artículo 92 BIS LFPC).

      e). Señalar las ventajas de la conciliación telefónica, como son: el ahorro de tiempo y trámites.

   F. Hecho lo anterior, debe permitírsele al proveedor manifestarse sobre los hechos que señala la/el consumidor en su queja.

9. En caso de estar presente la/el consumidor y de considerarse pertinente propiciará la conversación telefónica entre las partes, con la finalidad de avenir sus intereses.

   A. Debe hacer del conocimiento a la/la consumidor las manifestaciones o propuestas que señala el proveedor.

   B. Al finalizar la conciliación y sin perjuicio del resultado que se obtenga, deberá recabar la firma de la/el consumidor en el documento correspondiente, a fin de que conste que se encuentra enterado del resultado.

10. Al finalizar la conciliación, la/el conciliador deberá registrar en el formato correspondiente y en su caso establecer en un documento lo sucedido en la misma, si se llegó a algún acuerdo entre las dos partes, y en su caso, en qué consistió.

11. En caso de no estar presente la/el consumidor durante la conciliación, el documento que contenga el resultado de la conciliación deberá ser remitido al correo electrónico manifestado o en su caso, se informará a la/el consumidor vía telefónica. En ambos casos solicitar la ratificación del documento (correo o vía telefónica). En su caso, dicha ratificación deberá realizarse dentro de las siguientes 48 horas a la fecha de notificación, en caso contrario se tendrá por ratificado el contenido y por completamente concluido el asunto. En el caso de conciliación telefónica sólo aplicará en el caso que se cuente con cuenta de correo electrónico para ello.

12. En el caso que la/el conciliador no logre comunicarse con el proveedor, deberá hacerse el intento en dos ocasiones más, con un intervalo de 5 minutos entre llamadas, y si continua sin comunicarse con el proveedor, se planteará la opción a la/el consumidor de iniciar el procedimiento conciliatorio presencial o medios electrónicos.

De los términos de atención

a). Al tener comunicación con la/el consumidor quien le indica su reclamación, la/el conciliador analizará inmediatamente el caso y se pondrá en contacto con el proveedor a efecto de informarlo en el momento, desde ese instante se entenderá por hecha la notificación al proveedor.

b). En caso de recibir los documentos y elementos a través de correo electrónico, la Unidad Administrativa de que se trate analizará que la reclamación reúna los requisitos de ley en materia de telecomunicaciones y comunicará su determinación a la/el consumidor dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción de la reclamación.

c). En caso de que la determinación indique que no se cumplen los requisitos de LFPC, la/el conciliador requerirá mediante correo electrónico a la/el consumidor a efecto de que subsane dicha omisión, informándosele que deberá ser atendido dentro de las 48 horas siguientes a que se le haya informado el requerimiento.

d). Hasta el momento que la reclamación reúna los requisitos establecidos en la LFPC, la/el conciliador deberá remitir la información de dicha reclamación al proveedor solicitar su atención dentro de las 72 horas posteriores al día en que fue notificada la reclamación.

e). Si el proveedor no atiende la reclamación dentro del término referido en el punto anterior, la consecuencia derivará en la decisión de la/el consumidor para continuar con el procedimiento conciliatorio presencial o por medios electrónicos.

Obligaciones de la/el conciliador

13. Respecto de los procedimientos de conciliación telefónica a su cargo, tendrá las siguientes obligaciones:

a) Previo al inicio de la conciliación analizar los elementos aportados por la/el consumidor.

b) Realizar el contacto con la parte proveedora a fin de informar la reclamación expuesta por la/el consumidor.

c) Procurar la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre las partes.

d) Desarrollar el procedimiento acorde a la LFPC y siempre procurando la protección a de las/los consumidores.

e) Integrar y llevar registro puntual de las constancias de las conciliaciones a su cargo.

f) Tomar las manifestaciones de las partes y asentarlas en el documento que refleje el resultado de la conciliación.

g) Exhortar a las partes para llegar a un acuerdo conciliatorio respecto a los puntos controvertidos.

h) Tener una participación activa, conforme lo siguiente:

a). No prejuzgar sobre el conflicto planteado por las partes debiendo denotar absoluta imparcialidad y tomar en cuenta todos los elementos presentados por las partes durante el procedimiento.

b). Salvaguardar los derechos de la/la consumidor (en estricto apego a derecho y a la normatividad establecida en materia de las telecomunicaciones).

c). Orientar a las partes, informándoles sus derechos, así como los alcances del procedimiento conciliatorio y del acuerdo que pudiera llegar a suscribirse.

d). Guiar a las partes para lograr un convenio que dé solución a la reclamación.

e). No mostrar un trato inequitativo con algunas de las partes, para evitar crear desconfianza y molestia entre las mismas.

i) Permitir a las partes que expongan, dentro de la diligencia, las propuestas de solución a la reclamación.

De los elementos de convicción aportados por las partes.

14. La/el conciliador informará a las partes que podrán aportar los elementos de convicción que consideren convenientes para la conciliación acorde a lo que establece el artículo 114 de la LFPC.

A. Los elementos de convicción se admitirán siempre y cuando guarden relación con los hechos controvertidos.

B. La/el conciliador indicará la dirección del correo electrónico en el cual recibirá los elementos de convicción que pueden ser presentados para su retransmisión a la contraparte.

Del documento que acredita la conciliación.

15. Al término de la conciliación telefónica debe registrarse en el formato correspondiente y elaborarse un documento que acredite el resultado de la misma, el cual contendrá:

A. Rubro, el cual se comprende de:

a). Unidad administrativa que actúa.

b). Número de identificación.

c). Nombre de la/el consumidor.

d). Nombre del proveedor.

B. El fundamento en la LFPC de la audiencia de conciliación telefónica.

C. El nombre de la/el servidor público que actúa.

D. Las manifestaciones de las partes hechas durante el desarrollo de la audiencia.

E. Las solicitudes y peticiones de las partes, así como las propuestas planteadas a éstas.

F. Tener por acreditada la personalidad del proveedor, en su caso.

G. En caso de no lograr la conciliación deben asentarse dichas circunstancias en el documento, dando opción al consumidor para iniciar un procedimiento presencial o por medios electrónicos, utilizando la información ya proporcionada por la/el consumidor.

H. La hora en que se cierra la diligencia.

De la interrupción de los servicios.

En el registro de queja RQ se señala el apercibimiento siguiente:

16. En caso de que la reclamación verse sobre la prestación de servicios de telecomunicaciones, el conciliador se encuentra obligado a exhortar al proveedor a no suspender el servicio de que se trate de acuerdo al segundo párrafo del artículo 113 de la LFPC y al artículo 56 del RLFPC, los cuales se enuncian a continuación:

    Artículo 113. *(…)*

    Tratándose de bienes o servicios de prestación o suministro periódicos tales como energía eléctrica, gas o telecomunicaciones, el solo inicio del procedimiento conciliatorio suspenderá cualquier facultad del proveedor de interrumpir o suspender unilateralmente el cumplimiento de sus obligaciones en tanto concluya dicho procedimiento.

    Artículo 56. *Para efectos de lo dispuesto en el artículo 113, segundo párrafo de la Ley, en el caso de que el proveedor hubiere suspendido la prestación del servicio con posterioridad a la presentación de la reclamación respectiva y previo a su notificación, la Procuraduría lo exhortará para que lo restablezca.*

    En los casos en que el proveedor ya hubiere sido notificado de la reclamación, la Procuraduría le requerirá el restablecimiento del servicio correspondiente, aplicando, en su caso, las medidas de apremio o sanciones que procedan.

17. La/el conciliador telefónico indicará al proveedor si el servicio se encuentra suspendido o no, a efecto de que no se realice suspensión alguna.

De la conclusión del procedimiento de conciliación.

18. La conciliación telefónica puede concluir de las siguientes maneras:

    A. Con acuerdo entre las partes. Cuando las partes lleguen a conciliar sus intereses, la o el conciliador redactará el documento que acredite la conciliación telefónica, el cual contendrá como mínimo:

- La declaración de conformidad de cada una de las partes para dar solución a la materia de reclamación.
- Tiempo, modo y lugar del cumplimiento.
- En su caso, los términos acordados para el pago de la bonificación o compensación.

B. Sin acuerdo entre las partes. Cuando no sea posible llegar a un acuerdo, la conciliación telefónica concluirá y se dará opción a la/el consumidor para iniciar un procedimiento presencial o por medios electrónicos, utilizando la información ya proporcionada por la/el consumidor.

En caso de cumplimiento posterior a las obligaciones acordadas, la/el conciliador apercibirá a la/el consumidor para que en un término no mayor a cinco días hábiles se pronuncie respecto al cumplimiento del convenio a través de correo electrónico, vía telefónica o de manera presencial, en caso contrario, se le tendrá por satisfecho de la reclamación enviando el asunto al archivo general como definitivamente concluido.

19. El incumplimiento del proveedor a las obligaciones pactadas, dará como consecuencia poner a consideración del consumidor el inicio de un procedimiento conciliatorio personal o por medios electrónicos.

Del monto recuperado.

20. En caso de que exista satisfacción de la queja, la misma se tendrá por conciliada, para lo cual el monto recuperado será el que conste como cantidad líquida recuperada.

La bonificación, compensación o cualquier otra prestación cuantificable, puede sumarse al monto recuperado cuando conste como cantidad líquida.

Excepcionalmente, el monto recuperado se establecerá con cero o “No cuantificable” cuando derivado del análisis del expediente, no sea posible cuantificar el monto. Para este supuesto, queda bajo la más estricta responsabilidad de las Unidades Administrativas, el estudio del asunto y la determinación de un monto como no cuantificable.

El monto de lo recuperado deberá capturarse de forma electrónica, considerando el tipo de satisfacción a la que se haya llegado al final del procedimiento.

VI. Descripción del Procedimiento

DGPCT / DCAT / SCAT /Director (a) de Zona / Jefe(a) del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones.- Conciliador(a).

– **Es conciliación telefónica en materia de telecomunicaciones.**

1. Procede a comunicarse vía telefónica con el proveedor o teniendo todos los elementos cuando no comparezca éste.

– No se logra comunicar.

2. Intenta comunicarse hasta por dos ocasiones más, en caso contrario se da la opción a la/el consumidor para iniciar un procedimiento conciliatorio presencial o por medios electrónicos.

Fin

– Sí se logra comunicar.

3. Comunica al proveedor los motivos de la queja y exhorta a las partes a la conciliación, con la finalidad de que se obtenga un acuerdo satisfactorio.

– No existe acuerdo entre las partes.

4. Elabora el documento correspondiente, señalando en su caso la remisión del asunto a conciliación personal o por medios electrónicos.

– Sí existe acuerdo entre las partes.

5. Determina el plazo para el cumplimiento de las obligaciones de conciliación telefónica.

6. Emite el documento correspondiente, apercibiendo a la/el consumidor para que informe el cumplimiento.

– La/el consumidor no informa el cumplimiento.

7. Da como satisfecha la reclamación y turna el asunto al archivo general de la Institución como asunto total y definitivamente concluido.

Fin

- Si se informa.
- No se cumplieron las obligaciones.

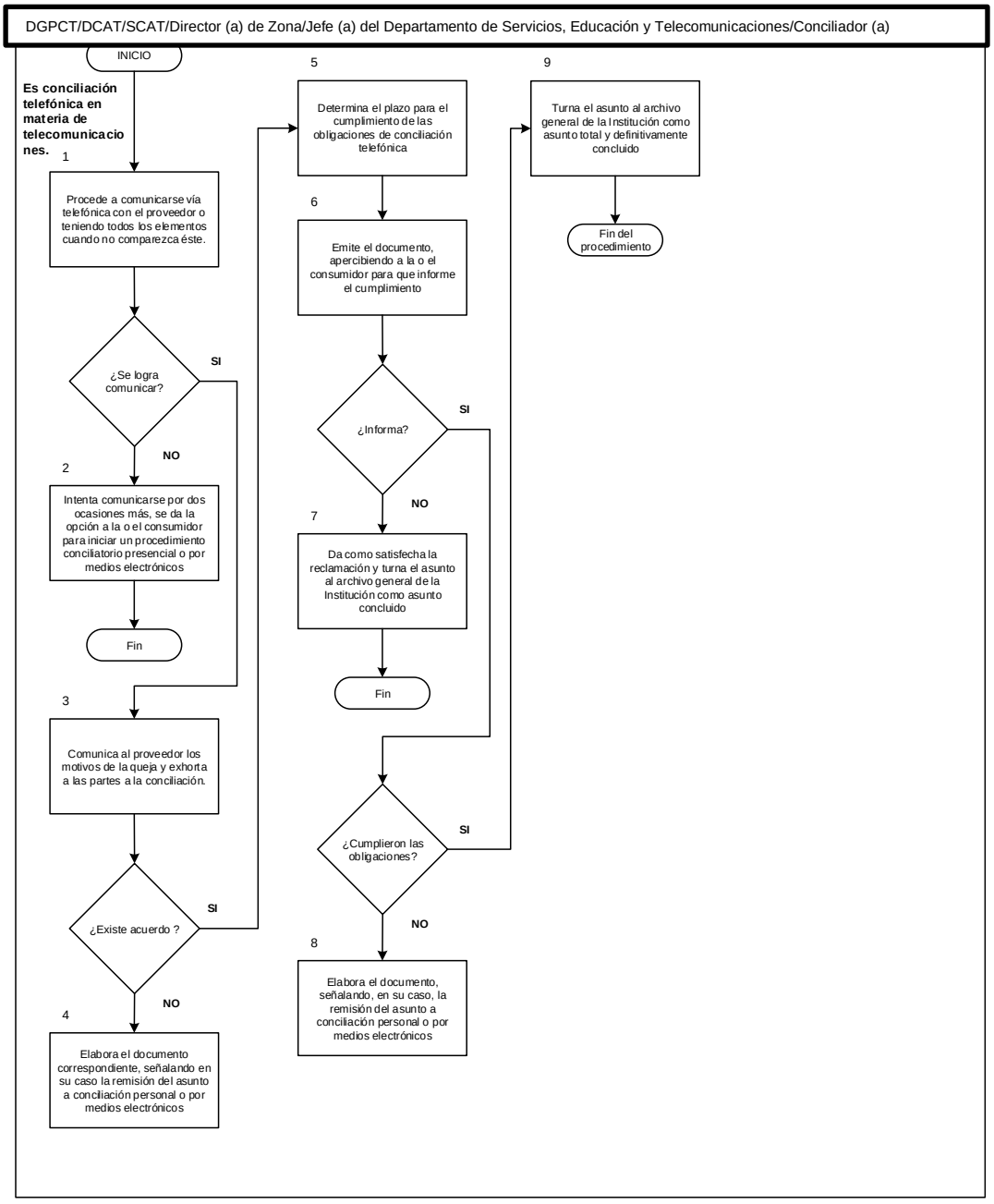
8. Elabora el documento correspondiente, señalando en su caso la remisión del asunto a conciliación personal o por medios electrónicos.

- Si se cumplió el convenio.

9. Turnar el asunto al archivo general de la Institución como asunto total y definitivamente concluido.

Fin del procedimiento.

VII. Diagrama de Flujo



VIII. Formatos y Anexos

Los formatos son elaborados en archivo electrónico.

Tiempo de Ejecución

Entre 1 y 90 días naturales

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Dra. Ana Villafuerte Islas Directora General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones	
Revisó:	L.C. Claudia Laura Mancera Monroy Directora General de Programación, Organización y Presupuesto	
Visto Bueno:	Mtro. José Agustín Pineda Ventura Subprocurador de Telecomunicaciones	
Autorizó:	Lic. Ricardo de la Peña Gutiérrez Coordinador 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 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 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).

Revisión	**Fecha Revisión**	**Consideración del cambio en el documento**
01	15 de diciembre de 2016	Actualización derivada del rediseño de procesos de la DGPCT, para efecto de simplificación y mejora de la operación interna**,** en apego a los Lineamientos por los que se establece el Proceso de Calidad Regulatoria en la Procuraduría Federal del Consumidor. Versión dictaminada por el COMERI en la Tercera Sesión Ordinaria de 2016 (15-12-2016).
02	21 de diciembre de 2020	Actualización derivada del Programa Anual de Trabajo de revisión de normas para el ejercicio 2020 y el Programa Nacional de Combate a la Corrupción a la Impunidad y de Mejora de la Gestión Pública. Así como de las modificaciones de índole jurídico-administrativas de: Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-12-2019. Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-01-2020. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2020 (21-12-2020).

Contenido

Página

I. Objetivo 4

II. Alcance 4

III. Formatos y Anexos Requeridos 4

IV. Mecanismos de Control 5

V. Políticas de Operación 6

VI. Descripción del Procedimiento 25

VII. Diagrama de Flujo 30

VIII. Formatos y Anexos 33

I. Objetivo

Establecer las directrices que permitan atender las reclamaciones de las y consumidores en materia de telecomunicaciones a través del procedimiento conciliatorio mediante el uso de medios electrónicos, logrando con ello la oportuna intervención de esta Procuraduría en la solución de conflictos entre las y los consumidores y proveedores.

II. Alcance

La aplicación de las políticas y actividades dentro del procedimiento para recibir quejas y sustanciar la conciliación por medios electrónicos en materia de Telecomunicaciones, corresponde a la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones (DGPCT), Dirección de Conciliación y Arbitraje de Telecomunicaciones (DCAT), Subdirección de Conciliación y Arbitraje de Telecomunicaciones (SCAT), en su caso a las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO).

III. Formatos y Anexos Requeridos

- Formato de recepción de queja (RQ).
- Formato de notificación a proveedores en materia de telecomunicaciones.
- Formato de notificación a consumidores en materia de telecomunicaciones.
- Acta de audiencia de conciliación.
- Acta de audiencia de constatación de cumplimiento de convenio.
- Acta de audiencia de cumplimiento inmediato de convenio
- Acta de audiencia de prórroga.
- Acta de audiencia de satisfacción en sala.
- Acta de audiencia a salvo derechos.

- Acta de audiencia suspendida.
- Relación de multas.
- Acuerdo de satisfacción.
- Acuerdo de desistimiento.
- Acuerdo regulatorio.
- Acuerdo abierto.

Los formatos son elaborados a través del sistema informático.

IV. Mecanismos de Control

Número de Control	Puesto	Responsabilidad	Evidencia documental
M 01	Las o los Titulares de la ODECO, Jefe de Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones, Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones, Dirección de Conciliación y Arbitraje de Telecomunicaciones, Subdirección de Conciliación y Arbitraje de Telecomunicaciones	Revisar y supervisar la sustanciación del procedimiento conciliatorio por medios electrónicos, en su caso, suscribir las actuaciones correspondientes.	Actuaciones del expediente.

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 superior 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 correspondiente bitácora (fecha y descripción de los mismos hechos), 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. El procedimiento de conciliación por medios electrónicos en materia de telecomunicaciones tiene lugar cuando:

   A. La queja se relacione con un proveedor de servicios de telecomunicaciones, el cual sea participante en la plataforma Concilianet (o la que en su momento se designe para tal efecto).

2. En caso de no cubrirse dicho supuesto la/el conciliador deberá orientar a los consumidores para que acudan a la Unidad Administrativa competente a su elección en términos del artículo 100 de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC).

3. Las reclamaciones que ingresen por dicha vía deben cumplir con los requisitos del artículo 99 de la LFPC. Todo procedimiento iniciado en la plataforma Concilianet (o la que en su momento se designe para tal efecto), se debe desahogar completamente por este medio, salvo que durante el procedimiento se determine su improcedencia por dicha vía.

4. Toda documentación debe ser presentada en forma electrónica por las partes, tomando en consideración los formatos establecidos en la plataforma Concilianet (o la que en su momento se designe para tal efecto).

5. Derivado que el expediente de conciliación en materia de telecomunicaciones está completamente en formato electrónico, no debe imprimirse actuación alguna, salvo en los casos que sea a solicitud de una de las partes, de una Unidad Administrativa de PROFECO o de una Autoridad competente, o cuando se remita a la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones para que en su caso, se inicie el procedimiento por infracciones a la Ley correspondiente. Las actuaciones podrán imprimirse cuando la firma electrónica no funcione adecuadamente.

6. Las comparecencias a las audiencias de conciliación en materia de telecomunicaciones se realizarán vía chat, a través del portal de internet de Concilianet, o en casos de imposibilidad técnica, fuerza mayor o caso fortuito se llevará a cabo a través del medio telefónico, encontrándose reunidas las partes interesadas.

7. Las quejas y promociones presentadas en horas y días inhábiles, se tendrán por recibidas en el día hábil siguiente al de su envío.

   A. Las horas hábiles, serán las comprendidas entre las 9:00 y 18:00 horas. Asimismo, los horarios de todas las actuaciones en el procedimiento conciliatorio en materia de telecomunicaciones tramitado en la plataforma Concilianet (o la que en su momento se designe para tal efecto), se regirán de conformidad al huso horario de la Ciudad de México.

8. La/el conciliador podrá recibir quejas presentadas por la/el titular del bien o servicio motivo de la reclamación, por medio de un representante que se le otorgue carta poder simple firmada ante dos testigos para el caso de personas físicas, para personas morales se requerirá poder notarial, o por medio del usuario final del servicio de telecomunicaciones debiendo incluir los datos del titular y acreditándose como usuario final del servicio.

9. La/el conciliador podrá requerir la emisión del dictamen a que se refiere el artículo 114 de la LFPC, en cualquier momento del procedimiento conciliatorio en materia de telecomunicaciones, siempre y cuando exista constancia de notificación a la parte proveedora y se haya celebrado la primera audiencia.

De la acreditación de personalidad

10. La acreditación de personalidad de las partes se da de la siguiente forma:

    A. La/el proveedor la efectúa desde el momento de la suscripción del Convenio de colaboración; ya sea mediante poderes notariales o el Registro Único de Personas Acreditadas (RUPA).

    B. Por su parte, la/el consumidor, cuando envía la documentación de forma electrónica para presentar la queja y ésta es validada por la/la conciliador a través de:

       - Identificación oficial y vigente, digitalizada por ambos lados.

De la respuesta del análisis de la reclamación.

11. Una vez recibida y analizada la reclamación, la/el conciliador debe dar respuesta, misma que llegará por correo electrónico a la cuenta del consumidor, en un término no mayor a 10 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil al de la recepción de la misma.

De la recepción de la queja.

12. Los requisitos para la recepción de las reclamaciones no podrán ser superiores a lo establecido en el artículo 99 de la LFPC, y no deben adecuarse a ningún supuesto del artículo 65 del RLFPC en relación al artículo 101 de la LFPC, los cuales se enuncian a continuación:

ARTÍCULO 99.- *La Procuraduría recibirá las quejas o reclamaciones de los consumidores de manera individual o grupal con base en esta ley, las cuales podrán presentarse en forma escrita, oral, telefónica, electrónica o por cualquier otro medio cumpliendo con los siguientes requisitos:*

I. Señalar nombre y domicilio del reclamante;

II. Descripción del bien o servicio que se reclama y relación sucinta de los hechos;

III. Señalar nombre y domicilio del proveedor que se contenga en el comprobante o recibo que ampare la operación materia de la reclamación o, en su defecto, el que proporcione el reclamante;

IV. Señalar el lugar o forma en que solicita se desahogue su reclamación;

V. Para la atención y procedencia de quejas o reclamaciones grupales, se deberá acreditar, además, que existe identidad de causa, acción, pretensiones y proveedor; la personalidad del o los representantes del grupo de quejosos; que la representación y gestión se realiza de manera gratuita, y que no están vinculadas con actividades de proselitismo político o electoral, y

VI. Las asociaciones u organizaciones de consumidores que presenten reclamaciones grupales deberán acreditar, además:

a) Su legal constitución y la personalidad de los representantes;

b) Que su objeto social sea el de la promoción y defensa de los intereses y derechos de los consumidores;

c) Que tienen como mínimo un año de haberse constituido;

d) Que los consumidores que participan en la queja grupal expresaron su voluntad para formar parte de la misma;

e) Que no tienen conflicto de intereses respecto de la queja que se pretenda presentar, expresándolo en un escrito en el que, bajo protesta de decir verdad, se haga constar dicha circunstancia;

f) Que la representación y gestión se realiza de manera gratuita, y

g) Que no participan de manera institucional en actividades de proselitismo político o electoral.

*Las reclamaciones de las personas físicas o morales a que se refiere la fracción primera del artículo 2 de esta ley, que adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, serán procedentes siempre que el monto de la operación motivo de la reclamación no exceda de **$473,099.00**.*

La Procuraduría podrá solicitar a las autoridades federales, estatales, municipales o del Distrito Federal, que le proporcionen los datos necesarios para identificar y localizar al proveedor. Las autoridades antes señaladas deberán contestar la solicitud dentro de los quince días siguientes a la fecha de su presentación.

***ARTÍCULO 101.-** La Procuraduría rechazará de oficio las reclamaciones notoriamente improcedentes.*

Artículo 65.- Para efectos de lo dispuesto en el artículo 101 de la Ley, son reclamaciones notoriamente improcedentes, las siguientes:

I. Las que promuevan los proveedores;

II. Las que incumplan con los requisitos señalados en el artículo 99 de la Ley;

III. Cuando el servicio objeto de la reclamación esté comprendido en alguna de las excepciones del artículo 5 de la Ley;

IV. Las presentadas en forma extemporánea;

V. Cuando no se acredite relación contractual con proveedor alguno;

VI. Cuando la reclamación se presente en contra del cobro de precios o tarifas establecidos o registrados por autoridad competente, y

VII. Las que se promuevan sin agotar algún medio alternativo de solución de controversias pactado en el contrato respectivo.

De la notificación de la queja.

13. Una vez creada la queja, el sistema de forma automática notifica a la/el consumidor la recepción de la queja, el número de expediente, la fecha de audiencia de conciliación y las consecuencias de la inasistencia a dicha audiencia (Se notifica el formato de recepción de queja RQ mediante el formato de notificación a consumidores en materia de telecomunicaciones).

14. La notificación al proveedor de la queja y documentos base de la acción, se debe realizar por correo electrónico con acuse de entrega y recibo generado por la/el servidor público de PROFECO (formato de notificación a proveedores en materia de telecomunicaciones).

    Dicha notificación se hará a más tardar dentro de los cinco días siguientes a la fecha de radicación de la queja y 4 días antes de la audiencia de conciliación. Las partes pueden consultar en el expediente generado con motivo de la queja, el formato RQ y la información relativa a la queja enviada por la/el consumidor.

    A. Con el acuse de recepción del correo electrónico de la notificación correspondiente generado por la/el servidor público de PROFECO, se tendrá por acreditada la misma.

15. Si la/el consumidor no comparece el día y hora señalados a la audiencia de conciliación, su reclamación será enviada al archivo provisional durante 10 días naturales, en espera de que justifique fehacientemente su inasistencia.

    A. En caso de quedar justificada la inasistencia, se citará a una nueva audiencia en fecha y hora determinadas previa notificación electrónica a las partes.

    B. En caso de no justificar la inasistencia, la reclamación será enviada a archivo general en el trámite de la queja, se le tendrá por desistido de la reclamación y, como consecuencia, no podrá presentar una nueva queja por el mismo motivo ni por los mismos hechos.

Del análisis previo a la audiencia.

16. La/el conciliador, previo a la celebración de la audiencia debe:

    A. Analizar el planteamiento de la/el consumidor y, en su caso, si reclama bonificación o compensación.

    B. Verificar los documentos base de la queja, así como los enviados con posterioridad.

C. Cerciorarse de que las partes se encuentran debidamente notificadas.

D. Revisar que el proveedor haya enviado el informe y extracto en tiempo y forma. Tanto el informe como el extracto deberán estar relacionados con los hechos materia de reclamación:

a). Si el proveedor rinde informe y extracto, la/el conciliador, debe analizar los siguientes aspectos:

- Si niega los hechos.
- Si reconoce total o parcialmente los hechos.
- Si manifiesta que los ignora por no ser propios.
- Si realiza propuesta de solución.
- Si opone excepciones, en cuyo caso la o el conciliador deberá acordar lo conducente.
- Si realiza alguna petición adicional o manifiesta cualquier otra situación, en cuyo caso la o el conciliador deberá acordar lo conducente.

De la comparecencia del proveedor y la/el consumidor.

17. El proveedor y la/el consumidor deberán anunciar su presencia en la sala de audiencias virtual con cinco minutos de anticipación, a fin de que la/el conciliador verifique que comparecieron puntualmente.

Del desahogo de la audiencia.

18. Para el desahogo de las audiencias la/el conciliador debe:

A. Desahogar la audiencia en el día y hora programada, declarar abierta la audiencia, exhortar a las partes para llegar a un acuerdo pacífico y justo respecto a los puntos controvertidos que convenga a ambas partes.

B. Presentar alternativas de solución, salvaguardando los derechos de la/el consumidor y sin prejuzgar sobre el conflicto planteado.

C. Orientar a las partes sobre el alcance de sus pretensiones con base al derecho que les asiste.

D. Informar al proveedor, en caso de que la/el consumidor exija el pago de la bonificación o compensación, para que manifieste lo que a su derecho corresponda.

E. Guiar a las partes de tal forma que el resultado sea la celebración de un convenio o la solución a la queja.

F. Conceder el derecho a las partes para que realicen sus manifestaciones. Se advertirá a las partes que tienen 5 minutos para hacer sus manifestaciones finales. Si no se obtiene respuesta, se intentará contactar vía telefónica a la parte que no responda por única ocasión para conocer el problema y en su caso iniciar con el plan de contingencia. En el supuesto de hacer caso omiso o no responder a la llamada telefónica, se le tendrá por no comparecido y se continuará con el trámite correspondiente.

G. Pronunciarse sobre las peticiones de las partes.

H. Exhortar al arbitraje a ambas partes, en caso de no llegar a un acuerdo conciliatorio, para dirimir su controversia.

I. Dar por concluida la audiencia de conciliación y por ende la conversación a través de la sala de audiencias virtual, una vez que se determine el resultado de la audiencia, debiendo cerrarse la sesión.

J. Exhortar a las partes a permanecer en la sala de audiencias virtual, en tanto se genera el acta correspondiente, con la finalidad de que manifiesten su conformidad con el contenido del acta levantada, mediante la ratificación de la misma.

   En caso de aplicar el plan de contingencia, deberá indicársele a las partes que la ratificación se realizará a través de una manifestación expresa de aceptación en el tablero de mensajes electrónicos de la plataforma Concilianet (o la que en su momento se designe para tal efecto), o en su caso, a través de correo electrónico.

K. Publicar el acta de audiencia una vez que se haya ratificado por las partes para que forme parte del expediente electrónico (formato de Acta de audiencia de conciliación).

De la suspensión de la audiencia.

19. La/el conciliador puede suspender la audiencia de conciliación hasta en 3 ocasiones, a instancia de ambas partes o cuando lo estime pertinente (formato de Acta de audiencia suspendida).

A. Una vez acordada la suspensión de la audiencia, la/el conciliador debe señalar día y hora, dentro de los 15 días naturales siguientes para continuar la audiencia. Conforme a la disponibilidad de agendas del conciliador actuante.

B. Tratándose de la primera cita de audiencia, en caso de inasistencia de la parte proveedora, se citará a una segunda, dentro del plazo de 10 días naturales siguientes, debiendo notificar a las partes vía electrónica.

De las medidas de apremio.

20. El monto de las medidas de apremio que deban ser impuestas a la/el proveedor, se deben sujetar a lo establecido en la LFPC conforme a su artículo 25 y al Acuerdo por el que se actualizan los montos de las operaciones y multas previstas en la LFPC de cada año.

Del acta y acuerdo de la audiencia de conciliación.

21. El acta de la audiencia de conciliación, debe contener:

A. Rubro:

- Unidad Administrativa que actúa.
- Número de expediente.
- Nombre del consumidor.
- Nombre del proveedor.

B. Lugar, día y hora en que se lleva a cabo la audiencia, misma que habrá de coincidir con los datos señalados en el formato RQ, en el acuerdo que ordenó la suspensión o tuvo por justificada la inasistencia de la o el consumidor.

C. El fundamento jurídico de la audiencia, contenido en la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC):

a) Primera audiencia, artículos 103, 111 y 112 LPFC

b) Segunda audiencia, artículo 112 y 114 LFPC

c) Reanudación de audiencia, artículo 114 LFPC

d) Audiencia de cumplimiento de convenio y, en su caso, prórroga, artículos 13, 110, 114 y 115 LFPC (formato de Acta de audiencia de prórroga).

D. Nombre del funcionario que actúa y de quien lo asiste.

E. Nombre de los comparecientes (consumidor(a), proveedor y/o sus representantes legales).

F. Documentos con los cuales las partes se identifican y/o acreditan su personalidad.

G. Exhorto a las partes a llegar a un arreglo conciliatorio, conforme lo previsto por el artículo 113 de la LFPC.

H. Manifestaciones de las partes.

I. Cláusulas del convenio, en su caso.

J. Acuerdo, en el que:

a) Se hace constar la comparecencia o, en su caso, incomparecencia de las partes.
b) Se exhorta a las partes a la conciliación.
c) Se tienen por hechas, las manifestaciones de los comparecientes.
d) Se acuerdan las peticiones o solicitudes de las partes.
e) Se hace constar si la o el proveedor exhibió el informe y extracto.
f) Si se celebra convenio, se tendrá por aprobado y se señala fecha para constatación de cumplimiento.
g) La imposición de la medida de apremio correspondiente por cada omisión cometida.
h) Si es el caso, el requerimiento de información o documentación que se estimen necesarios para la conciliación, los cuales deberán estar debidamente fundados y motivados. Se debe señalar el plazo para exhibir dichos documentos o proporcionar la información solicitada. Adicionalmente, se señalará nueva fecha para la reanudación de la audiencia.
i) Si se solicitó la emisión del Dictamen, deberá acordarse lo conducente ordenándose la impresión y remisión del expediente a la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.
j) Si se presumen violaciones a la Ley, deberá acordarse lo conducente ordenándose la impresión y remisión del expediente a la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones.
k) Si se suspende la audiencia y se señala nueva fecha, debe motivarse dicha determinación.

l) Si el expediente se turna a archivo provisional, el plazo por el que estará en dicho estado procesal y los motivos que originaron dicha determinación.

m) En caso de no lograrse la conciliación, y de no someterse las partes al arbitraje, asentarse dicha circunstancia.

n) De someterse las partes al arbitraje, se asienta la manifestación expresa de su voluntad, dando por concluida la fase conciliatoria. Se señala día y hora para que tenga verificativo la audiencia de compromiso arbitral.

K. La hora en que se cierra la audiencia.

L. Razón.

M. Nombre, cargo y fundamento relativo a las autoridades que actúan.

N. Firma electrónica, versión pública e imprimible, del funcionario que actúa y en caso de existir alguna contingencia para firmar de manera electrónica, los documentos deberán firmarse autógrafamente.

De la aportación de pruebas de las partes.

22. Las partes podrán aportar las pruebas que estimen necesarias para acreditar los elementos de la queja o del informe, según sea el caso. Las pruebas que pueden aportar son:

- Documentos públicos.
- Documentos privados.
- Periciales.
- Presunciones.
- Fotografías o cualquier elemento aportado por los descubrimientos de la ciencia.
- Fax, correos electrónicos, impresiones.
- Audios o videos.

A. Las pruebas se admitirán siempre y cuando guarden relación con los hechos controvertidos.

B. Las pruebas serán presentadas en los siguientes momentos:

a). Al levantar la queja la/el consumidor puede presentar: facturas, notas, transferencias electrónicas, comprobantes, contrato donde quede constancia de la relación contractual de consumo, e incluso las pruebas que estime pertinentes para sustentar la verdad de su dicho.

b). Al presentar su informe, el proveedor puede presentar los documentos, elementos o pruebas que estime pertinentes en los cuales sustente su dicho.

c). Asimismo, durante las audiencias de conciliación, las partes pueden presentar aquellos documentos, elementos o pruebas que estimen pertinentes para probar los hechos planteados.

De los acuerdos de regularización.

23. Si la/el conciliador emite un acuerdo de regularización debe fundarlo, motivarlo y notificarlo, tomando en cuenta lo señalado en los artículos 58, 272 y 283 del Código Federal de Procedimientos Civiles, a través de la plataforma Concilianet (o la que en su momento se designe para tal efecto); asimismo, debe adjuntarlo al expediente electrónico. Dicho acuerdo permite corregir omisiones o errores de redacción y regularizar los procedimientos (formato de Acuerdo regulatorio).

Del (la) conciliador(a).

24. La/el conciliador en todo momento puede:

A. Formular requerimientos a las partes como elementos de convicción, convenientes y necesarios para lograr la conciliación o disipar los puntos en controversia y proponer opciones de solución (formato de Acuerdo abierto).

B. Establecer en el acta el apercibimiento o las medidas de apremio en caso de que alguna de las partes no desahogue el requerimiento formulado.

C. Remitir el expediente a la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones (DGDCCAT) en caso de requerir un dictamen o a la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones (DGPAPT) en caso de detectar posible publicidad engañosa o de presumir posibles infracciones a la Ley.

D. Valerse, para conocer la verdad, de cualquier información o documentos que pertenezcan a las partes o a un tercero, sin más limitaciones que las pruebas que estén reconocidas por el Código Federal de Procedimientos Civiles (CFPC) y tengan relación inmediata con los hechos planteados por las partes.

E. Solicitar de manera enunciativa mas no limitativa, como elementos de convicción conforme al artículo 13 y 114 de la LFPC, lo siguiente:

a). Documentos públicos, tales como:

- Acta constitutiva de la empresa proveedora.
- Poder notarial.
- Contrato de adhesión registrado en PROFECO.
- Fe de hechos.

b). Documentos privados, tales como:

- Contrato de adhesión suscrito entre consumidor y proveedor.
- Comprobante.
- Pagaré (voucher).
- Factura.
- Nota de compra.
- Cualquier documento que acredite el acuse de recibo del bien o servicio.
- Garantía del bien o servicio.
- Documento con el cual se acredita haber entregado a la/el consumidor la garantía de los servicios efectuados con relación al bien objeto de la relación de consumo.
- Estados de cuenta de la/el consumidor.
- Presupuesto de la prestación del bien o servicio.
- Dictámenes periciales.
- Las fotografías, los escritos y, en general, todos aquellos elementos aportados por los descubrimientos de la ciencia.

Nota: Toda documentación debe ser adjuntada al expediente electrónico por parte del (la) requerido(a).

Del exhorto al arbitraje.

25. De no existir conciliación, la/el conciliador exhorta a las partes a designar como árbitro a esta Procuraduría o a uno independiente para solucionar la controversia, de ser aceptado el arbitraje, debe señalarse día y hora para que tenga verificativo la audiencia de compromiso arbitral. Si es el caso de que se designe a árbitro independiente, se asentará tal situación en el acta de audiencia concluyendo en ese acto el procedimiento conciliatorio. En caso de que no se acepte el arbitraje, por alguna de las partes, se dejarán a salvo sus derechos para que los hagan valer en la vía y forma que a sus intereses convenga.

A. La/el conciliador no exhortará a las partes a someterse al arbitraje en caso de que no se hayan cumplido convenios celebrados ante PROFECO. En este caso, turnará el asunto para dar inicio al Procedimiento por Infracciones a la Ley (PIL), puesto que se presumen violaciones al artículo 7 de la LFPC, y dejará a salvo los derechos de la/el consumidor para que ejecute el convenio por la vía y forma que convenga a sus intereses.

De los incidentes y excepciones.

26. Si durante el procedimiento conciliatorio en materia de telecomunicaciones, las partes promueven algún incidente, cuestión o controversia adjunta de carácter procesal, la/el conciliador debe:

A. Abstenerse de abrir un procedimiento especial.

B. Dictar un primer acuerdo en el que:

a). Tiene por interpuesto el incidente;

b). Verificar la personalidad del promovente;

c). Admitir o rechazar las pruebas ofrecidas, teniendo por desahogadas aquellas que por su naturaleza así lo permitan, fundando y motivando su actuación, y

d). Dar vista a la contraparte para que dentro del plazo de tres días hábiles contados a partir de que surta efectos la notificación, manifieste lo que a su derecho convenga.

C. Una vez transcurrido el tiempo para desahogar la vista, establecido en el punto anterior, se debe emitir acuerdo en el cual:

a). Da cuenta de lo anterior y ordena que se dicte la resolución que a derecho proceda, y

b). Emite la resolución dentro de los cinco días hábiles siguientes a la notificación de este acuerdo.

27. Los incidentes de previo y especial pronunciamiento, serán los únicos que interrumpan el procedimiento conciliatorio en materia de telecomunicaciones y no se podrá reanudar hasta que se resuelva la cuestión planteada. Entre los incidentes se encuentra la incompetencia, la excusa, la recusación, la litispendencia y la falta de personalidad. Por otra parte, los incidentes que no son de previo y especial pronunciamiento deben resolverse antes de finalizar el procedimiento conciliatorio, un incidente de este tipo es el de nulidad de notificaciones.

28. La/el conciliador debe poner especial atención a las excepciones, ya sean dilatorias o perentorias, planteadas para resolverlas con toda oportunidad. Como ejemplo de algunas excepciones dilatorias se encuentran la incompetencia, la litispendencia, la conexidad, la falta de personalidad o capacidad de la/el consumidor, la falta del cumplimiento del plazo o de la condición a que está sujeta la queja intentada; asimismo, para las excepciones perentorias se pueden mencionar las de pago y la prescripción.

    A. Las excepciones se interpondrán en el informe del proveedor, la/el conciliador debe acordar su presentación y su resolución para su desahogo en el momento procesal oportuno, pero no debe concluir el procedimiento conciliatorio en materia de telecomunicaciones sin resolverlas.

        a). Si en el procedimiento conciliatorio en materia de telecomunicaciones se determina dejar a salvo los derechos de las partes e iniciar el procedimiento por infracciones a la ley, la/el conciliador hará referencia a que las excepciones perentorias interpuestas serán materia de estudio en la resolución administrativa que en su oportunidad se dicte en dicho procedimiento.

        Por otra parte, si se determina dejar a salvo los derechos de las partes y no iniciar el procedimiento por infracciones a la ley, se acordará que el estudio de las excepciones perentorias resulta improcedente, toda vez que el objetivo del procedimiento conciliatorio en materia de telecomunicaciones es buscar la solución pacífica y justa entre las partes sin prejuzgar sobre el conflicto planteado.

        b). Tratándose de asuntos en donde se llegó a una conciliación, pero antecede la interposición de excepciones, el conciliador acordará que su estudio y resolución resulta innecesario debiendo estar a lo convenido entre las partes.

De la salvaguarda de los derechos de las partes.

29. Cuando exista un ofrecimiento justo del proveedor a las pretensiones de la/el consumidor y éste(a) lo rechace injustificadamente, así como que no exista violación a artículos de la LFPC, se dejarán a salvo los derechos de las partes para que los hagan valer en la vía y forma que convengan a sus intereses (formato de Acta de audiencia a salvo derechos).

30. Si el propio consumidor lo solicita, se le dejaran a salvo sus derechos para que los ejercite en la vía que a sus intereses convenga, teniéndolo por desistido y haciéndole de su conocimiento y explicando los alcances jurídicos de su decisión (formato de Acuerdo de desistimiento).

Del convenio.

31. Cuando las partes lleguen a conciliar sus intereses, la o el conciliador debe redactar un convenio, el cual se trata de un título ejecutivo y tienen fuerza de cosa juzgada y traen aparejada ejecución y el mismo contendrá como mínimo:

    - La declaración de conformidad de cada una de las partes para dar fin al conflicto.
    - El objeto de dicho convenio, el cual puede crear, modificar, transmitir o extinguir derechos y obligaciones derivadas de la relación de consumo.
    - Las obligaciones que contrae cada una de las partes.
    - Tiempo, modo y lugar en que se cumplirán las obligaciones contraídas en el convenio.
    - En su caso, los términos acordados para el pago de la bonificación o compensación.
    - Si se trata de un convenio de cumplimiento de tracto sucesivo, la cláusula que establece que el incumplimiento de alguna de las obligaciones parciales a cargo de alguna de las partes, dará por vencidas, anticipadamente, el resto y, en tal caso, el convenio será sancionable y ejecutable a partir de ese momento.
    - En caso que el cumplimiento del convenio se haya señalado para fecha diversa al de la audiencia de verificación o constatación del cumplimiento, la/el conciliador apercibirá al proveedor con la medida de apremio correspondiente en caso de incumplir con dicho convenio (formato de Acta de audiencia de constatación de cumplimiento de convenio) con multas diarias hasta que se acredite cumplimiento.

32. En caso de incumplimiento del convenio, la/el conciliador deberá imponer las medidas de apremio señaladas en los artículos 25 de la LFPC y 12, fracción IV, del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

33. El proveedor debe acreditar que dio cumplimiento al convenio, exhibiendo la documental que así lo acredite. En su caso, la/el consumidor hará sus manifestaciones al respecto.

34. En caso de discrepancia entre las partes respecto al cumplimiento del convenio o si la/el consumidor obstaculiza al proveedor para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, la/el conciliador debe ordenar las diligencias o requerimientos necesarios para cerciorarse del cumplimiento de las obligaciones.

    A. Si de las diligencias se concluye que el proveedor ha dado cumplimiento al convenio, éste se tendrá por acreditado, aún y cuando la/el consumidor afirme lo contrario.

    B. Si la/la consumidor no comparece a la audiencia de constatación de cumplimiento de convenio, se le tendrá por satisfecho(a) de la queja, previo apercibimiento que se le haga en el acta en que se celebró el convenio, turnándose el expediente al archivo general.

De la satisfacción de la queja.

35. La/el conciliador puede celebrar convenios de ejecución inmediata, en cuyo caso, no se requiere nuevo día y hora para la constatación del cumplimiento de las obligaciones, por lo que tendrá por satisfecha la reclamación en esa misma fecha (formato de Acta de audiencia de satisfacción en sala).

36. La/el conciliador puede dar por cumplido el convenio cuando:

    A. En audiencia de conciliación (convenio de cumplimiento inmediato) o constatación de cumplimiento de convenio, el proveedor acredite el cumplimiento del mismo o la parte consumidora manifieste su satisfacción.

    B. La/el consumidor mediante mensaje a través de la plataforma Concilianet (o la que en su momento se designe para tal efecto) o por correo electrónico, informa que se encuentra satisfecho de su reclamación (formato de Acta de audiencia de cumplimiento inmediato de convenio).

    C. Ambas partes, mediante comparecencia voluntaria, manifiesten la satisfacción a la reclamación.

D. Por escrito adjuntado al expediente electrónico.

E. Por correo electrónico a la cuenta que se designe para el caso del proveedor.

F. Antes de la próxima fecha de audiencia suspendida o de la audiencia de constatación de convenio, la/el consumidor podrá manifestar la satisfacción a su reclamación en fecha anterior y de forma diversa a la comparecencia, esta situación será acordada al momento de celebrar el convenio.

G. Se confirme la plena satisfacción de la/el consumidor, vía telefónica.

37. Si el proveedor se comprometió a presentar la satisfacción de la queja de la/el consumidor debe: adjuntar al expediente electrónico el documento en el cual conste la satisfacción de la queja, debidamente firmado por la/el consumidor.

38. En caso que el proveedor haya presentado la satisfacción de la queja y exista duda de la firma de la/la consumidor, la/el conciliador solicitará a este último que la ratifique. La ratificación se puede realizar en comparecencia, por escrito (adjuntado al expediente electrónico), por mensaje (enviado por correo electrónico o a través de la cronología de la sala de audiencias), o bien, vía telefónica.

39. Podrán dejarse sin efecto los apercibimientos y solicitar en su caso la reducción de las multas que se hubieren impuesto, cuando la queja sea solucionada satisfactoriamente a favor de la/el consumidor antes o durante la audiencia en la que se tendrían que haber hecho efectivos dichos apercibimientos.

40. En caso de que la/el consumidor no informe o no acuda a manifestar la satisfacción, se le tendrá por satisfecho de la queja, previo apercibimiento que se le haga en el acta en que se celebró el convenio, turnándose el expediente al archivo general (formato de Acuerdo de satisfacción).

Del Monto Recuperado.

41. En caso de que exista satisfacción de la queja, la misma se tendrá por conciliada, a lo cual el monto recuperado será igual al monto reclamado, excepto, cuando exista constancia de la cantidad recuperada.

Del desistimiento de la queja.

42. La/el conciliador, puede dar por concluido el expediente por desistimiento cuando:
    A. La/el consumidor, mediante mensaje a través de la plataforma Concilianet (o la que en su momento se designe para tal efecto) o a través de correo electrónico, o excepcionalmente vía telefónica manifieste que se desiste de su reclamación.
    B. La/el consumidor, mediante escrito adjunto al expediente electrónico, manifieste que se desiste de la reclamación.
    C. La/el consumidor, podrá manifestar que se desiste de su reclamación durante la audiencia. Esta petición debe ser acordada al momento de emitir el acuerdo.
    D. Cuando haya existido apercibimiento a la/el consumidor, en este sentido.
    E. Cuando la/el consumidor se desiste de la queja, no hay monto recuperado en su favor.

Del Dictamen.

43. Para que la/el conciliador pueda solicitar la emisión del dictamen debe cumplir los siguientes requisitos:
    A. No exista conciliación, convenio entre las partes o compromiso de someterse al arbitraje.
    B. Que la reclamación de la/el consumidor implique una obligación líquida y cuantificable.
    C. Proporcionar los elementos probatorios suficientes de los actos, hechos o razonamientos materia de la queja.

44. Dentro de la audiencia de conciliación en que se solicite el dictamen, la/el conciliador deberá fundar y motivar debidamente el acta de audiencia.

45. La audiencia de conciliación se suspenderá y se señalará nueva fecha y hora para su reanudación.

46. Para la remisión de la solicitud de dictamen a la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones deberá enviarse oficio anexando copia simple de todo expediente de queja.

47. Una vez recibido el dictamen, se deberá ordenar la notificación personal del mismo a ambas partes, de acuerdo a lo establecido en el artículo 104 de la LFPC. En caso de que las partes se encuentren fuera de esta Unidad administrativa, se ordenará la notificación a través de la ODECO o correspondiente según el domicilio de la/el consumidor y/o proveedor, en sobre cerrado.

48. El archivo electrónico del acuerdo que contiene el dictamen se subirá como archivo adjunto a la plataforma electrónica Concilianet (o la que en su momento se designe para tal efecto).

49. En caso de que la/el consumidor se encuentren dentro de la Ciudad de México y/o zona metropolitana circunscripción territorial de esta Unidad Administrativa, se dará vista para que pueda recoger el dictamen en las oficinas de esta DGPCT.

50. Para desahogar la audiencia de conciliación a que refiere el punto c) es necesario que el dictamen haya sido emitido, y se encuentre en original con firmas autógrafas en la UA actuante.

51. En dicha audiencia de conciliación la/el consumidor y el proveedor tendrán la oportunidad de manifestar sus observaciones al dictamen emitido. Una vez realizado lo anterior, se asentarán las manifestaciones en el acta, solo para constancia de ejercicio de su derecho.

52. Para el caso, en que no se emita el dictamen, es decir, se deseche por la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, la/el conciliador deberá hacerlo del conocimiento de las partes en la audiencia de conciliación que al efecto se señaló. Notificando el oficio remitido por dicha Dirección General, vía plataforma Concilianet.

53. Para el caso, en que no se haya emitido en tiempo el dictamen, y no exista oficio de desechamiento, se suspenderá la audiencia y se señalará nueva fecha para su reanudación, debiendo enviar oficio recordatorio a la DGDCCAT, solicitándole la emisión del dictamen o su desechamiento.

VI. Descripción del Procedimiento

Dirección de Conciliación y Arbitraje de Telecomunicaciones. Conciliador(a).

1. Consulta la bandeja de entrada del portal de Concilianet (o la que en su momento se designe para tal efecto), con la finalidad de comprobar la existencia de nuevas solicitudes.

– No existen nuevas solicitudes.
Conecta con la actividad 1.

– Sí existen nuevas solicitudes.

2. Analiza la procedencia de la reclamación con base a la documentación y datos presentados por la/el consumidor.

– No es procedente.

3. Envía asesoría a la/el consumidor y registra como asesoría en el sistema.

Fin

– Sí es procedente.

4. Revisa que la documentación y los datos estén completos y sean claros.

– Están completos y son claros.
Conecta con la actividad 7.

– Están incompletos y/o no son claros.

5. Realiza una prevención a la/el consumidor, la cual tendrá un término de cinco días hábiles, con la finalidad de que aclare, corrija o proporcione nueva información, documento que será enviado por correo electrónico a la cuenta de la/el consumidor que haya registrado para tales efectos en la plataforma Concilianet (o la que en su momento se designe para tal efecto).

– No cumple la prevención.

6. Desecha el trámite, informa a la/el consumidor y registra como asesoría en el sistema.

Fin

– Sí cumple la prevención.

7. Programa fecha de audiencia de conciliación y genera la queja en el sistema para la elaboración automatizada del formato Recepción de Queja (RQ), así como para la notificación automatizada a las partes, en la cual a la parte proveedora se le requiere la rendición del informe y el extracto.

Sólo asiste la/el consumidor y no el proveedor.

– El proveedor no presenta informe y/o extracto.
Conecta con la actividad 14.

– Sí presenta informe y/o extracto.

8. Analiza si el informe está relacionado con los hechos planteados en la queja y si se les da contestación.

– No está relacionado.

9. Impone a la parte proveedora por cada omisión y/o por inasistencia una medida de apremio.

– Sí está relacionado.

10. Señala día y hora en que tendrá verificativo la siguiente audiencia de conciliación.

11. Es la tercera suspensión de audiencia.
Conecta con la actividad 33.

Sólo asiste la parte proveedora y no la/el consumidor.

– El proveedor sí presenta informe y/o extracto.

12. Analiza si el informe está relacionado con los hechos planteados en la queja y si se les da contestación.

– Sí está relacionado.
Conecta con la actividad 16.

– No está relacionado.

13. Tiene por no rendido el informe y hace efectiva la medida de apremio correspondiente. *Conecta con la actividad 16*.

– No presenta informe y/o extracto.

14. Impone por cada omisión una medida de apremio a la parte proveedora.

15. Notifica a la/el consumidor a través de la plataforma Concilianet (o la que en su momento se designe para tal efecto), la constancia de la audiencia a la que no compareció y turna el expediente al archivo provisional en espera de la justificación.

– No justifica inasistencia.

16. Envía el expediente al archivo definitivo por falta de interés en el trámite de la queja, se le tiene por desistido(a) de la queja dejando a salvo sus derechos para que los ejercite en la vía y forma que convenga a sus intereses.

Fin

– Sí justifica inasistencia.

17. Califica la justificación con base en los medios de convicción y valoración contemplados en el CFPC y tendrá por justificada la inasistencia de la/el consumidor. Conecta con la actividad 19.

– No es justificada.

18. Hace efectivo el apercibimiento que consta en la radicación de su queja y da por desistida la queja y deja a salvo los derechos de la/el consumidor. Conecta con la actividad 33

Fin

– Sí es justificada.

19. Señala día y hora en que tendrá verificativo la audiencia de conciliación.

– Sólo asiste la/el consumidor y no la parte proveedora.

20. Impone una medida de apremio al proveedor por inasistencia.
Conecta con la actividad 14.

Asisten las partes.

– Sí existe propuesta conciliatoria.
Conecta con la actividad 24.

– No existe propuesta conciliatoria.
Conecta con la actividad 27.

Sólo asiste la parte proveedora y no la/el consumidor.

– Es el segundo señalamiento de nueva audiencia.
Conecta con la actividad 16.

– Es la tercera suspensión de la audiencia.
Conecta con la actividad 33.

Asisten las partes.

– No presenta informe y/o extracto.

21. Impone por cada omisión una medida de apremio a la parte proveedora.

22. Exhorta a las partes a la conciliación.

– No existe propuesta conciliatoria.
Conecta con la actividad 27.

– Sí existe propuesta conciliatoria.
– No acepta la o el consumidor la propuesta.
Conecta con la actividad 27.

– Sí acepta la/el consumidor la propuesta.
Conecta con la actividad 30.

– Sí presenta informe y/o extracto.

23. Analiza si el informe está relacionado con los hechos planteados en la queja, si se les da contestación y si existe propuesta conciliatoria.

– Sí está relacionado y existe propuesta.

24. Hace del conocimiento a la/el consumidor de la propuesta conciliatoria a efecto de que éste la acepte.

– No acepta la/el consumidor la propuesta.
Conecta con la actividad 27.

– Sí acepta la/el consumidor la propuesta.
Conecta con la actividad 29.

– No está relacionado y no existe propuesta.

25. Tiene por no rendido el informe y hace efectiva la medida de apremio correspondiente.

26. Suspende la audiencia de conciliación para efecto de que las partes reconsideren sus posturas respecto de la queja planteada y las alternativas de solución.

27. Señala nueva fecha y hora para la continuación de la audiencia de conciliación.

Sólo asiste la/el consumidor y no la parte proveedora.

28. Impone medida de apremio a la parte proveedora por inasistencia. *Conecta con la actividad 9*.

Sólo asiste la parte proveedora y no la/la consumidor.

– Es el segundo señalamiento de nueva audiencia.
  Conecta con la actividad 16.

– Es la tercera suspensión de la audiencia.
  Conecta con la actividad 33.

Asisten las partes.

29. Elabora convenio conciliatorio y señala día y hora para la constatación de su cumplimiento.

Sólo asiste el proveedor y no la/el consumidor.

Conecta con la actividad 33.

Sólo asiste la/el consumidor y no la parte proveedora.

30. Impone medida de apremio al proveedor por inasistencia.
    Conecta con la actividad 32 y 33.

Asisten las partes.

– No se dio cumplimiento al convenio.

31. Impone una medida de apremio a la parte proveedora por incumplimiento de convenio.

32. Integra el expediente y turna al área competente de la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones.

Fin

– Sí se dio cumplimiento al convenio.

33. Envía a archivo general.

Fin del procedimiento.

VII. Diagrama de Flujo

Diagrama 1 de 3

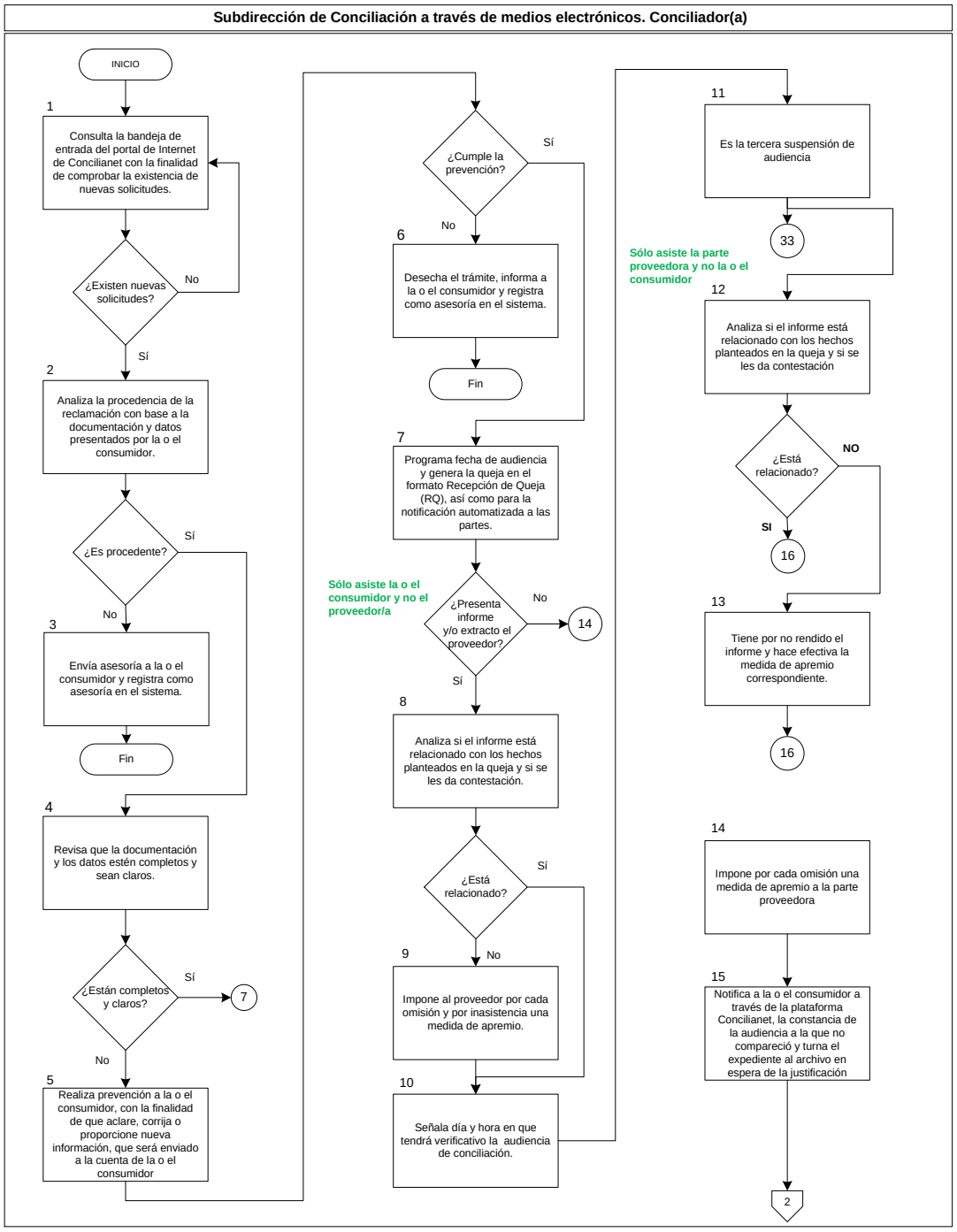


Diagrama 2 de 3

Subdirección de Conciliación a través de medios electrónicos. Conciliador(a)

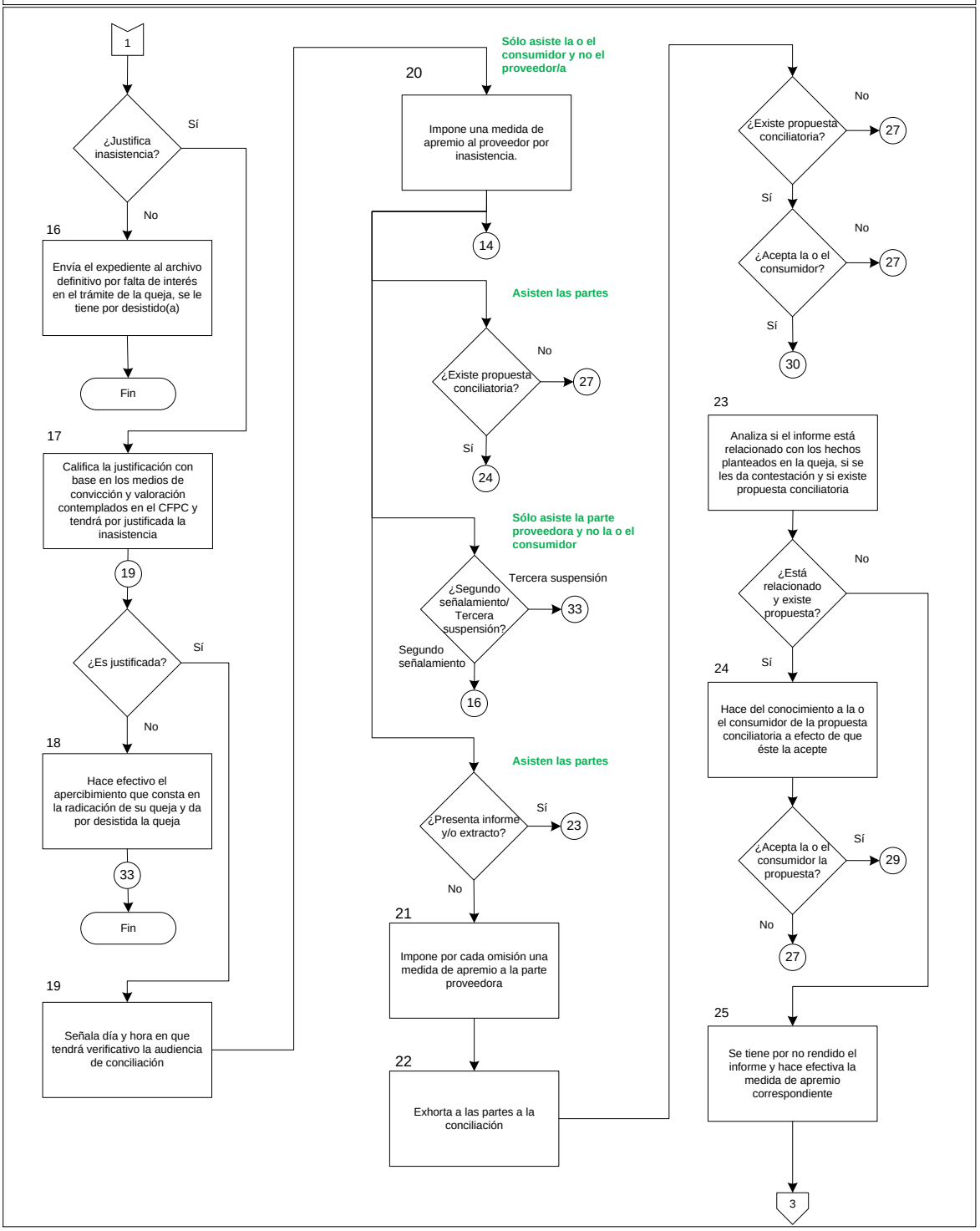
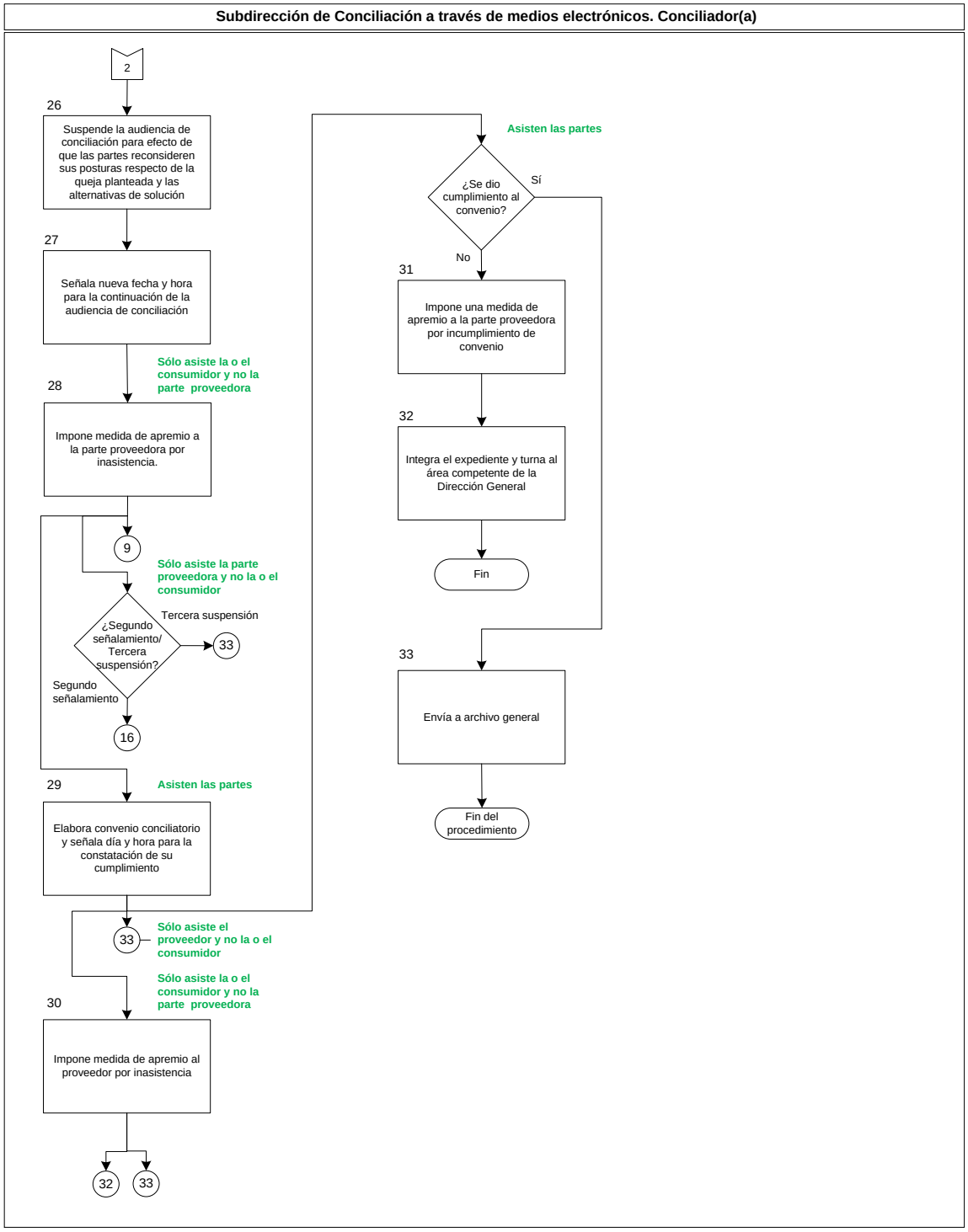


Diagrama 3 de 3



VIII. Formatos y Anexos

Los formatos son elaborados mediante el sistema de forma electrónica.

Tiempo de Ejecución

Entre 1 y 120 días naturales.

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Dra. Ana Villafuerte Islas Directora General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones	
Revisó:	L.C. Claudia Laura Mancera Monroy Directora General de Programación, Organización y Presupuesto	
Visto Bueno:	Mtro. José Agustín Pineda Ventura Subprocurador de Telecomunicaciones	
Autorizó:	Lic. Ricardo de la Peña Gutiérrez Coordinador General de Administración	

Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00	15 de diciembre de 2015	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 07-09-2015; 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.

Revisión	**Fecha Revisión**	**Consideración del cambio en el documento**
01	15 de diciembre de 2016	Actualización derivada del rediseño de procesos de la DGPCT, para efecto de simplificación y mejora de la operación interna**,** en apego a los Lineamientos por los que se establece el Proceso de Calidad Regulatoria en la Procuraduría Federal del Consumidor. Versión dictaminada por el COMERI en la Tercera Sesión Ordinaria de 2016 (15-12-2016).
02	22 de noviembre de 2018	Actualización derivada de una mejora en la operación interna por parte de la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones, alineada al Programa Nacional de Desarrollo (PND) y al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018 De igual forma para llevar a cabo la atención a las auditorías del OIC identificadas con los números 12/2017 y 06/2018. Versión dictaminada por el COMERI en la Sesión Ordinaria de 2018 (22-11-2018).
03	21 de diciembre de 2020	Actualización derivada del Programa Anual de Trabajo de revisión de normas para el ejercicio 2020 y el Programa Nacional de Combate a la Corrupción a la Impunidad y de Mejora de la Gestión Pública. Así como de las modificaciones de índole jurídico-administrativas de: Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-12-2019. Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-01-2020. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2020 (21-12-2020).

Contenido

Página

I. Objetivo 4

II. Alcance 4

III. Formatos y Anexos Requeridos 4

IV. Mecanismos de Control 6

V. Políticas de Operación 7

VI. Descripción del Procedimiento 17

VII. Diagrama de Flujo 20

VIII. Formatos y Anexos 22

I. Objetivo

Realizar la actividad de verificación a los proveedores de servicios de telecomunicaciones para supervisar el cumplimiento a las disposiciones de la LFPC, LFIC, LFTR y las NOM's aplicables; a partir de denuncias de los consumidores, de los hallazgos en las visitas de vigilancia, del programa de verificación que al efecto establezca la DGPCT o las determinadas por el Titular de la Procuraduría y/o por el Titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.

II. Alcance

El presente procedimiento es de observancia obligatoria para:

La Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones (DGPCT), la Dirección de Verificación de Telecomunicaciones (DVT), la Subdirección de Verificación de Telecomunicaciones, así como al personal asignado para actividades de verificación y vigilancia y las unidades de recepción de denuncias de la Procuraduría.

En las Oficinas de Defensa del Consumidor sus titulares, la/el Jefe de Departamento de Verificación y Defensa de la Confianza y los o las verificadores o verificadoras y en general por cualquier personal que sea habilitada o comisionada para realizar acciones de verificación y vigilancia.

III. Formatos y Anexos Requeridos

Para la verificación:

- Orden de Verificación de telecomunicaciones	**Formato I-1-MP-710-03**
- Orden de Verificación de telecomunicaciones de Oficinas de Defensa del Consumidor	**Formato I-2-MP-710-03**
- Acta de Visita de Verificación de telecomunicaciones	**Formato I-3-MP-710-03**
- Acta de negativa de verificación de telecomunicaciones	**Formato I-4-MP-710-03**
- Acta Circunstanciada	**Formato I-5-MP-710-03**

Formatos de Notificación:

- Citatorio **Formato I-6-MP-710-03**
- Cédula de Notificación por Instructivo **Formato I-7-MP-710-03**
- Cédula de Notificación con citatorio **Formato I-8-MP-710-03**
- Cédula de Notificación **Formato I-9-MP-710-03**
- Protocolo de Verificación de Telecomunicaciones **Anexo 1**

Para toma de muestras en materia de telecomunicaciones:

- Recibo de Muestras de telecomunicaciones **Formato I-10-MP-710-03**

Para el análisis de las denuncias:

- Características de Queja y Denuncia **Anexo 2**
- Requisitos de la Denuncia **Anexo 3**
- Índice de procedencia de las denuncias **Anexo 4**
- Catálogo de motivos de denuncia **Anexo 5**

Para la imposición de medidas precautorias:

- Criterios para la imposición de medidas precautorias establecidas en la Ley Federal de Protección al Consumidor en materia de telecomunicaciones. **Anexo 6**

Para la clasificación e informes de seguimiento de denuncias:

- Matriz de denuncias del sector Telecomunicaciones en Oficinas de Defensa del Consumidor de la Procuraduría Federal del Consumidor **Formato I-11-MP-710-03**

IV. Mecanismos de Control

Número de Control	Puesto	Responsabilidad	Evidencia documental
M01	Áreas de la Procuraduría encargadas de la recepción de Denuncias	Revisar que las denuncias presentadas ante la Procuraduría que sean remitidas a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones por considerarse de su competencia, cumplan con los requisitos de procedencia.	Correos electrónicos enviados a la Dirección de Verificación de Telecomunicaciones y las Oficinas de Defensa del Consumidor
M02	Jefa/e de Departamento de Telecomunicaciones en la Dirección de Verificación de Telecomunicaciones y/o Jefa/e de Departamento de Telecomunicaciones o Jefe del Departamento de Verificación y Defensa de la Confianza en las ODECO	Determinar la procedencia de las denuncias recibidas en la Unidad administrativa a la que este adscrito.	Correos electrónicos enviados a la Dirección de Verificación de Telecomunicaciones y las Oficinas de Defensa del Consumidor
M03	Jefe/a de Departamento de Telecomunicaciones y Jefe del Departamento de Verificación y Defensa de la Confianza en las ODECO	Remitir el reporte mensual de verificación de telecomunicaciones a la Dirección de Verificación de Telecomunicaciones.	Formato I-11-MP-710-03

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/la responsable de su cumplimiento deberá informar a su jefe/a 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. Las áreas de la Procuraduría encargadas de la recepción de Denuncias, deberán remitir las mismas al correo electrónico del Titular de la Dirección de Verificación de Telecomunicaciones, siempre y cuando, corresponda a un proveedor de servicios de telecomunicaciones y habiendo realizado el análisis de los elementos señalados en el anexo 3 del presente manual.

2. Una vez que la/el Jefe de Departamento de Telecomunicaciones de la Dirección de Verificación de Telecomunicaciones tiene conocimiento de las denuncias recibidas determinará su procedencia, para lo cual tomará en consideración los anexos 2, 4 y 5 del presente manual. Posteriormente enviará las denuncias procedentes a la unidad administrativa correspondiente para que sea atendida en tiempo y forma.

De la atención de denuncias en materia de telecomunicaciones

Recepción

3. Las denuncias en contra de proveedores de servicios de telecomunicaciones turnadas a la DVT o a las Oficinas de Defensa del Consumidor, provenientes de la Red Federal de Servicio a la Ciudadanía de la Oficina de la Presidencia de la República.

4. Las Jefaturas de Departamento de Verificación y Defensa de la Confianza en las Oficinas de Defensa del Consumidor deberán rendir el reporte mensual del seguimiento atención de las denuncias en materia de Telecomunicaciones, mismo que remitirán al titular de la Dirección de Verificación de Telecomunicaciones por correo electrónico.

5. La/el titular de la Dirección de Verificación de Telecomunicaciones turnará a la/el titular de la Subdirección de Verificación de Telecomunicaciones el reporte de las Oficinas de Defensa del Consumidor con la finalidad de que, una vez recabada dicha información, esta se encuentre actualizada a fin de conocer la atención brindada a las denuncias.

Clasificación

6. La/el Jefe de Departamento de Telecomunicaciones adscrito a la Dirección de Verificación de Telecomunicaciones o en su caso, las Jefaturas de Departamento de Verificación y Defensa de la Confianza de las ODECO debe registrar electrónicamente las denuncias en materia de telecomunicaciones en el formato establecido en el Formato de Matriz de Denuncias del Sector de Telecomunicaciones y además realizarán una clasificación de las denuncias para determinar si son procedentes o improcedentes. Las denuncias procedentes se atenderán en el orden en que sean recibidas, excepto aquellas que afecten la vida, la salud y la seguridad de la población consumidora.

   A. **Procedentes**: Aquellas denuncias que cuenten con la siguiente información:

      i. Nombre y domicilio del denunciado o, en su caso, datos para su ubicación;

      ii. Relación de los hechos en los que basa la denuncia, indicando el bien, producto o servicio de que se trate; y

      iii. En su caso, nombre y domicilio del denunciante.

      Y que además, se deriven de conductas que se refieran a un servicio de telecomunicaciones, y que impliquen violaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTR), Ley Federal de Infraestructura de la Calidad (LFIC), las Normas Oficiales Mexicanas (NOM's) y demás disposiciones aplicables a proveedores de los servicios de telecomunicaciones.

      A cada denuncia procedente le corresponderá un análisis con la finalidad de ordenar y sustanciar una visita de verificación para la atención de la denuncia y vigilar el cumplimiento de la ley; o bien, se emitirán los requerimientos de información o documentación, monitoreos, o cualquier otro medio que permita el mismo fin.

      Nota: En caso de que falte cierta información dentro de la denuncia, el personal de la DVT podrá solicitar al denunciante, por única ocasión, el envío de información más detallada con el fin de que esta pueda ser procedente.

   B. **Improcedentes:** Aquellas denuncias en materia de telecomunicaciones que carezcan de alguno de los datos referidos en el inciso anterior, relativos al artículo 97 de la LFPC o aquellas que por su forma y contenido se determine que son quejas o competencia de otra unidad administrativa o autoridad.

Atención

7. Las áreas de verificación de la DGPCT o las Jefaturas de Departamento de Verificación y Defensa de la Confianza o el personal comisionado para realizar acciones de verificación en materia de telecomunicaciones en las ODECO deberán instrumentar las acciones de verificación en materia de telecomunicaciones que correspondan dentro de los 10 días hábiles posteriores a su registro y notificación, aportando la información y registrando electrónicamente el resultado.

Informes

8. Las áreas competentes de la DGPCT y el personal comisionado para realizar acciones de verificación en materia de telecomunicaciones en las ODECO generarán mediante registro electrónico las denuncias en materia de telecomunicaciones los informes de su atención en los 10 días hábiles posteriores a su notificación.

9. Las áreas competentes de la DGPCT y el personal comisionado para realizar acciones de verificación en materia de telecomunicaciones en las ODECO deberán asegurarse que el registro electrónico de denuncias en materia de telecomunicaciones, se encuentre actualizado con la información que permita conocer el estatus de la denuncia.

10. La DGPCT podrá solicitar a las ODECO que informen sobre el estado procesal que guarden las denuncias que reciban, de manera periódica, mismo que se deberá de rendir conforme al formato establecido en el presente.

De los sellos para la aplicación de medidas precautorias

11. Las áreas de verificación de la DGPCT y en su caso el Director de Zona o el Jefe de Departamento de Verificación y Defensa de la Confianza en las ODECO, deberán llevar registro y control de los sellos a través de un inventario electrónico, que les permita su administración cumpliendo lo siguiente:

    A. Las existencias y puntos de re-orden de sellos bajo su cargo.

    B. La recepción, asignación, guarda y custodia de los sellos suministrados a las/los verificadores de telecomunicaciones (para su trazabilidad).

12. El envío de sellos a las ODECO o cualquier unidad administrativa a la SPT se realizará mediante oficio firmado por la/el titular de la DGPCT o en su caso de la DVT, debiendo remitir primero los solicitantes el acuse correspondiente vía correo electrónico y en un plazo no mayor a 5 días hábiles contados a partir de la recepción del acuse de recibo físico.

13. Los servidores públicos que impongan medidas precautorias dentro de las visitas de verificación de telecomunicaciones tendrán que tomar en consideración los criterios establecidos en el Anexo 6, del presente Manual.

14. Los sellos con las leyendas *suspensión de la comercialización de bienes productos o servicios, inmovilizado, toma de muestra(s), advertencia, y asegurado*, serán controlados en la DGPCT, a través de las áreas de Verificación de Telecomunicaciones que designe. En las ODECO por los titulares de las Jefaturas de Departamento de Verificación y Defensa de la Confianza o quien éste determine.

    Nota: No podrán utilizarse sellos de otras unidades administrativas, debido a que para imponer una medida precautoria, la SPT y las unidades que realicen verificaciones en materia de telecomunicaciones mediante personal comisionado por la DGPCT utilizan un fundamento legal distinto.

Emisión de órdenes de verificación de telecomunicaciones

15. Las órdenes de verificación de telecomunicaciones deberán emitirse conforme a los siguientes criterios:
    - El contenido de los programas y operativos que sean instruidos por las o los Titulares de: la Procuraduría, la SPT, la DGPCT y las ODECO,
    - Las denuncias que resulten procedentes a proveedores de telecomunicaciones, y
    - Como seguimiento a procedimientos administrativos ya instaurados.

16. Toda emisión de orden de verificación de telecomunicaciones **Formato I-1-MP-710-03** en las Oficinas de Defensa del Consumidor deberá ser solicitada por la/el Jefe de Departamento de Verificación y Defensa de la Confianza o de Telecomunicaciones mediante oficio o correo electrónico institucional dirigido a la Dirección de Verificación de Telecomunicaciones de la DGPCT y una vez que se dé la debida aprobación, el Titular de la ODECO correspondiente firmará la orden, que deberá contener la información siguiente:

A. Orden de Verificación por Programa:

- Número de expediente.
- Fecha de firma de la orden.
- Razón social/ Nombre comercial.
- Domicilio.
- Programa u operativo de verificación y vigilancia en materia de telecomunicaciones al cual corresponde.
- Fundamentación legal.
- Nombre de las/los verificadores propuestos.
- Objeto de la verificación de telecomunicaciones.
- Firmante.
- Cargo del firmante.

B. Orden de Verificación por Denuncia

- Número de expediente.
- Fecha de firma de la orden.
- Razón social/ Nombre comercial del denunciado.
- Domicilio.
- Fundamentación legal.
- Nombre de las/los verificadores de telecomunicaciones propuestos.
- Objeto de la verificación de telecomunicaciones.
- Firmante.
- Cargo del firmante.
- Para el caso de la emisión de órdenes en la Dirección de Verificación de Telecomunicaciones, bastará la determinación del Titular de la mencionada Dirección de área o del Titular de la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones, de acuerdo al programa de verificación de telecomunicaciones que se determine o en atención a las denuncias procedentes que se reciban; dichas ordenes podrán ser firmadas por cualquiera de los dos servidores públicos antes mencionados y además, deberán de cumplir con los requisitos establecidos en los incisos A y B del presente numeral

17. Las órdenes de verificación en materia de telecomunicaciones que se emitan electrónicamente deberán imprimirse por duplicado, para que un tanto se entregue al visitado y otro tanto sea parte del expediente correspondiente, y deberá acompañarse de la documentación siguiente:

A. Visita de verificación de telecomunicaciones:

- Orden de verificación de telecomunicaciones
- Acta de visita de verificación de telecomunicaciones (contiene el resultado de la orden).
- Protocolo de verificación de telecomunicaciones.

18. Para el registro y control de las actividades de cada verificador/a de telecomunicaciones las áreas competentes de la DGPCT así como las Jefaturas de Departamento de Verificación y Vigilancia o las de Telecomunicaciones a las ODECO emplearán un libro de gobierno electrónico, el cual deberá contener el sello con el Escudo Nacional y la leyenda “Procuraduría Federal del Consumidor”, con los datos generales de la/el verificador de telecomunicaciones. En las Jefaturas de Departamento de Verificación y Defensa de la Confianza de las ODECO la firma de su titular, así como los datos generales del verificador/a de telecomunicaciones.

    En el libro de gobierno electrónico asignado a cada verificador/a de telecomunicaciones, se deberán registrar por lo menos los siguientes datos:

    - Número de expediente asignado a la orden de verificación de telecomunicaciones;
    - Nombre del verificador(a);
    - Unidad administrativa;
    - Área de adscripción;
    - Número de orden de verificación;
    - Fecha de la visita de verificación;
    - Hora inicio/terminación de la visita;
    - Material entregado;
    - Fecha de entrega;
    - Folios de los sellos;
    - Estatus de los sellos;
    - Domicilio donde se impusieron los sellos, y
    - Fecha de levantamiento.
    - Estado Procesal

19. Entregar al inicio de la visita de verificación de telecomunicaciones el original de la orden de verificación y el “Protocolo de Verificación de Telecomunicaciones”, mismo que deberá observarse puntualmente durante el desarrollo de la diligencia.

20. La/el verificador de telecomunicaciones deberá mostrar a la persona que atienda la diligencia, su credencial para verificar vigente con fotografía y código QR, la cual debe contener la leyenda “ESTA CREDENCIAL AUTORIZA A SU PORTADOR A REALIZAR LA VERIFICACIÓN, SOLAMENTE SI EXHIBE EL OFICIO DE COMISIÓN CORRESPONDIENTE”, informando al proveedor que cuenta con la posibilidad de escanear el código QR mediante el uso de un dispositivo inteligente para conocer el estatus de la credencial y del verificador de telecomunicaciones, así como el número de expediente sobre el que basa la visita de verificación. La/el verificador de telecomunicaciones deberá portarla durante la diligencia de manera visible.

21. La/el verificador de telecomunicaciones deberá de asegurar que la imposición de los sellos, como medida precautoria, cumpla con los lineamientos y criterios establecidos en el Artículo 25 BIS en materia de telecomunicaciones.

22. En caso de robo o extravío de documentación oficial o bienes propiedad de la PROFECO, bajo resguardo del área y asignados a la/el verificador de telecomunicaciones para el cumplimiento de sus actividades, éste deberá levantar acta de hechos ante el Ministerio Público correspondiente, en un tiempo no mayor a 3 días hábiles posteriores al suceso.

    Una vez realizado lo anterior, la/el Titular del Departamento de Telecomunicaciones y/o el Departamento de Verificación y Defensa de la Confianza en las ODECO, según corresponda, formulará acta administrativa circunstanciada de hechos, la cual turnará mediante oficio, con los originales de las mismas a la Coordinación Administrativa de la SPT en un lapso no mayor a 30 días hábiles, posteriores a la conclusión del levantamiento del acta correspondiente ante el Ministerio Público.

De las actas de verificación de telecomunicaciones

23. La/el Jefe de Departamento de Verificación de Telecomunicaciones de la DVT supervisará la actualización de actas de verificación y baterías de preguntas correspondientes.

24. La información contenida en las actas de visita de verificación de telecomunicaciones, deberá ser registrada de forma electrónica para su actualización.

25. Las actas de verificación, deberán contar con la hoja de calificación y dictaminación debidamente requisitada y el resultado de la visita de verificación en materia de telecomunicaciones.

26. La DGPCT en su caso, remitirá el expediente de verificación a la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones. En las ODECO la/el Jefe de Departamento Verificación y Defensa de la Confianza determinará lo conducente conforme a sus facultades.

27. Las actas de verificación de telecomunicaciones deberán contar con su carátula de expediente, el cual está compuesto de:

    - Acta de verificación de telecomunicaciones;
    - Documentos propios del establecimiento visitado, en casos que sean proporcionados (Copia de facturas, tickets, notas, RFC, entre otros), y
    - Anexos originales, en caso de existir.

De las muestras

28. En la apertura de muestras en materia de telecomunicaciones se deberá notificar al productor y al comercializador, para que éstos tengan la posibilidad de estar presentes al momento de su apertura y constaten que el sello del producto muestra, no haya sido violado o alterado, y el producto se encuentre en buenas condiciones para su análisis.

29. Para las muestras recabadas, tanto por verificadores de telecomunicaciones de la DGPCT como de las ODECO, la/el titular de la DVT será la/el responsable de implementar los mecanismos de control, así como dar el seguimiento a las muestras enviadas al Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor (LNPC).

30. Las muestras recabadas por las ODECO serán turnadas por oficio al LNPC en el transcurso de los 3 días hábiles siguientes a la fecha en que se haya concluido la visita de verificación de telecomunicaciones, mediante oficio firmado por las Jefaturas de Departamento de Verificación y Vigilancia o de Telecomunicaciones de las ODECO.

31. La toma de muestras en materia de telecomunicaciones, deberá realizarse conforme a lo dispuesto en la LFPC y en la LFIC, según sea el caso o por lo dispuesto en las NOM´s que resulten aplicables al producto y, atendiendo a los lineamientos aplicables para el procedimiento de toma de muestras.

32. La/el verificador de telecomunicaciones deberá asegurarse que en las muestras recabadas, no se oculte o dañe la información comercial del producto.

De las notificaciones en materia de telecomunicaciones

33. Las notificaciones se realizarán conforme a lo establecido en el artículo 104 de la LFPC y los artículos 35, 36 y 38 de la LFPA (Formatos de Notificación).

34. El personal de la DGPCT y ODECO asignado en tareas de verificación en materia de telecomunicaciones, que lleve a cabo notificaciones personales deberán utilizar los Formatos de Notificación que se encuentran en la sección denominada “Formatos y Anexos Requeridos” de este Manual, los cuales se usarán conforme a lo siguiente:

- Citatorio (Formato I-6-MP-710-03)

  Este formato se utilizará cuando no se encuentre la persona a quien está dirigida la notificación, su apoderado o representante legal o quien esté autorizado para recibirla, indicando una cita en una fecha y hora determinada y la cual se entregará a cualquier persona que se encuentre en el domicilio.

- Cédula de Notificación por Instructivo (Formato I-7-MP-710-03)

  Para el caso de que el apoderado o representante legal no se encuentre y además la persona que atiende la diligencia se niegue a recibir la notificación.

- Cédula de Notificación con citatorio (Formato I-8-MP-710-03)

  Para el caso de que el apoderado o representante legal no atienda la cita hecha el día anterior por el notificador, por lo que la diligencia se realizará con la persona que atienda al notificador.

- Cédula de Notificación (Formato I-9-MP-710-03)

  Este formato se utilizará cuando la persona a quien está dirigida la notificación, su apoderado o representante legal o quien esté autorizado, reciba la notificación.

De las Oficinas de Defensa del Consumidor

35. Las políticas y actividades entendidas en el presente procedimiento en materia de verificación de telecomunicaciones podrán ejecutarse por las ODECO conforme a lo siguiente:

– Dirección de General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones	– Director/a de Zona o / Jefe/a de Departamento de Verificación y Defensa de la Confianza o de Servicios, Educación y Telecomunicaciones
– Dirección de Verificación de Telecomunicaciones	– Director/a de Zona o / Jefe/a de Departamento de Verificación y Defensa de la Confianza o de Servicios, Educación y Telecomunicaciones
– Subdirección de Verificación de Telecomunicaciones	
– Verificador/a de telecomunicaciones	– Defensor/a de la Confianza comisionado/a

VI. Descripción del Procedimiento

1. La Dirección o Subdirección de Verificación de Telecomunicaciones realizan el proyecto de orden de verificación de telecomunicaciones, considerando la atención de denuncias procedentes y/o los programas de verificación y vigilancia en materia de telecomunicaciones.

2. La Dirección o Subdirección de Verificación de Telecomunicaciones coordina con el Departamento de Telecomunicaciones se emita junto con la documentación requerida: acta de visita de verificación y en su caso recibo de muestras **Formato I-10-MP-710-03**.

3. La DGPCT turna las órdenes de verificación de telecomunicaciones, junto con la documentación requerida al personal habilitado como verificador de telecomunicaciones para su atención y seguimiento.

4. La DVT o la SVT clasifica y asigna al verificador orden(es) de verificación de telecomunicaciones, junto con la cantidad de sellos y folios correspondientes.

5. La DVT o la SVT entrega al/los verificador(es) asignado(s) las órdenes de verificación y la documentación requerida, así como la cantidad y los folios de los sellos asignados; y registra los datos en el libro de gobierno electrónico.

6. Los verificadores/as acuden al establecimiento señalado en la orden de verificación de telecomunicaciones **Formato I-1-MP-710-03**, se identifica con credencial para la verificación, exhibe la orden de verificación y protocolo al visitado (propietario o representante legal o encargado o dependiente) y comunica el objeto de la visita.

7. Solicita al visitado facilite la documentación oficial del establecimiento para constatar que los datos asentados en la orden de verificación de telecomunicaciones **Formato I-1-MP-710-03** son correctos y pueda aceptar la verificación.

- No son correctos

8. Comunica al visitado que la diligencia no se llevará a cabo y obtiene, de ser factible, copia fotostática de la documentación oficial del establecimiento para su actualización en el padrón de proveedores de telecomunicaciones.

- Si son correctos

9. Redacta los hechos que constató física y ocularmente y, de ser el caso, anexa la documentación proporcionada por el visitado en el acta de visita de verificación y se retira del establecimiento.

- Si son correctos pero existe negativa a la visita de verificación

10. Registra en el acta de visita de verificación de telecomunicaciones **Formato I-3-MP-710-03** la negativa, las circunstancias y hechos por los cuales no se aceptó la visita de verificación. Detalla la media filiación de la persona con quien se entendió la diligencia.

- Si acepta diligencia

11. Entrega original del **Protocolo de Verificación de Telecomunicaciones (Anexo 1)** y de la orden de verificación al visitado; recaba el acuse de recibo correspondiente, el cual deberá contener: nombre(s) y apellidos completos, cargo, fecha y firma de la persona que recibe y atiende la diligencia, y procede a realizar la verificación de acuerdo al tipo de verificación (Comportamiento Comercial y/o Normas Oficiales Mexicanas).

12. Requisita la batería de preguntas que se encuentran en el acta de visita de verificación de telecomunicaciones **Formato I-3-MP-710-03**, apercibe al visitado o impone medida precautoria, recaba firmas al margen y al calce de todos los que intervinieron, entrega copia al visitado.

13. La SVT recibe la documentación que se recabó de la visita de verificación y realiza el proyecto de calificación y dictaminación del acta de visita de verificación, revisa que los datos del proyecto sean correctos y rubrica para entregar al titular de la Dirección de Verificación de Telecomunicaciones.

14. Informa a la Dirección de Verificación de Telecomunicaciones la falta de acreditación de los puntos de la batería de preguntas del acta de visita o por otro lado, en caso de no haber detectado faltas de acreditación determina el envío del expediente al archivo general del área.

15. La DVT revisa el proyecto de calificación y dictaminación del acta de visita de verificación y rubrica, para remitirlo al titular de la DGPCT, informando del envió del expediente al archivo general o proponiendo la remisión de las constancias por la falta de acreditación de algún/os punto/s de la batería del acta de verificación.

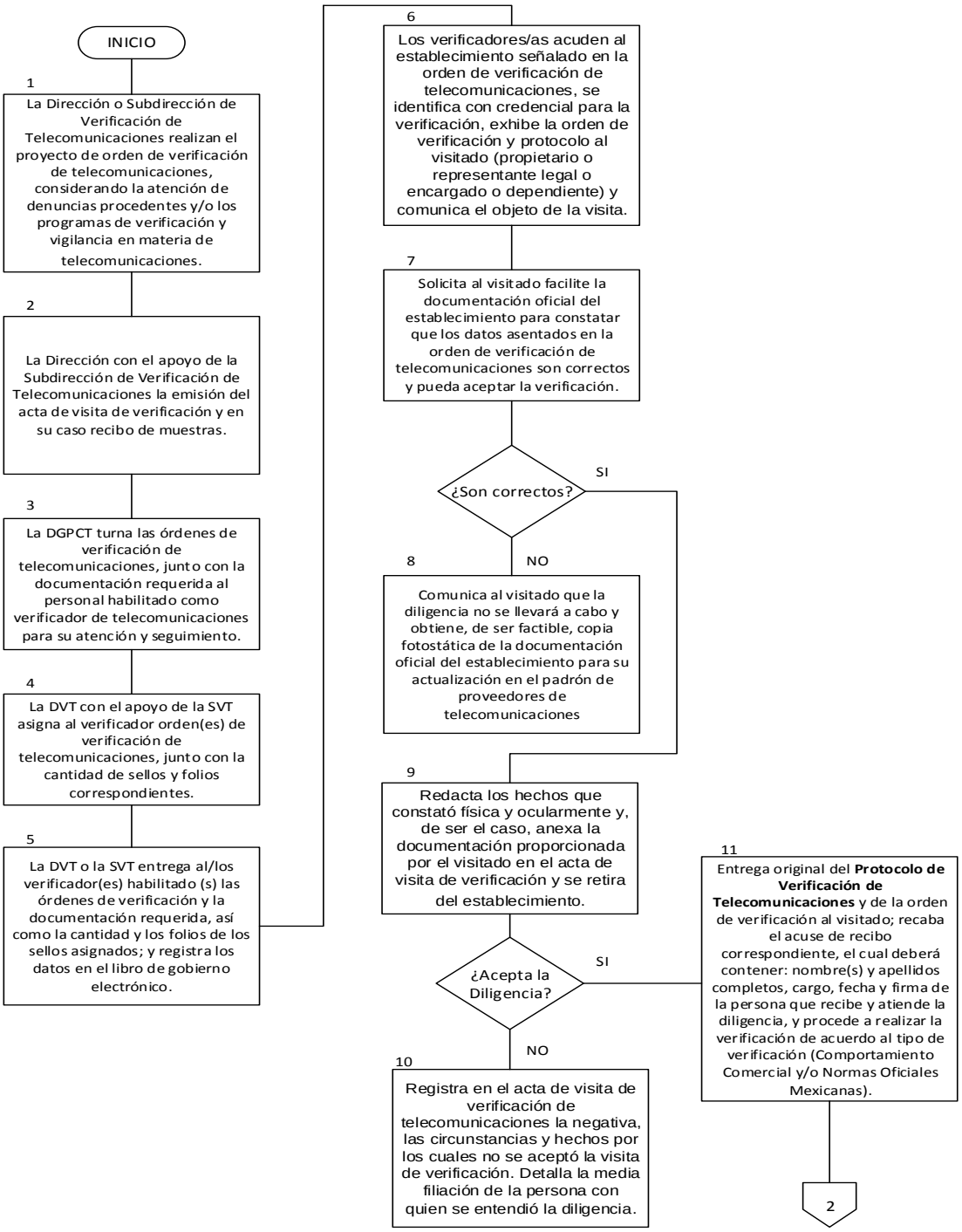
16. La DGPCT firma el proyecto de calificación y dictaminación.

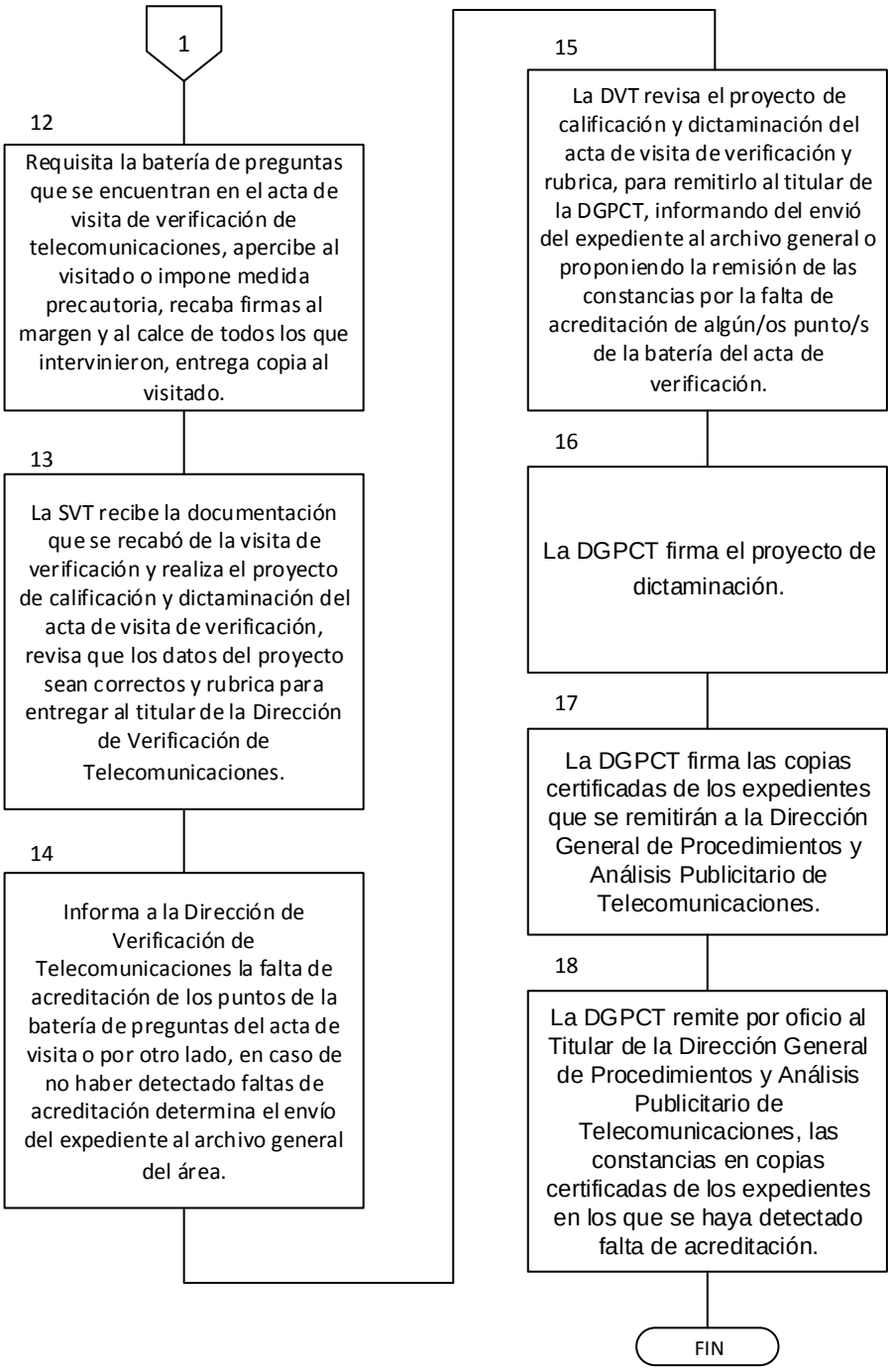
17. La DGPCT firma las copias certificadas de los expedientes que se remitirán a la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones.

18. La DGPCT remite por oficio al Titular de la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, las constancias en copias certificadas de los expedientes en los que se haya detectado falta de acreditación.

Fin del Procedimiento

VII. Diagrama de Flujo




1
12
Requisita la batería de preguntas que se encuentran en el acta de visita de verificación de telecomunicaciones, apercibe al visitado o impone medida precautoria, recaba firmas al margen y al calce de todos los que intervinieron, entrega copia al visitado.
13
La SVT recibe la documentación que se recabó de la visita de verificación y realiza el proyecto de calificación y dictaminación del acta de visita de verificación, revisa que los datos del proyecto sean correctos y rubrica para entregar al titular de la Dirección de Verificación de Telecomunicaciones.
14
Informa a la Dirección de Verificación de Telecomunicaciones la falta de acreditación de los puntos de la batería de preguntas del acta de visita o por otro lado, en caso de no haber detectado faltas de acreditación determina el envío del expediente al archivo general del área.
15
La DVT revisa el proyecto de calificación y dictaminación del acta de visita de verificación y rubrica, para remitirlo al titular de la DGPCT, informando del envió del expediente al archivo general o proponiendo la remisión de las constancias por la falta de acreditación de algún/os punto/s de la batería del acta de verificación.
16
La DGPCT firma el proyecto de dictaminación.
17
La DGPCT firma las copias certificadas de los expedientes que se remitirán a la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones.
18
La DGPCT remite por oficio al Titular de la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, las constancias en copias certificadas de los expedientes en los que se haya detectado falta de acreditación.
FIN

VIII. Formatos y Anexos

Formato I-1-MP-710-03

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES
DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE TELECOMUNICACIONES
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN DE TELECOMUNICACIONES

ORDEN DE VERIFICACIÓN DE TELECOMUNICACIONES: _____/___1____

_____2_____, a _____de_____de_____

Propietario y/o Encargado y/o Dependiente y/o Responsable y/u Ocupante y/o Representante Legal y/o Apoderado Legal y/o Autorizado y/o Distribuidor Autorizado del Proveedor que directa o indirectamente comercializa, presta y/o proporciona servicios de telecomunicaciones.
_____3_____
Se ordena verificar el establecimiento ubicado en:_____
_____4_____
_____
P r e s e n t e

Con fundamento en los (artículos) _____5_____ de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; _____6_____de la Ley Federal de Protección al Consumidor; _____7_____ de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; _____8_____ de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; (artículos) _____9_____ de la Ley de Infraestructura de la Calidad; (artículos) _____10_____ del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; _____11_____ del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; _____12_____ del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor; y (numerales) _____13_____ de la NORMA Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones.

Se hace de su conocimiento que se le practicará **VISITA DE VERIFICACIÓN DE TELECOMUNICACIONES**, lo anterior con fundamento en la normatividad señalada en el párrafo que antecede; asimismo se le informa que se ha comisionado a las/los CC. _____14_____ con oficio _____15_____, **VERIFICADORES DE TELECOMUNICACIONES** de esta Procuraduría Federal del Consumidor; en donde todas las personas antes enunciadas están autorizadas indistintamente, para actuar de manera individual o conjunta de conformidad con el (artículo) _____11_____ del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.
De conformidad con lo establecido en el (artículo) _____6_____ de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en relación con los (artículos) _____8_____ de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, así como los (artículos) _____9_____ de la Ley de Infraestructura de la Calidad, es obligación del **VERIFICADOR/A/ES/AS DE TELECOMUNICACIONES** identificarse con credencial vigente expedida por la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor de conformidad con el *"Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos para la expedición de las credenciales de los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor, que realizan funciones de verificación y vigilancia de telecomunicaciones"* publicado en el Diario Oficial de la Federación el **_XXXX_** de **_XXXX_** de **_XXXX_**, que los acredita para realizar la diligencia de visita de verificación de telecomunicaciones; a entregar el documento original que contiene la presente orden de verificación de telecomunicaciones, misma que cuenta con firma autógrafa del emisor, la cual tendrá vigencia

Página 1 de 3

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES
DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE TELECOMUNICACIONES
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN DE TELECOMUNICACIONES

ORDEN DE VERIFICACIÓN DE TELECOMUNICACIONES: _____/___1____

del _____**16**_____, así como levantar acta circunstanciada de la diligencia en presencia de dos testigos de asistencia, que deberán ser nombrados por la persona que atienda la misma o ante la negativa del visitado para hacerlo, el/la/los/las **VERIFICADOR DE TELECOMUNICACIONES** deberá nombrarlos.

Por lo que con fundamento en los artículos señalados en el primer párrafo de la presente orden de verificación, la visita tendrá por **OBJETO y ALCANCE** vigilar y constatar el cumplimiento de las obligaciones conforme a la normatividad aplicable a cargo de proveedores que comercializan y/o prestan y/o proporcionan servicios en materia de telecomunicaciones, en específico las concernientes a:
1) _____ y
2) _____**17**_____ , con el objeto de aplicar y hacer cumplir las disposiciones de esta Ley y demás normatividad aplicable, cuando no corresponda a otra dependencia, practicará la vigilancia y verificación necesarias en los lugares donde se administren, almacenen, transporten, distribuyan o expendan productos o mercancías o en los que se presten los servicios, incluyendo aquellos en tránsito", a efecto de garantizar y proteger los derechos de los consumidores, la equidad y seguridad jurídica en las relaciones de consumo.

Por lo anterior y de conformidad a lo establecido en los (artículos) _____**6**_____de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en relación con el (artículo) ____**8**_____ de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y (artículos) _____**9**_____ de la Ley de Infraestructura de la Calidad, Usted tendrán la obligación de permitir el acceso y proporcionar las facilidades necesarias a las personas autorizadas por las autoridades competentes para practicar la Verificación, (artículo) _____**9**_____ de la Ley de Infraestructura de la Calidad, **apercibiéndole** que en caso de no prestar las facilidades necesarias para la realización de la diligencia de visita de verificación de telecomunicaciones, se dará inicio al Procedimiento por Infracciones a la Ley por obstaculizar o impedir, por sí o por interpósita persona, una visita de verificación, haciéndose acreedor a **la imposición de una multa** conforme a lo establecido en el (artículo) _**6**_ de la Ley Federal de Protección al Consumidor, lo anterior sin perjuicio de las sanciones a que se pueda hacer acreedor por incurrir en la probable comisión del delito tipificado en el (artículo) __**18**___ del Código Penal Federal. Asimismo, se le da a conocer que con la finalidad de que los servidores públicos designados en la presente orden, lleven a cabo la diligencia, podrán solicitar el auxilio de la fuerza pública o en su caso la autoridad competente, podrá ordenar el arresto administrativo hasta por 36 horas; lo anterior con fundamento en los (artículos) _____**6**_____ de la Ley Federal de Protección al Consumidor y _**10**_ del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Es así que, se **apercibe** al visitado que en caso de detectar durante la visita de verificación de telecomunicaciones, hechos u omisiones que afecten o puedan afectar la vida, la salud, la seguridad o la economía de una colectividad de consumidores, procederá la **aplicación de medidas precautorias** con fundamento en los (artículos) _____**6**_____ de la Ley Federal de Protección al Consumidor, los (artículos) _____**10**_____ del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; _____**9**_____ de la Ley de Infraestructura de la Calidad; (artículos) _____**8**_____ de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, en relación con la (fracción) __**19**__ de los *"Criterios para aplicación de la suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios, y la clausura"* publicado en el Diario Oficial de la Federación el _**XXXX**_ de _**XXXX**_ de _**XXXX**_. En su caso la Procuraduría Federal del Consumidor podrá ordenar se informe a los consumidores individual o colectivamente, inclusive a través de cualquier medio de comunicación masiva, sobre las acciones u omisiones de los proveedores que afecten sus intereses derechos, así como la forma en que los

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES
DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE TELECOMUNICACIONES
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN DE TELECOMUNICACIONES

ORDEN DE VERIFICACIÓN DE TELECOMUNICACIONES: _____/___1____

proveedores los retribuirán o compensarán, debiendo estos acreditar el cumplimiento de dicha orden, en caso de no hacerlo, se aplicarán las sanciones que correspondan, así como publicar los productos y servicios que con motivo de las verificaciones y los demás procedimientos previstos por la ley, sean detectados como riesgosos o en cumplimiento a las disposiciones jurídicas aplicables.

Se **previene** al visitado para que designe domicilio para oír y recibir notificaciones, con el apercibimiento que en caso de no hacerlo, los subsecuentes actos le serán dados a conocer por medio de estrados, de conformidad con lo establecido en el (artículo) _____**6**_____ de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

En atención a lo ordenado por el (artículo) _____**8**_____ de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo se le hace saber al visitado que el expediente abierto bajo el número _____ /___**20**__, con motivo de la presente diligencia se encuentra para su consulta, en las oficinas de la _____**21**_____ de la Procuraduría Federal del Consumidor ubicadas en _____**22**_____.

A T E N T A M E N T E

_____**23**_____
_____**24**_____

Página 3 de 3

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Orden de Verificación de Telecomunicaciones.

Objetivo: Hacer del conocimiento al personal que atiende el establecimiento de una empresa o proveedor en materia de telecomunicaciones, que se practicará una visita de verificación.

Elaboración: Servidor público facultado para emitir una orden de verificación en materia de telecomunicaciones.

Presentación: Forma impresa con firma al calce del servidor público facultado para emitir una orden de verificación en materia de telecomunicaciones y sello oficial de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Clave de Identificación: Formato I-1-MP-710-03

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	ORDEN	Número asignado a la orden de verificación de telecomunicaciones.
2	DE	Entidad Federativa, día, mes y año en que fue emitida la orden de verificación.
3	LA EMPRESA	Razón Social y/o Nombre comercial del proveedor a verificar.
4	UBICADO EN	Dirección de ubicación del establecimiento del proveedor a verificar.
5	ARTÍCULOS	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar una diligencia de verificación en relación con la Constitución Política de los Estados Unidos.
6	ARTÍCULOS	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar una diligencia de verificación en relación con la Ley Federal de Protección al Consumidor.
7	ARTÍCULOS	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar una diligencia de verificación en relación con la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
8	ARTÍCULOS	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar una diligencia de verificación en relación con la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
9	ARTÍCULOS	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar una diligencia de verificación en relación con la Ley de Infraestructura de la Calidad.
10	ARTÍCULOS	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar una diligencia de verificación en relación con el Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

11	ARTÍCULOS	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar una diligencia de verificación en relación con el Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.
12	ARTÍCULOS	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar una diligencia de verificación en relación con el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.
13	NUMERALES	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar una diligencia de verificación en relación con la NORMA Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.
14	LAS/LOS CC.	Nombre del verificador o de los verificadores que practicaran la diligencia de verificación.
15	CON OFICIO	Número de oficio comisión del servidor público que lo faculta para llevar a cabo una diligencia de verificación de telecomunicaciones.
16	VIGENCIA DEL	Vigencia de la orden de verificación de telecomunicaciones.
17	CONCERNIENTES A	Objeto de la visita de verificación.
18	ARTÍCULO	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar una diligencia de verificación en relación con el Código Penal Federal.
19	FRACCIÓN	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar una diligencia de verificación en relación con los “Criterios para aplicación de la suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios, y la clausura” publicado en el Diario Oficial de la Federación.
20	EXPEDIENTE	Número de expediente consecutivo de verificación.
21	DE LA	Área de adscripción a la cual pertenece el personal verificador de la PROFECO, que practicó la diligencia de verificación.
22	UBICADAS EN	Dirección de ubicación de la unidad administrativa de la PROFECO, en donde el proveedor deberá presentar su escrito de manifestaciones dentro de los cinco días hábiles posteriores a la visita de verificación.
23	NOMBRE	Nombre del servidor público que emitió la orden de verificación.
24	CARGO	Cargo del servidor público que emitió la orden de verificación.

Formato I-2-MP-710-03

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES
DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE TELECOMUNICACIONES
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN DE TELECOMUNICACIONES

ORDEN DE VERIFICACIÓN DE TELECOMUNICACIONES: _____/___1____

_____2_____, a _____de_____de_____

Propietario y/o Encargado y/o Dependiente y/o Responsable y/u Ocupante y/o Representante Legal y/o Apoderado Legal y/o Autorizado y/o Distribuidor Autorizado del proveedor que directa o indirectamente comercializa, presta y/o proporciona servicios de telecomunicaciones.
_____3_____
Se ordena verificar el establecimiento ubicado en:_____
_____4_____
_____
P r e s e n t e

Con fundamento en los (artículos) _____5_____ de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; _____6_____de la Ley Federal de Protección al Consumidor;_____7_____ de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; _____8_____ de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; (artículos) _____9_____ de la Ley de Infraestructura de la Calidad; (artículos) _____10_____ del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor_____11_____ del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; _____12_____ del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor; y (numerales) _____13_____ de la NORMA Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones.

Se hace de su conocimiento que se le practicará **VISITA DE VERIFICACIÓN DE TELECOMUNICACIONES**, lo anterior con fundamento en la normatividad señalada en el párrafo que antecede; asimismo se le informa que se ha comisionado a las/los CC. _____14_____ mediante oficios números _____15_____, respectivamente, ambos defensores de la confianza de esta Procuraduría Federal del Consumidor; de igual forma se hace mención que los servidores públicos antes mencionados están autorizados indistintamente, para actuar de manera individual o conjunta de conformidad con el (artículo) _____11_____ del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.

A su vez se hace de su conocimiento que de conformidad con lo establecido en el (artículo) _____6_____de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en relación con los (artículos) _____8_____ la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, así como los (artículos) _____9_____ de la Ley de Infraestructura de la Calidad, son obligaciones del Defensor de la Confianza identificarse mediante credencial vigente expedida por la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza de la Procuraduría Federal del Consumidor y exhibir el oficio comisión correspondiente, que lo acredite para

Página 1 de 3

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES
DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE TELECOMUNICACIONES
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN DE TELECOMUNICACIONES

ORDEN DE VERIFICACIÓN DE TELECOMUNICACIONES: _____/__1____

realizar la diligencia de verificación de telecomunicaciones; a entregarle el documento original que contiene la presente orden de verificación de telecomunicaciones, misma que cuenta con firma autógrafa del emisor, la cual tendrá vigencia los días _____**16**_____,así como a levantar acta circunstanciada de la diligencia en presencia de dos testigos de asistencia, que deberán ser nombrados por la persona que atienda la misma o ante la negativa del visitado para hacerlo, el/los defensor/es de la confianza comisionado/os deberá nombrarlos.

Por lo que con fundamento en los artículos señalados en el primer párrafo de la presente orden de verificación, la visita tendrá por objeto y alcance vigilar y constatar el cumplimiento de la obligación consistente en **1)** _____ y **2)** _____**17**_____, con objeto de aplicar y hacer cumplir las disposiciones de esta Ley y demás normatividad aplicable, cuando no corresponda a otra dependencia, practicará la vigilancia y verificación necesarias en los lugares donde se administren, almacenen, transporten, distribuyan o expendan productos o mercancías o en los que se presten los servicios, incluyendo aquellos en tránsito", a efecto de garantizar y proteger los derechos de los consumidores, la equidad y seguridad jurídica en las relaciones de consumo.

Por lo anterior y de conformidad a lo establecido en los (artículos) _____**6**_____ de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en relación con el (artículo) ____**8**_____ de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y (artículos) _____**9**_____ de la Ley de Infraestructura de la Calidad, Usted tendrá la obligación de permitir el acceso y proporcionar las facilidades necesarias a las personas autorizadas por las autoridades competentes para practicar la Verificación (artículo) _____**9**_____ de la Ley de Infraestructura de la Calidad.

Se le apercibe que en caso de no prestar las facilidades necesarias para la realización de la diligencia de verificación, se dará inicio a un Procedimiento por Infracciones a la Ley por obstaculizar o impedir, por si o por interpósita persona, una visita de verificación, haciéndose acreedor a la imposición de una multa conforme a lo establecido en el (artículo) ___**6**___ de la Ley Federal de Protección al Consumidor, sin perjuicio de las sanciones a que se pueda hacer acreedor por incurrir en la probable comisión del delito tipificado en el (artículo) __**18**___ del Código Penal Federal. Asimismo, se le da a conocer que con la finalidad de que los servidores públicos designados en la presente orden, lleven a cabo la diligencia, podrán solicitar el auxilio de la fuerza pública o en su caso la autoridad competente, podrá ordenar el arresto administrativo hasta por 36 horas; lo anterior con fundamento en los (artículos) _____**6**_____ de la Ley Federal de Protección al Consumidor y _**10**_ del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Es así que, **se apercibe** al visitado que en caso de detectar durante la visita de verificación hechos u omisiones que afecten o puedan afectar la vida, la salud, la seguridad o la economía de una colectividad de consumidores, se llevará a cabo la aplicación de **medidas precautorias** con fundamento en los (artículos) _____**6**_____ de la Ley Federal de Protección al Consumidor, los (artículos) _____**10**_____ del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor;

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES
DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE TELECOMUNICACIONES
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN DE TELECOMUNICACIONES

ORDEN DE VERIFICACIÓN DE TELECOMUNICACIONES: _____/__1____

_____9_____ de la Ley de Infraestructura de la Calidad ; (artículos) _____8_____ de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, en relación con la (fracción) __19__ de los "Criterios para aplicación de la suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios, y la clausura" publicado en el Diario Oficial de la Federación el _XXXX_ de _XXXX_ de _XXXX_. En su caso la Procuraduría Federal del Consumidor podrá ordenar se informe a los consumidores individual o colectivamente, inclusive a través de cualquier medio de comunicación masiva, sobre las acciones u omisiones de los proveedores que afecten sus derechos, así como la forma en que los proveedores los retribuirán o compensarán, debiendo estos acreditar el cumplimiento de dicha orden; en caso de no hacerlo, se aplicarán las sanciones que correspondientes; así como publicar los productos y servicios que con motivo de las verificaciones y los demás procedimientos previstos por la ley, sean detectados como riesgosos o en incumplimiento a las disposiciones jurídicas aplicables.

Se le **previene** al visitado para que designe domicilio para oír y recibir notificaciones, con el apercibimiento que de no hacerlo, los subsecuentes actos le serán dados a conocer por medio de estrados, de conformidad con lo establecido en el (artículo) _____6_____ de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

En atención a lo ordenado por el (artículo) _____8_____ de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo se le hace saber al visitado que el expediente _____ /___20__, abierto con motivo de la presente diligencia se encuentra para su consulta, en las oficinas de _____21_____ de la Procuraduría Federal del Consumidor ubicadas en _____22_____.

A T E N T A M E N T E

_____23_____
_____24_____

Página 3 de 3

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Orden de Verificación de Telecomunicaciones de ODECO

Objetivo: Hacer del conocimiento al personal que atiende el establecimiento de una empresa o proveedor en materia de telecomunicaciones, que se practicará una visita de verificación.

Elaboración: Servidor público facultado para emitir una orden de verificación en materia de telecomunicaciones.

Presentación: Forma impresa con firma al calce del servidor público facultado para emitir una orden de verificación en materia de telecomunicaciones y sello oficial de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Clave de Identificación: Formato I-2-MP-710-03

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	ORDEN	Número asignado a la orden de verificación de telecomunicaciones.
2	DE	Entidad Federativa, día, mes y año en que fue emitida la orden de verificación.
3	LA EMPRESA	Razón Social y/o Nombre comercial del proveedor a verificar.
4	UBICADO EN	Dirección de ubicación del establecimiento del proveedor a verificar.
5	ARTÍCULOS	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar una diligencia de verificación en relación con la Constitución Política de los Estados Unidos.
6	ARTÍCULOS	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar una diligencia de verificación en relación con la Ley Federal de Protección al Consumidor.
7	ARTÍCULOS	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar una diligencia de verificación en relación con la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
8	ARTÍCULOS	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar una diligencia de verificación en relación con la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
9	ARTÍCULOS	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar una diligencia de verificación en relación con la Ley de Infraestructura de la Calidad.

10	ARTÍCULOS	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar una diligencia de verificación en relación con el Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
11	ARTÍCULOS	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar una diligencia de verificación en relación con el Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.
12	ARTÍCULOS	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar una diligencia de verificación en relación con el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.
13	NUMERALES	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar una diligencia de verificación en relación con la NORMA Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.
14	LAS/LOS CC.	Nombre del verificador o de los verificadores que practicaran la diligencia de verificación.
15	NÚMEROS	Número de oficio comisión del servidor público que lo faculta para llevar a cabo una diligencia de verificación de telecomunicaciones.
16	VIGENCIA LOS DÍAS	Vigencia de la orden de verificación de telecomunicaciones.
17	CONCERNIENTES EN	Objeto de la visita de verificación.
18	ARTÍCULO	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar una diligencia de verificación en relación con el Código Penal Federal.
19	FRACCIÓN	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar una diligencia de verificación en relación con los “Criterios para aplicación de la suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios, y la clausura” publicado en el Diario Oficial de la Federación.
20	EXPEDIENTE	Número de expediente consecutivo de verificación.
21	DE	Área de adscripción a la cual pertenece el personal verificador de la PROFECO, que practicó la diligencia de verificación.
22	UBICADAS EN	Dirección de ubicación de la unidad administrativa de la PROFECO, en donde el proveedor deberá presentar su escrito de manifestaciones dentro de los cinco días hábiles posteriores a la visita de verificación.
23	NOMBRE	Nombre del servidor público que emitió la orden de verificación.
24	CARGO	Cargo del servidor público que emitió la orden de verificación.

Formato I-3-MP-710-03

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES
DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE TELECOMUNICACIONES

EXPEDIENTE: _____/__1__

ACTA DE VISITA DE VERIFICACIÓN DE TELECOMUNICACIONES

En _____**2**_____ a las _____**3**_____ horas del día _____**4**_____ de _____**5**_____ de _____**6**_____, de conformidad con los (artículos) _____**7**_____ de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; _____**8**_____ de la Ley Federal de Protección al Consumidor; _____**9**_____ de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; _____**10**_____ de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; _____**11**_____ de la Ley de Infraestructura de la Calidad; _____**12**_____ del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; _____**13**_____ del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; _____**14**_____ del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor; y (numerales) _____**15**_____ de la NORMA Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, Elementos normativos y obligaciones especificas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones y en cumplimiento a la **orden de verificación de telecomunicaciones número** _____ **/__16___** de fecha _____**17**_____, emitida por el/la **C.** _____**18**_____; el/la/los/las C.(C.) suscrito/a/s/as _____**19**_____ **VERIFICADOR/A/ES/AS DE TELECOMUNICACIONES** adscrito/a/os a esta Procuraduría Federal del Consumidor, quien(es) se identifica(n) con credencial(es)número(s)_____**20**_____, expedida (s) con fundamento en los (artículos) _____**8**_____ de la Ley Federal de Protección al Consumidor; _____**13**_____ del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, **con vigencia(s) correspondiente(s)** _____**21**_____; que me (nos) acredita (n) como **VERIFICADOR/A/ES/AS DE TELECOMUNICACIONES** de la Procuraduría Federal del Consumidor, exhortando al visitado para que corrobore que la(s) fotografía(s) que aparece(n) en dicha(s) credencial(les) concuerda(n) con los rasgos fisionómicos del(los) que actúa(n), así como de los oficios de comisión con número(s)_____**22**_____ de fecha(s) _____**23**_____. (Fin de Sección).----------

Se hace constar que, me (nos) constituí (mos) en la calle de _____**24**_____ número exterior_____**25**_____, número interior_____**26**_____, entre las calles de_____**27**_____ Colonia _____**28**_____, Código Postal _____**29**_____, Alcaldía o Municipio _____**30**_____, Entidad Federativa _____**31**_____, circunstancia que constaté(amos) y corroboré(amos) a través de_____**32**_____; solicitando la presencia de la/el propietaria/o y/o encargado y/o dependiente y/o responsable y/u ocupante y/o representante legal y/o apoderado legal y/o autorizado y/o cualquier distribuidor autorizado del proveedor que directa o indirectamente **comercializa**, **presta** y/o **proporciona servicios de telecomunicaciones**, atendiendo la visita el/la C._____**33**_____ de _____**34**_____ años de edad, quien se identifica con _____**35**_____, con número_____**36**_____expedida

Foja 1 de 4

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES
DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE TELECOMUNICACIONES

EXPEDIENTE: _____/__1__

ACTA DE VISITA DE VERIFICACIÓN DE TELECOMUNICACIONES

por_____**37**_____ y quien dice ser _____**38**_____ del establecimiento que se visita, lo cual pude comprobar con _____**39**_____, señalando como número telefónico del establecimiento _____**40**_____ y correo electrónico _____**41**_____; quien recibe original de la orden de verificación de conformidad al (artículo) ____**8**_____ de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en donde se establece claramente el objeto y alcance de la presente visita de verificación, y que se le ha dado a conocer al visitado. (Fin de Sección)----------

Acto seguido, se le hace saber a la/el visitada/o que de conformidad con el artículo 66 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, es su derecho nombrar a dos testigos de asistencia, apercibido que de no hacerlo, estos serán designados por el/la propio/a **VERIFICADOR DE TELECOMUNICACIONES**, manifestando que si (_**42**_) no (_**43**_) los designa; por lo que la/el visitada/o (_**44**_) el/la verificador/a (_**45**_) designa como testigos al C._____**46**_____ con domicilio en _____ _____**47**_____ _____;

así como al C. _____**48**_____, con domicilio en _____**49**_____ _____ (Fin de Sección).----------

A efecto de establecer la situación económica de la/el visitada/o, prevista en el (artículo) __**8**___ de la Ley Federal de Protección al Consumidor en relación con lo establecido en el (artículo) __**8**__ del mismo ordenamiento, se da oportunidad a este de que señale cual es la condición económica estimada del establecimiento; a lo que la/el visitada/o manifiesta que si(_**50**_) no(_**51**_) conoce la condición económica estimada del establecimiento visitado, manifestando de viva voz lo siguiente: _____ _____**52**_____ _____ (Fin de Sección).----------

Con la asistencia de los testigos antes mencionados, se prosiguió a vigilar y constatar el cumplimiento de lo siguiente: _____**53**_____

FUNDAMENTO			Punto a verificar	Resultado
LFPC	LFTR	NOM-184		
				SI ( ) NO( )
				SI ( ) NO( )
				SI ( ) NO( )

Asimismo, se hace constar la relación de evidencias obtenidas durante la visita, siendo lo siguiente: _____ _____**54**_____ _____

De conformidad con el (artículo) _____**8**_____ de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en caso de que hayan

Foja 2 de 4

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES
DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE TELECOMUNICACIONES

EXPEDIENTE: _____/__1__

ACTA DE VISITA DE VERIFICACIÓN DE TELECOMUNICACIONES

sido detectados alguno de los supuestos que afecten o puedan afectar la vida, la salud, la seguridad o la economía de una colectividad de consumidoras/es se aplicarán las medidas precautorias pertinentes. (Fin de Sección) ----------

Consecuentemente, en virtud a que durante la visita de verificación se observó que:_____
_____
_____**55**_____
_____
__ _____

Situación que fue constatada a través de_____
_____
_____**56**_____
_____
_____, por lo tanto se hace efectivo el apercibimiento antes señalado en la orden de verificación del expediente en que se actúa, lo anterior con fundamento en los (artículos) _____**8**_____ de la Ley Federal de Protección al Consumidor, los (artículos) _____**12**_____ del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; _____**11**_____ de la Ley de Infraestructura de la Calidad ; (artículos) _____**10**_____ de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, en relación con la (fracción) _**57**__ de los *"Criterios para aplicación de la suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios, y la clausura"* publicado en el Diario Oficial de la Federación el _**XXXX**_ de _**XXXX**_ de _**XXXX**_, en relación con los diversos_____
_____**58**_____
_____
_____ se impone la medida precautoria de _____**59**_____ consistente en _____**60**_____ con folios _____**61**_____ colocados en _____**62**_____
_____ haciendo constar que las medidas se impusieron en presencia de los testigos nombrados en la apertura de la presente acta de visita de verificación de telecomunicaciones. (Fin de Sección) ----------

Finalmente, el suscrito exhorta a la persona con quien se entiende la diligencia, para manifestar lo que a su derecho convenga. Quien hace uso de este derecho manifestando que:

_____
_____**63**_____
_____
_____

En relación con lo anterior, también se hace del conocimiento del visitado que de conformidad al (artículo) __**10**__ de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y _____**11**_____ de la Ley de Infraestructura de la Calidad, para ofrecer pruebas en relación con los hechos contenidos en ella o, por escrito, hacer uso de tal derecho dentro del término de cinco días siguientes a la fecha en que se haya levantado el acta respectiva. Además, con fundamento en los (artículos) _____**8**_____ de la Ley Federal de Protección al Consumidor se exhorta al proveedor, para que

Foja 3 de 4

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES
DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE TELECOMUNICACIONES

EXPEDIENTE: _____/__1__

ACTA DE VISITA DE VERIFICACIÓN DE TELECOMUNICACIONES

dentro del mismo plazo subsane la conducta detectada respecto de los puntos que en su caso no haya acreditado en la presente visita. (Fin de Sección)----------

Independientemente de lo anterior, el/la/los/las **VERIFICADOR/A/ES/AS DE TELECOMUNICACIONES** formula las siguientes observaciones:

_____

_____

_____

_____

_____**64**_____

_____

_____

_____

_____

Cabe señalar que con fundamento en el artículo 66 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, se hace del conocimiento del visitado el hecho de negarse a designar testigos y/o firmar el acta, no invalida el acto. (Fin de Sección)-

---

No habiendo más que agregar se cierra la presente acta a las ____**65**_____horas del día __**66**___ de _____**67**_____ de 20__**68**___ firmando de conformidad al margen y al calce los que en ella intervinieron y quisieron hacerlo, entregándose copia legible de la misma a la persona con quien se entendió la diligencia, quien manifiesta que si (_**69**_) no (_**70**_) la recibe, por lo que se da por terminada la visita de verificación concluyendo la diligencia. (Fin de Sección)----------

El/La Verificador (a) de Telecomunicaciones	El visitado/a
_____**71**_____	_____**72**_____
Testigo	Testigo
_____**73**_____	_____**74**_____

Foja 4 de 4

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Acta de Visita de Verificación.

Objetivo: Circunstanciar los hechos que se constaten durante la visita de verificación de telecomunicaciones.

Elaboración: Verificador.

Presentación: Forma impresa con letra de molde y con bolígrafo.

Clave de Identificación: Formato I-3-MP-710-03

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	EXPEDIENTE	Número de expediente consecutivo de verificación.
2	EN	Municipio y Entidad Federativa en donde se realiza la verificación.
3	A LAS	Hora de inicio.
4	DEL DÍA	Día en que se realiza la verificación.
5	DE	Mes en que se realiza la verificación.
6	DE	Año en que se realiza la verificación
7	ARTÍCULOS	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar una diligencia de verificación en relación con la Constitución Política de los Estados Unidos.
8	ARTÍCULOS	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar una diligencia de verificación en relación con la Ley Federal de Protección al Consumidor.
9	ARTÍCULOS	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar una diligencia de verificación en relación con la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
10	ARTÍCULOS	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar una diligencia de verificación en relación con la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
11	ARTÍCULOS	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar una diligencia de verificación en relación con la Ley de Infraestructura de la Calidad.

12	ARTÍCULOS	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar una diligencia de verificación en relación con el Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor
13	ARTÍCULOS	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar una diligencia de verificación en relación con el Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.
14	ARTÍCULOS	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar una diligencia de verificación en relación con el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.
15	NUMERALES	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar una diligencia de verificación en relación con la NORMA Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.
16	ORDEN	Número asignado a la orden de verificación de telecomunicaciones.
17	DE FECHA	Fecha en la que fue emitida la orden de verificación.
18	EMITIDA POR EL /LA	Nombre del servidor público que emitió la orden de verificación.
19	SUSCRITO /A/AS	Nombre completo y apellidos del o los verificador (es).
20	NÚMERO	Número de credencial del verificador y/o verificadores.
21	VIGENCIA(S) CORRESPONDIENTE(S)	Día, mes y año de la vigencia de la credencial de quien realiza la verificación.
22	CON NÚMERO(S)	Número de oficio comisión del servidor público que lo faculta para llevar a cabo una diligencia de verificación de telecomunicaciones.
23	DE FECHA(S)	Fecha en la que se generó el oficio.
24	EN LA CALLE DE	Nombre de la Calle en la que se encuentra el establecimiento del Proveedor.
25	NÚMERO EXTERIOR	Número exterior con el que se encuentra el establecimiento del Proveedor.
26	NÚMERO INTERIOR	Número interior con el que se encuentra el establecimiento del Proveedor.
27	ENTRE LAS CALLES DE	Las calles paralelas en las que se encuentra el establecimiento.
28	COLONIA	Colonia en la que se encuentra el establecimiento
29	C.P.	El código postal al que pertenece la colonia del establecimiento.
30	ALCALDÍA O MUNICIPIO	Alcaldía o Municipio en la que se encuentra el establecimiento.
31	ENTIDAD FEDERATIVA	La entidad federativa en la que se encuentra el establecimiento

32	A TRAVÉS DE	Elementos que den certeza del lugar a verificar.
33	EL/LA C	Nombre y apellidos completos de la persona que atiende la diligencia del verificador.
34	DE	Años de la persona que atiende la diligencia del verificador.
35	SE IDENTIFICA CON	Credencial para votar u otro documento con el que se identifica la persona que atiende al verificador.
36	CON NÚMERO	Número de credencial con la que se identifica la persona que atiende al verificador.
37	EXPEDIDA POR	Nombre de la institución que expide la credencial de la persona que atiende al verificador.
38	QUIEN DICE SER	Cargo que desempeña la persona que atiende la verificación.
39	COMPROBAR CON	Elementos que den certeza del cargo o puesto de la persona que atiende la verificación.
40	DEL ESTABLECIMIENTO	Número telefónico del establecimiento del proveedor.
41	CORREO ELECTRÓNICO	Correo electrónico del establecimiento del proveedor.
42	SI ( )	Marca con una “x” que si designa testigos de asistencia, cancelando la opción NO (----).
43	NO ( )	Marca con una “x” que no designa testigos de asistencia, cancelando la opción SI (----).
44	VISITADA/O	Marcar con una “x” cuando los testigos son designados por el visitado, cancelado la opción del verificador/a (--).
45	VERIFICADOR/A	Marcar con una “x” que los testigos son designados por el verificador, cancelado la opción del visitado (--).
46	AL C.	Nombre completo del primer testigo.
47	DOMICILIO EN	Domicilio del primer testigo.
48	AL C.	Nombre completo del segundo testigo.
49	DOMICILIO EN	Domicilio del segundo testigo.
50	MANIFIESTA QUE SI ( )	Marcar con una “x” si conoce la condición económica estimada del establecimiento visitado, cancelado la opción no (----).
51	MANIFIESTA QUE NO ( )	Marcar con una “x” si no conoce la condición económica estimada del establecimiento visitado, cancelado la opción si (----).
52	LO SIGUIENTE	Cantidad de dinero que representa el capital en giro del establecimiento o que desconoce la cantidad de dinero que representa el capital en giro del establecimiento
53	LO SIGUIENTE	Espacio correspondiente a la batería de preguntas.
54	SIENDO LO SIGUIENTE	Espacio correspondiente para asentar la relación de evidencias obtenidas durante la visita de verificación
55	SE OBSERVÓ QUE	El resultado de análisis detectó supuestos que afectan la vida, la salud o economía de una colectividad de consumidores.

56	A TRAVÉS DE	Sistema electrónico de evaluación autorizado.
57	FRACCIÓN	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar una diligencia de verificación en relación con los “Criterios para aplicación de la suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios, y la clausura” publicado en el Diario Oficial de la Federación.
58	LOS DIVERSOS	Fundamento jurídico de la medida precautoria que se va a imponer.
59	PRECAUTORIA DE	Definición de pena merecedora debido a que en el establecimiento del proveedor no alcanzó el promedio suficiente para su aprobación.
60	CONSISTENTE EN	Cantidad necesaria de sellos a colocar en el establecimiento por parte del verificador.
61	FOLIOS	Numeración consecutiva correspondiente de los sellos que serán colocados
62	COLOCADOS EN	Lugar físico donde se procede su colocación.
63	MANIFESTANDO QUE	Lo que desee manifestar la persona que atendió la diligencia, incluso puede ser de propio puño y letra del visitado.
64	OBSERVACIONES	Lo que desee manifestar el verificador en relación a los hechos suscitados durante el desarrollo de la diligencia.
65	A LAS	Hora de término de la verificación.
66	DEL DÍA	Día correspondiente de la terminación de la verificación.
67	DE	Mes correspondiente de la terminación de la verificación.
68	DE	Año correspondiente de la terminación de la verificación.
69	SI ( )	Marcar con una “x” que si recibe el acta de visita de verificación, cancelando la opción NO (----).
70	NO ( )	Marcar con una “x” que no se recibe el acta de visita de verificación, cancelando la opción SI (----).
71	EL VERIFICADOR/A/ES	Nombre completo y apellidos y firma del verificador que practicó la diligencia.
72	EL VISITADO/A	Nombre completo y apellidos y firma del visitado que atendió la diligencia.
73	PRIMER TESTIGO	Nombre completo y apellidos y firma del primer testigo de asistencia.
74	SEGUNDO TESTIGO	Nombre completo y apellidos y firma del segundo testigo de asistencia.

Formato I-4-MP-710-03

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES
DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE TELECOMUNICACIONES
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN DE TELECOMUNICACIONES

EXPEDIENTE: _____/__1___

ACTA DE NEGATIVA DE VERIFICACIÓN DE TELECOMUNICACIONES

En _____**2**_____ a las _____**3**_____ horas del día _____**4**_____ de_____**5**_____ de _____**6**_____, de conformidad a los (artículos) _____**7**_____de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; _____**8**_____ de la Ley Federal de Protección al Consumidor; _____**9**_____ de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; _____**10**_____de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; (artículos) _____**11**_____de la Ley de Infraestructura de la Calidad; artículos _____**12**_____ del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; _____**13**_____ del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; _____**14**____ del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor; y (numerales) _____**15**_____ de la NORMA Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones y en cumplimiento a la orden de verificación de telecomunicaciones número _____**16**___/___ de fecha _____**17**_____ emitida por el/la **C.** _____**18**_____, en su carácter de _____**19**_____ de la Procuraduría Federal del Consumidor; el/la/los/las CC. suscrito/a/s/as_____
_____**20**_____
_____
_____Verificador/es de Telecomunicaciones adscrito/os a esta Procuraduría Federal del Consumidor, quien(es) se identifica(n) con credencial(es)número_____
_____**21**_____
_____
_____expedida (s) con fundamento en los (artículos) _____**8**_____ de la Ley Federal de Protección al Consumidor; _____**13**_____ del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, con vigencia(s) correspondiente(s) _____**22**_____; que me (nos) acredita (n) como VERIFICADOR/A/ES/AS DE TELECOMUNICACIONES de la Procuraduría Federal del Consumidor, exhortando al visitado para que corrobore que la(s) fotografía(s) que aparece(n) en dicha(s) credencial(les) concuerda(n) con los rasgos fisionómicos del(los) que actúa(n), así como de los oficios de comisión con número(s)_____
_____**23**_____de fecha(s). (Fin de Sección).---------

Se hace constar que, me (nos) constituí(mos) en la calle de _____**24**_____número exterior_____**25**_____, número interior_____**26**_____, entre las calles de
_____**27**_____
Colonia _____**28**_____, Código Postal _____**29**_____, Alcaldía o Municipio _____**30**_____, Entidad Federativa _____**31**_____, circunstancia que constaté(amos) y corroboré(amos) a través de _____
_____

Foja 1 de 4

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES
DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE TELECOMUNICACIONES
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN DE TELECOMUNICACIONES

EXPEDIENTE: _____/__1___

ACTA DE NEGATIVA DE VERIFICACIÓN DE TELECOMUNICACIONES

_____
_____**32**_____
_____
_____;
solicitando la presencia de la/el propietario y/o encargado y/o dependientes y/o responsable y/u ocupante y/o representante legal y/o autorizado legal y/o autorizado y/o cualquier distribuidor del proveedor que directa o indirectamente comercializa, presta y/o proporciona servicios de telecomunicaciones, atendiendo la visita el/la C._____**33**_____ de ___**34**_____ años de edad, quien se identifica con _____**35**_____, con número _____**36**_____ expedida por _____**37**_____ y quien dijo ser _____**38**_____ del establecimiento que se visita, lo cual pude comprobar con _____**39**_____, señalando como número telefónico del establecimiento _____**40**_____ y correo electrónico _____**41**_____; a quien se le solicita recibir original la orden de verificación de conformidad al (artículo) ____**8**_____ de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en donde se establece claramente el objeto y alcance de la presente visita de verificación, el cual se le ha dado a conocer al visitado y quien manifiesta que si (_**42**_) no (_**43**_) recibe la orden antes mencionada. (Fin de Sección).----------

Acto seguido, se le hace saber a la/el visitada/o que de conformidad con el (artículo) __**10**__ de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, es su derecho nombrar a dos testigos de asistencia, apercibido que de no hacerlo, estos serán designados por el/la propio/a Verificador/es de Telecomunicaciones, manifestando que si (_**44**_) no (_**45**_) los designa; por lo que la/el visitada/o (_**46**_) el/la Verificador/es de Telecomunicaciones (_**47**_) designa como testigos al C. _____**48**_____, con domicilio en _____**49**_____
_____;
así como al C. _____**50**_____, con domicilio en _____**51**_____
_____(Fin de Sección).
A efecto de establecer la situación económica de la/el visitada/o, prevista en el (artículo) _**8**__ de la Ley Federal de Protección al Consumidor en relación con lo establecido en el (artículo)___**8**__ del mismo ordenamiento, se da oportunidad a este de que señale cual es la condición económica estimada del establecimiento; a lo que la/el visitada/o manifiesta que si(_**52**_) no(_**53**_) conoce la condición económica estimada del establecimiento visitado, manifestando de viva voz lo siguiente: _____ (Fin de Sección).----------
A continuación se hace constar que después de haber informado al C._____**33**_____ el objeto de la visita y además hacer de su conocimiento el alcance jurídico de la misma, se le apercibió en tres ocasiones de las consecuencias legales al negarse a proporcionar las facilidades para poder realizar la presente diligencia, lo anterior de conformidad a los (artículos) _____**8**_____ de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en relación con los (artículos) ___**10**_____ de la Ley Federal de

Foja 2 de 4

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES
DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE TELECOMUNICACIONES
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN DE TELECOMUNICACIONES

EXPEDIENTE: _____/__1___

ACTA DE NEGATIVA DE VERIFICACIÓN DE TELECOMUNICACIONES

Procedimiento Administrativo y con los diversos _____**11**_____ de la Ley de Infraestructura de la Calidad. Por lo tanto, a continuación se manifiesta lo siguiente:

_____**54**_____

Consecuentemente, se hace efectivo el apercibimiento que se encuentra en la orden de verificación de fecha _____**17**___, del **expediente** _____/__**1**___ y se procede a levantar la presente acta de negativa de verificación con fundamento en los (artículos) ___**8**_____ de la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como en los (artículos) _____**10**_____de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo. (Fin de Sección)-----

Finalmente, el suscrito exhorta a la persona con quien se entiende la diligencia, para manifestar lo que a su derecho convenga. Quien hace uso de este derecho manifestando que:_____

_____**55**_____

En relación con lo anterior, también se hace del conocimiento del visitado que de conformidad al artículo 68 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y 145, párrafo tercero de la Ley de Infraestructura de la Calidad, para ofrecer pruebas en relación con los hechos contenidos en ella o, por escrito, hacer uso de tal derecho dentro del término de cinco días siguientes a la fecha en que se haya levantado el acta respectiva. (Fin de Sección)----------

Independientemente de lo anterior, el/los Verificador de Telecomunicaciones comisionado/a formula las siguientes observaciones:_____

_____**56**_____

Foja 3 de 4

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES
DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE TELECOMUNICACIONES
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN DE TELECOMUNICACIONES

EXPEDIENTE: _____/__1___

ACTA DE NEGATIVA DE VERIFICACIÓN DE TELECOMUNICACIONES

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Cabe señalar que con fundamento en el (artículo) _10____ de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y _____11___ de la Ley de Infraestructura de la Calidad, se hace del conocimiento del visitado que el hecho de negarse a designar testigos y/o firmar el acta, no invalida el acto administrativo y ni el contenido de la presente acta de negativa de verificación. (Fin de Sección)----------

No habiendo más que agregar se cierra la presente acta a las _____57_____horas del día _____58_____ de ____59_____ de ____60___ firmando de conformidad al margen y al calce los que en ella intervinieron y quisieron hacerlo, entregándose copia legible de la misma a la persona con quien se entendió la diligencia, quien manifiesta que si (_61_) no (_62_) la recibe, por lo que se da por terminada la visita de verificación concluyendo la diligencia. (Fin de Sección)----------

El//Los Verificador /es de Telecomunicaciones	El visitado/a
_____63_____	_____64_____
Testigo	Testigo
_____65_____	_____66_____

Foja 4 de 4

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Acta de negativa de Verificación.

Objetivo: Circunstanciar los hechos que se constaten durante la visita de verificación de telecomunicaciones.

Elaboración: Verificador.

Presentación: Forma impresa con letra de molde y con bolígrafo.

Clave de Identificación: Formato I-4-MP-710-03

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	EXPEDIENTE	Número de expediente consecutivo de verificación.
2	EN	Municipio y Entidad Federativa en donde se realiza la verificación.
3	A LAS	Hora de inicio de la verificación.
4	DEL DÍA	Día de inicio de la verificación.
5	DE	Mes en que se realiza la verificación.
6	DE	Año en que se realiza la verificación.
7	ARTÍCULOS	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar una diligencia de verificación en relación con la Constitución Política de los Estados Unidos.
8	ARTÍCULOS	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar una diligencia de verificación en relación con la Ley Federal de Protección al Consumidor.
9	ARTÍCULOS	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar una diligencia de verificación en relación con la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
10	ARTÍCULOS	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar una diligencia de verificación en relación con la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
11	ARTÍCULOS	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar una diligencia de verificación en relación con la Ley de Infraestructura de la Calidad.

12	ARTÍCULOS	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar una diligencia de verificación en relación con el Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor
13	ARTÍCULOS	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar una diligencia de verificación en relación con el Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.
14	ARTÍCULOS	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar una diligencia de verificación en relación con el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.
15	NUMERALES	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar una diligencia de verificación en relación con la NORMA Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.
16	ORDEN	Número asignado a la orden de verificación de telecomunicaciones.
17	DE FECHA	Fecha en la que fue emitida la orden de verificación.
18	EMITIDA POR EL /LA	Nombre del servidor público que emitió la orden de verificación.
19	EN SU CARÁCTER DE	Cargo del servidor público que firma la orden de verificación
20	SUSCRITO /A/AS	Nombre completo y apellidos del o los verificador (es).
21	NÚMERO	Número de credencial del verificador y/o verificadores.
22	VIGENCIA(S) CORRESPONDIENTE(S)	Día, mes y año de la vigencia de la credencial de quien realiza la verificación.
23	CON NÚMERO(S)	Número de oficio comisión del servidor público que lo faculta para llevar a cabo una diligencia de verificación de telecomunicaciones.
24	EN LA CALLE DE	Nombre de la Calle en la que se encuentra el establecimiento del Proveedor.
25	NÚMERO EXTERIOR	Número exterior con el que se encuentra el establecimiento del Proveedor.
26	NÚMERO INTERIOR	Número interior con el que se encuentra el establecimiento del Proveedor.
27	ENTRE LAS CALLES DE	Las calles paralelas en las que se encuentra el establecimiento.
28	COLONIA	Colonia en la que se encuentra el establecimiento
29	C.P.	El código postal al que pertenece la colonia del establecimiento.
30	ALCALDÍA O MUNICIPIO	Alcaldía o Municipio en la que se encuentra el establecimiento.

31	ENTIDAD FEDERATIVA	La entidad federativa en la que se encuentra el establecimiento
32	A TRAVÉS DE	Elementos que den certeza del lugar a verificar.
33	EL/LA C	Nombre y apellidos completos de la persona que atiende la diligencia del verificador.
34	DE	Años de la persona que atiende la diligencia del verificador.
35	SE IDENTIFICA CON	Credencial para votar u otro documento con el que se identifica la persona que atiende al verificador.
36	CON NÚMERO	Número de credencial con la que se identifica la persona que atiende al verificador.
37	EXPEDIDA POR	Nombre de la institución que expide la credencial de la persona que atiende al verificador.
38	QUIEN DIJO SER	Cargo que desempeña la persona que atiende la verificación.
39	COMPROBAR CON	Elementos que den certeza del cargo o puesto de la persona que atiende la verificación.
40	DEL ESTABLECIMIENTO	Número telefónico del establecimiento del proveedor.
41	CORREO ELECTRÓNICO	Correo electrónico del establecimiento del proveedor.
42	SI ( )	Marcar con una “x” que si recibe el acta, cancelando la opción NO (----).
43	NO ( )	Marcar con una “x” que no se recibe el acta, cancelando la opción SI (----).
44	SI ( )	Marca con una “x” que si designa testigos de asistencia, cancelando la opción NO (----).
45	NO ( )	Marca con una “x” que no designa testigos de asistencia, cancelando la opción SI (----).
46	VISITADA/O	Marcar con una “x” cuando los testigos son designados por el visitado, cancelado la opción del verificador/a (--).
47	VERIFICADOR/ES	Marcar con una “x” que los testigos son designados por el verificador, cancelado la opción del visitado (--).
48	AL C.	Nombre completo del primer testigo.
49	DOMICILIO EN	Domicilio del primer testigo.
50	AL C.	Nombre completo del segundo testigo.
51	DOMICILIO EN	Domicilio del segundo testigo.
52	MANIFIESTA QUE SI ( )	Marcar con una “x” si conoce la condición económica estimada del establecimiento visitado, cancelado la opción no (----).
53	MANIFIESTA QUE NO ( )	Marcar con una “x” si no conoce la condición económica estimada del establecimiento visitado, cancelado la opción si (----).
54	LO SIGUIENTE	El(los) hecho(s) que motiva(n) el levantamiento del acta de negativa de verificación de telecomunicaciones.
55	MANIFESTANDO QUE	Lo que desee manifestar la persona que atendió la diligencia, incluso puede ser de propio puño y letra del visitado.

56	OBSERVACIONES	Lo que desee manifestar el verificador en relación a los hechos suscitados durante el desarrollo de la diligencia.
57	A LAS	Hora de término de la verificación.
58	DEL DÍA	Día correspondiente de la terminación de la verificación.
59	DE	Mes correspondiente de la terminación de la verificación.
60	DE	Año correspondiente de la terminación de la verificación.
61	SÍ ( )	Marcar con una “X” que sí recibe el acta de negativa de verificación de telecomunicaciones, cancelando la opción NO (---).
62	NO ( )	Marcar con una “X” que sí recibe el acta de negativa de verificación de telecomunicaciones, cancelando la opción SI (---).
63	EL VERIFICADOR/A/ES	Nombre completo y apellidos y firma del verificador que practicó la diligencia.
64	EL VISITADO/A	Nombre completo y apellidos y firma del visitado que atendió la diligencia.
65	PRIMER TESTIGO	Nombre completo y apellidos y firma del primer testigo de asistencia.
66	SEGUNDO TESTIGO	Nombre completo y apellidos y firma del segundo testigo de asistencia.

Formato I-5-MP-710-03

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES
DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE TELECOMUNICACIONES
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN DE TELECOMUNICACIONES

EXPEDIENTE: _____ /___1___

ACTA CIRCUNSTANCIADA

En _____2_____ a las_____3_____ horas del día _____4_____ de_____5_____ de _____6_____, y en cumplimiento a la orden de verificación de telecomunicaciones número _____7_____ de fecha_____8_____emitida por la **C.** _____9_____ en su carácter de _____10_____ de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor; el/la/los/las C.(C.) suscrito/a/s/as_____11_____ **VERIFICADOR/A/ES/AS DE TELECOMUNICACIONES** adscrito/a/os a la Procuraduría Federal del Consumidor, quien(es) se identifica(n) en este acto con credencial(es) número _____12_____ se constituye en la calle_____13_____ con número exterior _____14_____, número interior_____15_____, entre las calles de _____16_____, Colonia_____17_____, Código Postal _____18_____, Alcaldía o Municipio _____19_____, Entidad Federativa _____20_____, circunstancia que constaté(amos) y corroboré(amos) a través de_____21_____.

Asimismo, se hace constar lo siguiente: _____ _____22_____ _____ _____, la anterior circunstanciación de hechos se realiza de conformidad a los (artículos) ___23___ de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, de aplicación supletoria a la Ley Federal de Protección al Consumidor y se hace constar para todos los efectos legales a que haya lugar.

VERIFICADOR/A/ES/AS DE TELECOMUNICACIONES

_____24_____

Foja 1 de 1

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Acta circunstanciada

Objetivo: Circunstanciar los hechos que se constaten durante la visita de verificación de telecomunicaciones.

Elaboración: Verificador.

Presentación: Forma impresa con letra de molde y con bolígrafo.

Clave de Identificación: Formato I-5-MP-710-03

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	EXPEDIENTE	Número asignado por el sistema.
2	EN	Municipio y Entidad Federativa en donde se realiza la verificación.
3	A LAS	Hora de inicio.
4	DEL DÍA	Día en que se realiza la verificación.
5	DE	Mes en que se realiza la verificación.
6	DE	Año en que se realiza la verificación.
7	NÚMERO	Número asignado a la orden de verificación de telecomunicaciones.
8	DE FECHA	Fecha en la que fue emitida la orden de verificación.
9	EMITIDA POR	Nombre del servidor público que emitió la orden de verificación.
10	EN SU CARÁCTER DE	Cargo del servidor público que firma la orden de verificación
11	SUSCRITO /A/S//AS	Nombre completo y apellidos del o los verificador (es).
12	NÚMERO	Número de credencial del verificador (es)
13	EN LA CALLE DE	Nombre de la calle en la que se encuentra el establecimiento del Proveedor.
14	NÚMERO EXTERIOR	Número exterior con el que se encuentra el establecimiento del Proveedor.
15	NUMERO INTERIOR	Número interior con el que se encuentra el establecimiento del Proveedor.
16	ENTRE LAS CALLES DE	Las calles paralelas en las que se encuentra el establecimiento del Proveedor.
17	COLONIA	Colonia en la que se encuentra el establecimiento.
18	C.P.	El código postal al que pertenece la colonia del establecimiento.
19	ALCALDÍA O MUNICIPIO	Alcaldía o Municipio en la que se encuentra el establecimiento.
20	ENTIDAD FEDERATIVA	La entidad federativa en la que se encuentra el establecimiento.

Formato I-6-MP-710-03

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.
SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES
DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE TELECOMUNICACIONES

CITATORIO

Proveedor: _____1_____
Domicilio:_____
_____2_____
_____

En _____3_____, siendo las _____4_____horas con _____5_____ minutos , del día _____6_____del mes de __7_____del año_____8_____, el C. _____9_____ en mi carácter de servidor público adscrito a la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones perteneciente a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, identificándome con credencial número _____10_____, vigente y expedida por la Titular de la Coordinación General de Administración de la Procuraduría Federal del Consumidor, con fundamento en (el artículo) _____11_____ del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, misma que contiene la fotografía que corresponden a los rasgos fisionómicos, así como a la firma autógrafa de quien actúa y auxilia a la Titular de la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, para realizar la notificación del oficio _____12_____ de fecha _____13_____, el cual se ordena notificar personalmente al proveedor _____1_____. a través de su representante o apoderado legal, o a alguno de los autorizados para recibir notificaciones por la citada persona moral; por lo que me constituí en el domicilio ubicado en_____2_____
_____ y cerciorado de que es el domicilio correcto de la persona a quién se va notificar _____14_____
_____, y toda vez que el inmueble cuenta con las siguientes,características: _____15_____
_____, acto seguido procedo a requerir la presencia de quien legalmente represente a _____1_____, o algún autorizado para recibir notificaciones del proveedor, acudiendo al llamado el/la C _____16_____ quien dice tener el carácter de _____17_____ y quien se identifica con _____18_____ expedida a su favor por _____19_____, y enterado de la presente diligencia, **manifiesta que el representante o apoderado legal o algún autorizado por** _____1_____, **para recibir notificaciones, no se encuentran al momento de la presente diligencia**; motivo por el cual procedo a dejar el presente citatorio para que se lo entregue al (la) interesado (a), y espere en dicho domicilio a la persona que al efecto se designe para realizar la presente notificación, el día _____20_____, a las _____21_____, con el apercibimiento que en caso de no hacerlo, la diligencia de la notificación se entenderá con cualquier persona que se encuentre en el domicilio en que se realice la diligencia y, de negarse ésta a recibirla o en su caso de encontrarse cerrado el domicilio, se realizará por instructivo que se fijará en un lugar visible del domicilio y conforme a lo señalado en (el artículo) _____22_____ de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo con relación (al artículo) _____23_____ de la Ley Federal de Protección al Consumidor; (artículos) _____11_____ del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; y (artículo) _____24_____del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, procediéndose a firmar para constancia legal la presente, las personas que en ella intervinieron. Así mismo, se hace constar que el presente citatorio, se expide y se firma en dos originales una para el proveedor y otra para la autoridad. **CONSTE** ----------

25	26
C.	C.
El Notificador	**Persona que atiende la diligencia**

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Citatorio

Elaboración: Servidor público que notifica.

Presentación: Forma impresa con letra de molde y con bolígrafo.

Clave de Identificación: Formato I-6-MP-710-03

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	PROVEEDOR	Razón Social y/o Nombre comercial del proveedor a verificar.
2	DOMICILIO	Dirección de ubicación del establecimiento del proveedor a verificar.
3	EN	Municipio y Entidad Federativa en donde se realiza la verificación.
4	SIENDO LAS	Hora de inicio.
5	CON	Minutos.
6	DÍA	Día en que se realiza la diligencia.
7	DE	Mes en que se realiza la diligencia.
8	AÑO	Año en que se realiza la diligencia.
9	EL C.	Nombre completo y apellidos del servidor público.
10	NÚMERO	Número de credencial del servidor público.
11	ARTÍCULO	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar la diligencia en relación con el Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.
12	OFICIO	Número de oficio que se notifica.
13	FECHA	Fecha en la que se generó el oficio.
14	NOTIFICAR	Características que corresponden con el domicilio visitado.
15	CARACTERÍSTICAS	Cualidades que describen al inmueble visitado.
16	EL/LA C.	Nombre y apellidos completos de la persona que atiende la diligencia.
17	CARÁCTER DE	Cargo que desempeña la persona que atiende la diligencia.
18	SE IDENTIFICA CON	Documento con la que se identifica la persona que atiende la diligencia.

19	EXPEDIDA POR	Nombre de la institución que expide la identificación de la persona que atiende la diligencia.
20	DÍA	Fecha en la que se realizará la notificación.
21	A LAS	Hora en la que se realizará la notificación.
22	ARTÍCULO	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar la diligencia en relación con la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
23	ARTÍCULO	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar la diligencia en relación con la Ley Federal de Protección al Consumidor.
24	ARTÍCULO	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar la diligencia en relación con el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.
25	EL NOTIFICADOR	Nombre completo, apellidos y firma del notificador.
26	ATIENDE LA DILIGENCIA	Nombre completo, apellidos y firma de la persona que atendió la diligencia.

Formato I-7-MP-710-03

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.
SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES
DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE TELECOMUNICACIONES

CÉDULA DE NOTIFICACIÓN POR INSTRUCTIVO

Proveedor: _____**1**_____
Domicilio:_____
_____**2**_____
_____

En _____**3**_____, siendo las _____**4**_____horas con _____**5**_____ minutos, del día _____**6**_____del mes de _____**7**_____ del año _____**8**_____, el **C.** _____**9**_____ en mi carácter de servidor público adscrito a la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones perteneciente a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, identificándome con credencial número _____**10**_____, vigente y expedida por la Titular de la Coordinación General de Administración de la Procuraduría Federal del Consumidor, con fundamento en (el artículo) __**11**____ del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, misma que contiene la fotografía que corresponden a los rasgos fisionómicos, así como a la firma autógrafa de quien actúa y auxilia a la Titular de la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, para realizar la notificación del oficio _____**12**_____ de fecha _____**13**_____, el cual se ordena notificar personalmente **a** _____**14**_____ quién se ostenta como Representante Legal de la persona moral o a alguno de los autorizados para recibir notificaciones por la citada persona moral los CC._____**15**_____
_____; por lo que me constituí en el domicilio ubicado en _____**2**_____
_____y cerciorado de que es el domicilio correcto de la persona a quién se va notificar, _____**16**_____
y toda vez que el inmueble cuenta con las siguientes,características: _____**17**_____
_____
Acto seguido acudió a mi llamado el (la) ciudadano (a) _____**18**_____, quien dijo ser_____**19**_____, identificándose con credencial número _____**20**_____ expedida a su favor por _____**21**_____, y enterado de la presente diligencia, manifiesta que el (la) ciudadano (a)_____**14**_____ no se encuentra en estos momentos, a quien el día _____ **22** _____se le dejó citatorio para que esperara a la persona que al efecto se designara para realizar la presente notificación; motivo por el cual, se le hace efectivo el apercibimiento señalado en el referido citatorio, procediendo en este acto a entregar a la persona que me atendió original del oficio _____**12**_____ y un ejemplar de esta constancia en original, documentación que se integra de _**23**__ hojas por lo que en este acto el ciudadano _____**14**_____ se da por legalmente notificado, de conformidad con lo establecido en (los artículos) _____**24**_____ de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo con relación (al artículo) __**25**___ de la Ley Federal de Protección al Consumidor; (artículos) _____**11**_____del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; y (artículo) __**26**____ del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, procediéndose a firmar para constancia legal la presente, las personas que en ella intervinieron. Así mismo, se hace constar que el presente citatorio, se expide y se firma en dos originales una para el notificado y otra para la autoridad. **CONSTE** ----------

_____**27**_____	_____**28**_____
C.	C.
El Notificador	**Persona que atiende la diligencia**

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Cédula de Notificación por Instructivo.

Elaboración: Servidor público que notifica.

Presentación: Forma impresa con letra de molde y con bolígrafo.

Clave de Identificación: Formato I-7-MP-710-03

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	PROVEEDOR	Razón Social y/o Nombre comercial del proveedor a verificar.
2	DOMICILIO	Dirección de ubicación del establecimiento del proveedor a verificar.
3	EN	Municipio y Entidad Federativa en donde se realiza la verificación.
4	SIENDO LAS	Hora de inicio.
5	CON	Minutos.
6	DÍA	Día en que se realiza la diligencia.
7	DE	Mes en que se realiza la diligencia.
8	AÑO	Año en que se realiza la diligencia.
9	EL C.	Nombre completo y apellidos del servidor público.
10	NÚMERO	Número de credencial del servidor público.
11	ARTÍCULO	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar la diligencia en relación con el Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.
12	OFICIO	Número de oficio que se notifica.
13	FECHA	Fecha en la que se generó el oficio.
14	A	Representante legal del proveedor.
15	LOS CC.	Autorizados para recibir notificaciones.
16	NOTIFICAR	Características que corresponden con el domicilio visitado.
17	CARACTERÍSTICAS	Cualidades que describen al inmueble visitado.
18	EL (LA) CIUDADANO (A)	Nombre y apellidos completos de la persona que atiende la diligencia.

19	QUIEN DICE SER	Cargo que desempeña la persona que atiende la diligencia.
20	NÚMERO	Documento con la que se identifica la persona que atiende la diligencia.
21	POR	Nombre de la institución que expide la identificación de la persona que atiende la diligencia.
22	DÍA	Fecha en la que se dejó citatorio para realizar la notificación.
23	HOJAS	Número de hojas que integran la documentación notificada.
24	ARTÍCULO	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar la diligencia en relación con la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
25	ARTÍCULO	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar la diligencia en relación con la Ley Federal de Protección al Consumidor.
26	ARTÍCULO	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar la diligencia en relación con el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.
27	EL NOTIFICADOR	Nombre completo, apellidos y firma del notificador.
28	ATIENDE LA DILIGENCIA	Nombre completo, apellidos y firma de la persona que atendió la diligencia.

Formato I-8-MP-710-03

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.
SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES
DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE TELECOMUNICACIONES

CÉDULA DE NOTIFICACIÓN CON CITATORIO

Proveedor: _____1_____
Domicilio:_____
_____2_____
_____

En _____3_____, siendo las _____4_____horas con _____5_____ minutos, del día_____6_____ del mes de _____7_____ del año _____8_____, el C._____9_____ en mi carácter de servidor público adscrito a la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones perteneciente a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, identificándome con credencial número _____10____, vigente y expedida por la Titular de la Coordinación General de Administración de la Procuraduría Federal del Consumidor, con fundamento en (el artículo) _____11_____ del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, misma que contiene la fotografía que corresponden a los rasgos fisionómicos, así como a la firma autógrafa de quien actúa y auxilia a la Titular de la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, para realizar la notificación del oficio _____12_____ de fecha _____13_____, el cual se ordena notificar personalmente al proveedor _____1_____, a través de su representante o apoderado legal, o a alguno de los autorizados para recibir notificaciones por la citada persona moral; por lo que me constituí en el domicilio ubicado en _____ _____2_____ y cerciorado de que es el domicilio correcto de la persona a quién se va notificar _____14_____ _____,y toda vez que el inmueble cuenta con las siguientes características: _____15_____, acto seguido acudió a mi llamado el (la) ciudadano (a) _____16_____, quien dijo ser_____17_____, identificándose con credencial número _____18_____ expedida a su favor por _____19_____, y enterado de la presente diligencia, el día _____ 20 _____se le dejó citatorio para que esperara a la persona que al efecto se designara para realizar la presente notificación; por lo que una vez encontrándose debidamente identificado, le hago entrega del original del oficio _____12_____ de fecha _____13_____, y un ejemplar de esta constancia en original, documentación que se integra de __21__ hojas con texto en su anverso y reverso de las mismas, por lo que en este acto el ciudadano _____16_____ se da por legalmente notificado, de conformidad con lo establecido en (los artículos) _____22_____ de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo con relación (al artículo) ___23_____de la Ley Federal de Protección al Consumidor; (artículos) _____11_____ del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; y (artículo) __24___ del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, procediéndose a firmar para constancia legal la presente, las personas que en ella intervinieron. Así mismo, se hace constar que la presente cédula de notificación, se expide y se firma en dos originales una para el proveedor y otra para la autoridad. **CONSTE** ----------

_____25_____	_____26_____
C.	C.
El Notificador	**El/ La Notificado (a)**

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Cédula de Notificación con Citatorio.

Elaboración: Servidor público que notifica.

Presentación: Forma impresa con letra de molde y con bolígrafo.

Clave de Identificación: Formato I-8-MP-710-03

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	PROVEEDOR	Razón Social y/o Nombre comercial del proveedor a verificar.
2	DOMICILIO	Dirección de ubicación del establecimiento del proveedor a verificar.
3	EN	Municipio y Entidad Federativa en donde se realiza la verificación.
4	SIENDO LAS	Hora de inicio.
5	CON	Minutos.
6	DÍA	Día en que se realiza la diligencia.
7	DE	Mes en que se realiza la diligencia.
8	AÑO	Año en que se realiza la diligencia.
9	EL C.	Nombre completo y apellidos del servidor público.
10	NÚMERO	Número de credencial del servidor público.
11	ARTÍCULO	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar la diligencia en relación con el Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.
12	OFICIO	Número de oficio que se notifica.
13	FECHA	Fecha en la que se generó el oficio.
14	NOTIFICAR	Características que corresponden con el domicilio visitado.
15	CARACTERÍSTICAS	Cualidades que describen al inmueble visitado.
16	EL (LA) CIUDADANO (A)	Nombre y apellidos completos de la persona que atiende la diligencia.
17	QUIEN DIJO SER	Cargo que desempeña la persona que atiende la diligencia.
18	NÚMERO	Documento con la que se identifica la persona que atiende la diligencia.

19	POR	Nombre de la institución que expide la identificación de la persona que atiende la diligencia.
20	DÍA	Fecha en la que se dejó citatorio para realizar la notificación.
21	HOJAS	Número de hojas que integran la documentación notificada.
22	ARTÍCULO	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar la diligencia en relación con la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
23	ARTÍCULO	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar la diligencia en relación con la Ley Federal de Protección al Consumidor.
24	ARTÍCULO	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar la diligencia en relación con el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.
25	EL NOTIFICADOR	Nombre completo, apellidos y firma del notificador.
26	EL/ LA NOTIFICADO (A)	Nombre completo, apellidos y firma de la persona que atendió la diligencia.

Formato I-9-MP-710-03

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.
SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES
DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE TELECOMUNICACIONES

CÉDULA DE NOTIFICACIÓN

Proveedor: _____1_____
Domicilio:_____
_____2_____
_____

En _____3_____, siendo las _____4_____horas con _____5_____ minutos, del día_____6_____ del mes de _____7_____ del año _____8_____, el C._____9_____ en mi carácter de servidor público adscrito a la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones perteneciente a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, identificándome con credencial número _____10____, vigente y expedida por la Titular de la Coordinación General de Administración de la Procuraduría Federal del Consumidor, con fundamento en (el artículo) _____11_____ del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, misma que contiene la fotografía que corresponden a los rasgos fisionómicos, así como a la firma autógrafa de quien actúa y auxilia a la Titular de la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, para realizar la notificación del oficio _____12_____ de fecha _____13_____, el cual se ordena notificar personalmente al proveedor _____1_____, a través de su representante o apoderado legal, o a alguno de los autorizados para recibir notificaciones por la citada persona moral; por lo que me constituí en el domicilio ubicado en _____ _____2_____ y cerciorado de que es el domicilio correcto de la persona a quién se va notificar _____14_____ _____,y toda vez que el inmueble cuenta con las siguientes características: _____15_____, acto seguido procedo a requerir la presencia de quien legalmente represente a _____1_____, o algún autorizado para recibir notificaciones del proveedor, acudiendo al llamado el/la C _____16_____quien dice tener el carácter de _____17_____ y quien se identifica con _____18_____ _____ expedida a su favor por _____19_____, por lo que una vez encontrándose debidamente identificado, le hago entrega del original del oficio _____12_____ y un ejemplar de esta constancia en original, documentación que se integra de __20__ hojas con texto en su anverso y reverso de las mismas, por lo que en este acto el ciudadano _____16_____ se da por legalmente notificado, de conformidad con lo establecido en (los artículos) _____21_____ de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo con relación (al artículo) ___22_____de la Ley Federal de Protección al Consumidor; (artículos) _____11_____ del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; y (artículo) __23___ del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, procediéndose a firmar para constancia legal la presente, las personas que en ella intervinieron. Así mismo, se hace constar que la presente cédula de notificación, se expide y se firma en dos originales una para el proveedor y otra para la autoridad. **CONSTE** ----------

_____24_____	_____25_____
C.	C.
El Notificador	**El/ La Notificado (a)**

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Cédula de Notificación

Elaboración: Servidor público que notifica.

Presentación: Forma impresa con letra de molde y con bolígrafo.

Clave de Identificación: Formato I-9-MP-710-03

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	PROVEEDOR	Razón Social y/o Nombre comercial del proveedor a verificar.
2	DOMICILIO	Dirección de ubicación del establecimiento del proveedor a verificar.
3	EN	Municipio y Entidad Federativa en donde se realiza la verificación.
4	SIENDO LAS	Hora de inicio.
5	CON	Minutos.
6	DÍA	Día en que se realiza la diligencia.
7	DE	Mes en que se realiza la diligencia.
8	AÑO	Año en que se realiza la diligencia.
9	EL C.	Nombre completo y apellidos del servidor público.
10	NÚMERO	Número de credencial del servidor público.
11	ARTÍCULO	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar la diligencia en relación con el Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.
12	OFICIO	Número de oficio que se notifica.
13	FECHA	Fecha en la que se generó el oficio.
14	NOTIFICAR	Características que corresponden con el domicilio visitado.
15	CARACTERÍSTICAS	Cualidades que describen al inmueble visitado.
16	EL/LA C.	Nombre y apellidos completos de la persona que atiende la diligencia.
17	CARÁCTER DE	Cargo que desempeña la persona que atiende la diligencia.
18	SE IDENTIFICA CON	Documento con la que se identifica la persona que atiende la diligencia.

19	EXPEDIDA POR	Nombre de la institución que expide la identificación de la persona que atiende la diligencia.
20	HOJAS	Número de hojas que integran la documentación notificada.
21	ARTÍCULO	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar la diligencia en relación con la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
22	ARTÍCULO	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar la diligencia en relación con la Ley Federal de Protección al Consumidor.
23	ARTÍCULO	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar la diligencia en relación con el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.
24	EL NOTIFICADOR	Nombre completo, apellidos y firma del notificador.
25	EL/ LA NOTIFICADO (A)	Nombre completo, apellidos y firma de la persona que atendió la diligencia.

Anexo 1

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

QUEJAS Y DENUNCIAS

Si el Verificador Federal incurre en cualquier irregularidad u omisión, el hecho podrá denunciarse en cualquier momento a través de:

- Teléfono del Consumidor de la República Mexicana: 800 468 8722
- Teléfono de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones: (55) 5625-6700 Ext. _____
- Órgano Interno de Control en la PROFECO: contraloria@profeco.gob.mx Tel. (55) 5625-6700 Ext. _____
- Secretaría de la Función Pública: contactociudadano@funcionpublica.gob.mx Tel. 2000-3000 Ext. _____

PROTOCOLO DE VERIFICACIÓN DE TELECOMUNICACIONES

Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría de Telecomunicaciones

Esquema del protocolo de Verificación de Telecomunicaciones

Protocolo de Verificación de Telecomunicaciones

1. Presentación

1.1 Identificación

- El (la) verificador(a) deberá conducirse y presentarse con respeto y honestidad ante el proveedor, realizando las acciones de verificación conforme a la Ley Federal de Protección al Consumidor y demás aplicables.
- El (la) verificador(a) deberá identificarse ante quien atienda la visita de verificación a través de:

  - Credencial de verificación vigente (expedida por la Subprocuraduría de Telecomunicaciones) misma que deberá contar con fotografía del (la) verificador(a), código QR y elementos de seguridad. Para el caso de que el servidor público se presente con credencial expedida por la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza deberá mostrar también el oficio comisión que lo habilita en materia de verificación de Telecomunicaciones.

  - Orden de verificación emitida por la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones, Dirección de Verificación de Telecomunicaciones, Jefatura de Departamento de Telecomunicaciones o Jefatura de Departamento de Verificación, la cual será entregada en original con firma autógrafa al inicio de la diligencia.
- El (la) verificador(a) solicitará que la persona que atiende la visita se identifique y levantará el acta circunstanciada de los hechos constatados durante la visita de verificación detallando modo, tiempo y lugar de los hechos.
- **Todo lo anterior debe de constar en el acta de verificación.**

1.2 Acreditación

- El (la) verificador(a) mencionará a quien atienda la visita las opciones disponibles para corroborar que él (ella) está comisionado(a) para llevar a cabo dicha visita, ya sea mediante la lectura del código QR (el cual contiene la información concerniente a la visita) o a través de la consulta del número de orden de verificación en la página de Internet de la Profeco (credenciales.profeco.gob.mx).

1.3 Derechos del visitado

- El (la) verificador(a) debe informar a la persona a quien atienda la visita de verificación sobre el motivo de la visita y entregarle el original de la orden de verificación.
- El (la) verificador(a) dará a conocer al visitado las consecuencias de negarse a proporcionar las facilidades para llevar a cabo la diligencia.
- El (la) verificador(a) debe de informar al visitado acerca de que, el hecho de negarse a firmar los documentos de la verificación o a designar testigos, no invalidará el acta de visita.
- El (la) verificador(a) permitirá acciones del visitado que tengan por objeto dejar evidencia en audio y/o video del desarrollo de la visita o de la actuación del verificador.
- El (la) verificador(a) se abstendrá de formular, prejuzgar o apresurar consideraciones sobre la situación del proveedor visitado antes de iniciar la verificación. Asimismo, se abstendrá de manifestar presunciones infundadas sobre el comportamiento o prácticas comerciales del proveedor visitado.

1.4 Designación de testigos

- El verificador deberá solicitar al proveedor visitado la designación de dos testigos que estén presentes durante la visita de verificación. En caso de que el proveedor no desee hacerlo o los designados no acepten servir como tales, el verificador designará a los testigos, sin que esta circunstancia invalide los resultados de la visita.

2. Levantamiento del acta

2.1 Hallazgos

- El acta de visita de verificación contiene un listado de aspectos a verificar en el establecimiento y un área de observaciones donde el verificador hará constar hechos y/u omisiones encontradas durante la verificación.
- El (la) verificador(a) deberá informar al visitado de forma clara y verbal las irregularidades, hechos u omisiones que hubiese encontrado, de tal manera que el visitado esté en condiciones de proceder a su regularización.

2.2 Observaciones por parte del visitado

- El (la) verificador(a) deberá informar al visitado que dentro del acta de verificación existe un espacio para que formule observaciones de los que el verificado tomará nota y asentará en el acto de la diligencia, en caso de que lo quiera utilizar.
- El (la) verificador(a) deberá informar al visitado que en el desarrollo de la visita de verificación se podrán tomar muestras de productos, de ser el caso, los cuales serán analizados por la Procuraduría.

2.3 Medidas precautorias

- El verificador deberá prevenir al visitado sobre la posibilidad de imponer medidas precautorias en caso de encontrar alguna irregularidad conforme lo marca la ley.

3. Cierre del acta

- Lectura y obtención de la firma de los participantes en el acta de verificación (visitado, testigos, verificador) de la que se dejará copia.
- Se debe respetar el derecho de los proveedores visitados de interponer los medios de defensa que a su interés convengan, para lo cual deberán seguir las formalidades señaladas en las disposiciones legales aplicables.

Formato I-10-MP-710-03

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES
DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE TELECOMUNICACIONES

EXPEDIENTE: _____/ _____1_____

RECIBO DE MUESTRAS DE TELECOMUNICACIONES

En _____2_____ a _____3_____ de _____4_____ de 20_____ la/el suscrita/o _____5_____ quien se identifica con credencial no _____6_____ expedida por la/el titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor de conformidad con lo establecido en ***Acuerdo por el que se establecen los lineamientos para la expedición de las credenciales de los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor, que realizan funciones de verificación y vigilancia de telecomunicaciones publicado en el Diario Oficial de la Federación el XXXX,*** mismo quien recibe de parte del C._____7_____ con carácter de _____8_____ del establecimiento: _____ _____9_____ __

con el objeto de dar cumplimiento a lo dispuesto orden de verificación de telecomunicaciones en la que se comisiona/n al/los suscrito/s para la realización de la orden número _____10_____ se recaban las muestras que a continuación se listan, con fundamento en los artículos 1, 6, 20, 22, 24 Fracciones I, XIV y XIX, 96 y 97 Ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 4 fracciones IV Bis, XVII Bis y XXVI, 13 Bis fracciones XI, XIII y penúltimo y último párrafos, 17 fracciones XI, XII, XIV, XV y XXIII, 19 fracciones XII, XIII y último párrafo, 20 fracción II Bis del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; 3 fracción III Bis, 13 Quáter fracciones II, VII, VIII y XVIII, 13 Quintus fracción XII y 15 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor; 52, 53, 54, 55, 56, 57, 88, 91, 92, 93, 94fracción II, 96 y 100 al 109 de la Ley Federal Sobre Metrología y Normalización; y artículo 98 fracción IV del Reglamento de la Ley Federal Sobre Metrología y Normalización.

Atendiendo a lo dispuesto por el artículo 97 Ter, se hace constar que la toma de muestras se realiza por triplicado, quedando una muestra para el análisis de la Procuraduría Federal del Consumidor, otra en poder del visitado quien podrá efectuar su análisis y la tercera muestra de testigo, la cual queda en poder y a disposición del visitado con sellos que garanticen su inviolabilidad. Lo anterior con el objeto de proceder al análisis respecto a la calidad, composición, la veracidad de la información y demás características del producto.

Dichas muestras que a continuación se listan serán llevadas al laboratorio de pruebas acreditado _____11_____ ubicado en: _____12_____ __

NO. CONTROL	DESCRIPCIÓN	MARCA DEL PRODUCTO	PRESENTACIÓN	NO.DE MUESTRA
13	14	15	16	17

Por la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones
_____18_____

Por La/El Visistada/o
_____19_____

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Recibo de Muestras.

Objetivo: Contar con el registro y control de las muestras recabadas.

Elaboración: Verificador.

Presentación: Forma impresa con letra de molde y con firma autógrafa.

Clave de Identificación: Formato I-10-MP-710-03.

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	EXPEDIENTE: PFC.C.A.1/	Número consecutivo del expediente.
2	En	Estado en el que se recaban las muestras.
3	A	Día de la recolección.
4	DE	Mes de la recolección.
5	EL SUSCRITO	Nombre de quien recaba la muestra(s).
6	CON CREDENCIAL No.	Folio de credencial de quien recaba la muestra(s).
7	PC. ARTE DEL C.	Nombre de quien entrega la muestra(s).
8	CON CARÁCTER DE	Cargo de quien entrega la muestra(s).
9	DEL ESTABLECIMIENTO:	Nombre del establecimiento donde se recaba la muestra(s).
10	OFICIO DE COMISIÓN NO.	Folio del oficio de comisión.
11	ACREDITADO	Nombre del laboratorio al que será enviada la muestra(s).
12	UBICADO EN:	Domicilio del laboratorio.
13	NO. CONTROL	Número consecutivo.
14	DESCRIPCIÓN	Descripción del producto recabado.
15	MARCA DEL PRODUCTO	Nombre del producto recabado.
16	PRESENTACIÓN	Descripción del producto.
17	NO. DE MUESTRA	Unidades tomadas como muestra.
18	POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE TELECOMUNICACIONES	Nombre y firma del personal comisionado para recabar la muestra.
19	POR EL VISITADO	Nombre y firma de quien entrega la muestra.

Anexo 2

Características de Queja y de Denuncia

Características de la QUEJA:

De conformidad al artículo 99 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se recibirán las quejas o reclamaciones de los consumidores de forma escrita, oral, telefónica, electrónica o por cualquier otro medio cumpliendo con los siguientes requisitos:
I.- Señalar nombre y domicilio del reclamante.
II.- Descripción del bien o servicio que se reclama y relación sucinta de los hechos.
III.- Señalar nombre y domicilio del proveedor que se contenga en el comprobante o recibo que ampare la operación materia de la reclamación o, en su defecto, el que proporcione el reclamante.
IV.- Señalar el lugar o forma en que solicita se desahogue su reclamación.

Al tenor de lo anterior, la queja es una instancia en la que el consumidor busca directamente del proveedor el resarcimiento o cumplimiento de obligaciones contraídas mediante una relación comprobable de consumo, lo cual se atiende a través de la celebración de audiencias de conciliación entre el proveedor y el consumidor, a través de las cuales éstos buscan formas de conciliar sus posturas, sin embargo, en caso de no haber conciliación en términos del artículo 116 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se dejarán a salvo los derechos de ambas partes previo exhorto al arbitraje.

Características de la DENUNCIA

En términos del artículo 97 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, cualquier persona podrá denunciar ante la Procuraduría las violaciones a las disposiciones de esta ley, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, normas oficiales mexicanas y demás disposiciones aplicables.

Al tenor de lo anterior, la denuncia se refiere a actos u omisiones por parte de un proveedor que afectan los intereses de una colectividad de consumidores, razón por la que cualquier persona podrá denunciar ante la Procuraduría las violaciones a que alude el artículo de referencia. Luego entonces, en respuesta a una denuncia procedente, Profeco podrá llevar a cabo alguna de las siguientes acciones: (i) emitir a través de oficio un requerimiento de información o documentación al proveedor, o bien (ii) realizar una visita de verificación al mismo.

En caso de constatar durante una visita de verificación que efectivamente se lesionan los derechos de la población consumidora, y por ende exista incumplimiento a la Ley o normas aplicables, se impondrá una medida precautoria para que no se continúe cometiendo la falta, iniciando el procedimiento administrativo correspondiente que puede derivar en la imposición de una multa (ya sea como medida de apremio o sanción).
Las y los denunciantes no están obligados a presentar pruebas de la falta ni se les pedirán sus datos personales, únicamente es necesario que se describa la situación de manera breve y con los datos mencionados anteriormente, para poder localizar el establecimiento denunciado y así poder proceder.

En virtud de lo anterior, es preciso señalar que la substanciación del procedimiento de mérito se desarrolla únicamente entre la Procuraduría y el o los proveedores que se encuentren bajo alguna acción de verificación y vigilancia, destacando que el denunciante no forma parte dentro del procedimiento instaurado y las etapas procesales que lo conforman, ello, en razón de que el objetivo del citado procedimiento es analizar si el proveedor incurrió o no en infracción a la Ley.

Anexo 3

Anexo 3. Requisitos de la Denuncia

Requisitos de la Denuncia

- Nombre del denunciado (nombre comercial o razón social)
- Domicilio o datos para su ubicación
  - Calle
  - Número (exterior e interior)
  - Estado
  - Municipio
  - Colonia
  - Código postal
- Relación o narración de los hechos de la denuncia (descripción del bien, producto o servicio y la actividad realizada por el proveedor que afecta a los derechos de los consumidores)

En los casos en que no se proporcionen los datos respecto del domicilio del proveedor denunciado o indicios que permitan su localización, no será posible realizar la visita de verificación correspondiente, siendo entonces indispensable que la denuncia contenga los siguientes elementos:

En este sentido la Ley no exige mayores requisitos que la información referente al domicilio o los datos para ubicar al proveedor, sin embargo es importante aclarar que en caso de no contar con alguno de los anteriores la visita no podrá ser realizada, a menos que se cuente con datos de contacto del denunciante para solicitar algún medio por el cual se pueda localizar al proveedor.

Anexo 4

Anexo 4. Índice de procedencia de las denuncias

El personal encargado del análisis de las denuncias en materia de telecomunicaciones, de acuerdo al *"manual de procedimientos para realizar la verificación en materia de telecomunicaciones"*, deberá atender los siguientes supuestos para detectar las denuncias improcedentes:

1. Cuando el proveedor en contra del cual se instaure la denuncia **no proporcione un servicio clasificado como de telecomunicaciones** tal como quedó establecido en el **inciso c** del presente apartado y de conformidad a lo establecido en el artículo Vigésimo Primero Transitorio de la LFTR, en relación con el artículo 13 Bis, fracciones I y XI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor (RPFC), así como lo establecido en los artículos 3, fracción III Bis y 13 Quáter, fracciones II inciso a) y VII del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor (EOPFC).

2. Cuando la denuncia no contenga los requisitos señalados por la LFPC, para lo cual se deberá de solicitar al denunciante (en caso de contar con algún dato de contacto) mayor información para estar en posibilidad de realizar la visita respectiva y en caso de que el consumidor no responda a esta solicitud en tiempo y forma, se deberá desechar esa denuncia.

3. Cuando el motivo de la denuncia se refiera a los siguientes supuestos:

A. Una situación que no sea posible de revisar a través de una visita de verificación en el establecimiento, es decir, que refiera a calidad del servicio, incumplimientos, etc.

B. Que el motivo se refiera a un conducta que sea competencia de otra autoridad, y

C. Cuando el motivo señalado por el consumidor se refiera a una queja o reclamación, para lo cual antes de ingresar la denuncia se deberá: (i) explicar al consumidor las características de la denuncia y la queja, para que se conozca la intención del consumidor; (ii) y en caso de que el consumidor solicite la compensación por la acción y omisión del proveedor, se deberá turnar la información al área de conciliación correspondiente, ya sea de la DGPCT o de las Delegaciones o Subdelegaciones de la Procuraduría.

4. Cuando no se acredite el interés jurídico, ya que uno de los requisitos procesales para tener acceso a los órganos administrativos de impartición de justicia es el interés jurídico, es decir, la capacidad procesal que tiene una persona para comparecer a un procedimiento administrativo.

Anexo 5

Anexo 5. Catálogo de motivos de denuncia

El personal encargado del análisis de las denuncias en materia de telecomunicaciones, de acuerdo al *"manual de procedimientos para realizar la verificación en materia de telecomunicaciones"*, deberá revisar que los motivos de denuncia procedente coincidan con alguno de la siguiente lista, con la finalidad de implementar una acción de verificación y vigilancia en materia de telecomunicaciones:

- Cobro de tarifa no registrada ante el IFT
- Cobro por desbloqueo del equipo terminal
- 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 (registro del contrato, etiquetado de información comercial)
- Incumple con las ofertas o promociones ofrecidas
- La página de internet del proveedor no tiene funciones de accesibilidad
- Los centros de atención no cuentan con accesibilidad para personas con discapacidad
- Negativa a la entrega de 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 entrega carta de derechos
- Proporciona información engañosa
- Los equipos terminales (teléfonos celulares o teléfonos inteligentes) que comercializan no tienen precio a la vista
- No proporciona copia de contrato de adhesión
- La factura no tiene desglose de servicio y equipo terminal
- Todas las demás que marquen la LFPC, LFTR, LFMN, las normas oficiales mexicanas, disposiciones técnicas y la normatividad aplicable.

Es importante aclarar que este listado es de manera referencial y no de forma limitativa a los supuestos en los que se pudieran encuadrar una denuncia procedente.

Anexo 6

CRITERIOS PARA LA IMPOSICIÓN DE MEDIDAS PRECAUTORIAS ESTABLECIDAS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES

I. Definiciones

Para los efectos de los lineamientos y criterios establecidos en el presente Acuerdo, se entenderá por:

Acta: Acta circunstanciada, relativa a la visita de verificación.

Acta de constatación: Acta elaborada debido a la diligencia de constatación de hechos para el levantamiento de medida precautoria.

Advertencia o Información de Advertencia: *Medida precautoria señalada en el artículo 25 Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor.*

Comercializadora: Toda persona que proporciona servicios de telecomunicaciones a usuarios finales mediante el uso de capacidad de una o varias redes públicas de telecomunicaciones sin tener el carácter de concesionario en los términos de la Ley de Telecomunicaciones.

Concesionario: Persona física o moral, titular de una concesión de las previstas en la Ley de Telecomunicaciones.

Constatación de hechos: Inspección ocular que tiene por objeto acreditar alguno de los hechos manifestados por alguna de las partes o constatar alguna obligación de hacer o no hacer a cargo de alguna de las partes (si el proveedor le entrega un bien al consumidor o no, entre otros).

Consumidor(es): 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 o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros.

DGPCT: Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones

DS: Delegaciones y Subdelegaciones

Establecimiento: Es el lugar donde habitual o periódicamente el proveedor ofrece, vende, distribuye, expende o realiza actos relacionados con la comercialización de servicios de telecomunicaciones.

Medida de Apremio: Aquellas que la Procuraduría impone para hacer cumplir coactivamente los actos administrativos por ella ordenados mediante oficios, acuerdos o resoluciones, así como los convenios ante ella celebrados, e incluyen apercibimiento, multas, multas diarias y auxilio de la fuerza pública de acuerdo con el artículo 25 de la Ley)[1]

Medida Precautoria: Aquellas que la Procuraduría impone con motivo del incumplimiento de las disposiciones de la Ley y los ordenamientos aplicables; así como de las normas oficiales mexicanas aplicables y cuando se adviertan conductas o prácticas comerciales que afecten o puedan afectar la vida, la salud, la seguridad o la economía de una colectividad de consumidores (las señaladas en el artículo 25 Bis de la Ley)[2]

---

[1] Art. 7 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
[2] Art. 15 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor

---

Información o publicidad engañosa o abusiva: Aquella que refiere características o información relacionadas con algún bien, producto o servicio que pudiendo o no ser verdaderas, inducen a error o confusión al consumidor por la forma inexacta, falsa, exagerada, parcial, artificiosa o tendenciosa en que se presenta.

Inmovilización: Medida precautoria impuesta por la Procuraduría consistente en la suspensión provisional e inmediata de la comercialización de productos que están sujetos al cumplimiento de determinada norma oficial mexicana, y los cuales no reúnan las especificaciones correspondientes, lo cual se logra a través la inmovilización de los mismos.

Instituto: Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Ley: Ley Federal de Protección al Consumidor.

Ley de Metrología y Normalización: Ley Federal sobre Metrología y Normalización.

Ley de Telecomunicaciones: Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

Procuraduría o PROFECO: Procuraduría Federal del Consumidor.

Proveedor(es): La persona física o moral en términos del Código Civil Federal, que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios[3], incluyéndose en este concepto los operadores de servicios, distribuidores o cualquier persona que intervenga en el proceso de comercialización de los proveedores de servicios de telecomunicaciones.

Proveedor(es) de servicios de telecomunicaciones: Es la persona física o moral, en términos del Código Civil Federal, que habitual o periódicamente presta el servicio de telecomunicaciones, en cualquier modalidad, y que cuenta para ello con, ya sea: i) una concesión para instalar, operar y explotar una red de telecomunicaciones, ii) o con un permiso para establecer, operar y explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones utilizando las redes públicas de telecomunicaciones de algún concesionario, iii) un registro como prestador de servicios de valor agregado o bien, iv) cualquier persona que cuente con la autorización respectiva para comercializar, explotar o distribuir los servicios de telecomunicaciones, a nombre y/o por cuenta del concesionario, permisionario o registratario.[4]

Resolución: Resolución Administrativa.

Sanción: Actos ordenados o emitidos por la Procuraduría derivado de las infracciones a lo dispuesto por la Ley (multas, clausura total o parcial y la prohibición de la comercialización de bienes o servicios –CAPÍTULO XIV- de la Ley)

Sellos: Sellos auto adheribles que representan la imposición de una media precautoria o sanción.

Servicios públicos de telecomunicaciones: Servicios de interés general que prestan los concesionarios al público en general con fines comerciales, públicos o sociales de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Telecomunicaciones y la Ley Federal de Competencia Económica.

Servicio de televisión y audio restringidos: Servicio de telecomunicaciones de audio, o de audio y video asociados, que se presta a suscriptores a través de redes públicas de telecomunicaciones, mediante contrato y el pago periódico de una cantidad preestablecida.

Subprocuraduría: Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor.

---

[3] Art. 2 fracción II de la Ley Federal de Protección al Consumidor
[4] Punto 2.11 de la NOM-184-SCFI-2012

Suspensión de la comercialización: Medida precautoria impuesta por la Procuraduría con la finalidad de prohibir de manera temporal la comercialización de los bienes, productos y servicios que comercialice el establecimiento visitado, derivado de que se adviertan la comisión de conductas o prácticas comerciales abusivas durante la práctica de la visita de verificación.

Usuario final: Persona física o moral que utiliza un servicio de telecomunicaciones como destinatario final.

Visita o visitas: Visita o visitas de verificación llevadas a cabo por personal facultado de la Procuraduría.

II. Disposiciones Generales

Primera.- El presente Acuerdo establece los lineamientos y criterios que se tomarán en consideración para imponer las medidas precautorias que establece la Ley, mismas que tiene como finalidad prevenir que los bienes, productos o servicios ofrecidos por los proveedores de los bienes o servicios de telecomunicaciones que no cumplan con la normatividad aplicable, afecten o puedan afectar la vida, la salud, la seguridad o la economía de los consumidores, así como también, asegurar los elementos que motiven las resoluciones administrativas emitidas por la Procuraduría.

Aunado a lo anterior, los lineamientos y criterios de referencia, tiene por objeto unificar el método de aplicación de las medidas precautorias para todas las unidades administrativas de la Procuraduría que lleven a cabo funciones de verificación en materia de telecomunicaciones.

Segunda.- En el ámbito de sus respectivas atribuciones, los responsables de la aplicación de las medidas precautorias señaladas en el artículo 25 Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor, deberán atender las disposiciones establecidas en el presente Acuerdo, sujetándose estrictamente a lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor, su Reglamento, y demás normatividad aplicable en la materia.

Tercera.- La Procuraduría de acuerdo a la Ley tiene la facultad para imponer las medidas precautorias siguientes:

a) Inmovilización de envases, bienes y productos,
b) Aseguramiento de bienes o productos,
c) Suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios,
d) Ordenar el retiro de bienes o productos del mercado, cuando se haya determinado fehacientemente por la autoridad competente que ponen en riesgo la vida o la salud de los consumidores
e) Colocación de sellos e información de advertencia;
f) Ordenar la suspensión de información o publicidad

Las referidas medidas precautorias se impondrán cuando los productos, bienes o servicios que comercialicen proveedores de servicios de telecomunicaciones no cumplan con las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley de Telecomunicaciones, Ley de Metrología y Normalización y las normas oficiales mexicanas y Disposiciones Técnicas que sean aplicables, y cuando los referidos bienes o productos afecten o puedan constituir una afectación a la vida, la salud, la seguridad o la economía de una colectividad de consumidores.

Cuarta.- Se entiende que un bien o producto afecta o puede afectar la vida, la salud o la seguridad de una colectividad de consumidores de telecomunicaciones, cuando su consumo o uso interrumpa o pueda interrumpir la vida, o ponga o pueda poner en riesgo la continuidad de la misma, o suspenda o pueda suspender el buen funcionamiento del organismo, bien sea por sus características corrosivas, reactivas, explosivas, tóxicas, inflamables, radiactivas o biológico-infecciosas o porque implica el uso de mecanismos, instrumentos o aparatos peligrosos en sí mismos, por la energía que conduzcan, por no contar con la información sobre partes punzantes o cortantes o por otras causas análogas.

Quinta.- Se entiende que se afecta o se puede afectar la economía de una colectividad de consumidores de telecomunicaciones cuando se realicen prácticas abusivas en contra de los mismos, tales como el

incumplimiento de precios exhibidos, el condicionamiento de la venta de bienes y productos, el incumplimiento de ofertas y promociones, o se incurra en conductas discriminatorias o publicidad o información engañosa.

Así como también cuando la venta del bien o producto que se ofrezca al público en general se haga con notorio incremento de precios respecto de los prevalecientes en el mercado para bienes y productos similares en las plazas o poblaciones semejantes, como consecuencia de fenómenos naturales y desastres.

Además, también se consideran prácticas comerciales abusivas, las siguientes:

I. La realización de acto sin consentimiento previo y expreso del consumidor, cuando así lo exija la Ley;

II. El cobro de cargos no autorizados por el consumidor o que no se deriven del contrato correspondiente;

III. La falta de exhibición de precios o tarifas en términos de lo previsto en la Ley;

IV. La falta de entrega de comprobantes de las operaciones realizadas, por parte del proveedor;

V. La negativa del proveedor de vender bienes, productos o servicios de consumo generalizado, y

VI. Todas las demás que prevean la Ley, su Reglamento y las demás normas aplicables.

Sexta.- La Subprocuraduría y las áreas adscritas a ésta, en el ámbito de su competencia, supervisarán el cumplimiento de los presentes lineamientos.

Séptima.- Las medidas precautorias podrán ser impuestas durante la visita de verificación en materia de telecomunicaciones o durante la tramitación del procedimiento por infracciones a la ley.

Octava.- La Subprocuraduría, a través de la DGPCT, así como a través de las Delegaciones, llevará el control de la utilización de los sellos para la imposición de medidas precautorias en materia de telecomunicaciones, para lo cual deberán contar con un libro de gobierno en formato electrónico, mismo que deberá de tener como mínimo los siguientes datos:

a) El folio y número consecutivo de cada sello;

b) El nombre del servidor público a quien se le haya hecho entrega;

c) La fecha en la que se le entregó;

d) El número de expediente administrativo del que se deriva el procedimiento;

e) La fecha de la diligencia de la colocación de sellos;

f) La cantidad de sellos colocados y la ubicación de los mismos de acuerdo al folio;

f) El domicilio en el que se practicó dicha diligencia; y

g) Nombre comercial o razón social de la empresa a la que se le impuso la medida precautoria.

Las Delegaciones deberán informar a la DGPCT trimestral, los datos referentes a los sellos que se hayan utilizado en las visitas realizadas, así como el estatus que guardan los mismos.

Novena.- La Procuraduría y las unidades adscritas a esta, impondrán las medidas precautorias antes señaladas cuando se advierta a través de: (i) una visita de verificación de telecomunicaciones, (ii) una constatación de hechos y (iii) dentro de un procedimiento administrativo, la comisión de conductas que afecten o puedan afectar la vida, la salud, la seguridad o la economía de una colectividad de consumidores de telecomunicaciones.

Décima.- En caso de ser necesario, la Procuraduría podrá llevar a cabo las atribuciones de imposición de medidas precautorias a través de las unidades adscritas a esta, en coordinación con las autoridades competentes en materia de seguridad pública federal, así como con otras autoridades federales, estatales o locales, según corresponda.

Para el caso de que la persona que atiende la diligencia se oponga a la aplicación de la medida precautoria, se le informara al visitado las consecuencias legales de su oposición y la posible implicación de un delito de desobediencia y resistencia de particulares a un mandato legítimo de autoridad. En caso de

persistir con la negativa el personal actuante informará tal circunstancia a su superior jerárquico previa formalización del acta respectiva, a efecto de que este último remita las constancias al área competente, para que se inicien los procedimientos respectivos y la imposición de las sanciones o medidas de apremio que sean procedentes.

Décima Primera.- De no existir oposición en la aplicación de la medida precautoria, se solicitará a la persona con quien se entiende la visita que se retiren todos los objetos personales o cualquier artículo perecedero en las zonas e instrumentos donde habrá de colocarse la medida precautoria.

Décima Segunda.- Colocada la medida precautoria que se imponga, el personal encargado de la ejecución describirá de forma detallada los motivos de imposición y la forma en que constató los hechos de modo tiempo y lugar que dieron origen a la imposición de la medida precautoria, en el área del acta destinada para ello, además deberá señalar los artículos relacionados con el punto a verificar que no acreditó el visitado al momento de la diligencia. En este mismo acto, el verificador informará al visitado el alcance de la medida impuesta y las consecuencias jurídicas en caso de contravenir lo señalado en el sello o en caso de que sufra alteraciones el mismo.

Décima Tercera.- El lugar y el número de sellos a colocar, será el que resulte suficiente para impedir la sustracción, sustitución, manipulación, alteración, modificación y comercialización de los productos en materia de telecomunicaciones. Asimismo, para determinar el número y la posición de los sellos se deberá tomar en cuenta el cuadro señalado como **Anexo Uno** del presente acuerdo.

Décima Cuarta.- Los sellos deben permanecer en un lugar visible para los consumidores y sin alteraciones. Serán colocados evitando que se dañen los bienes y productos, así como las etiquetas que contengan la información de los mismos, utilizando de ser necesario bolsas de plástico, cinta adhesiva, cajas de cartón o cualquier otro material con el que cuente el proveedor o bien tenga a la mano el verificador y que resulten adecuados para envolver o cubrir los productos durante el periodo en que permanezca le medida precautoria.

Décima Quinta.- La medida precautoria impuesta podrá ser levantada una vez que las causas que le dieron origen a su imposición hayan cesado para lo cual el proveedor deberá presentar ante esta Procuraduría un escrito de solicitud de levantamiento de sellos, al cual deberá anexar los documentos o evidencias que comprueben que la actividad ha sido subsanada; lo anterior dará como resultado la emisión de un acuerdo por el área competente la cual ordenará la diligencia de constatación de hechos correspondiente, con la finalidad de comprobar que el motivo que dio origen a la imposición de medida precautoria ha cesado y consecuentemente realizar el levantamiento respectivo.

En este sentido, el personal verificador que acuda al establecimiento con la finalidad de realizar el levantamiento de la medida impuesta, deberá levantar el acta de constatación respectiva en la cual quedarán asentados los datos y la información referente a esta diligencia, recabando de igual manera las firmas de los testigos y de la persona que la reciba.

En caso de haberse iniciado un procedimiento por infracciones a la Ley después de la imposición de la medida, no deberán permanecer los sellos de imposición una vez concluido el mismo, debiendo hacerse el señalamiento de que la medida queda sin efectos en el acuerdo correspondiente o en la resolución administrativa, independientemente de las medidas y sanciones dictadas en el mencionado fallo.

III. Criterios generales para la imposición de medidas precautorias

Artículo 1.- Para la imposición de medidas precautorias, la autoridad verificadora deberá tomar en cuenta la gravedad de las infracciones de los sujetos obligados de la Ley, el Reglamento, la Ley de Metrología, las NOM's y demás normas aplicables a los servicios, productos o bienes de telecomunicaciones.

Para ello, las infracciones que lleven a la imposición de medidas precautorias se clasificarán en las siguientes, de acuerdo con la gravedad e inminencia del daño en que los servicios, bienes o productos de telecomunicaciones afecten o puede afectar la vida, la salud, la seguridad o la economía de una colectividad de consumidores de telecomunicaciones:

a. **Grave**: Se entenderán como graves las conductas que tengan una afectación inminente, de tracto sucesivo o de peligro. Por ello, todas las conductas que impliquen una afectación a la

vida, salud o seguridad de los consumidores de telecomunicaciones se considerarán como graves para la imposición de medidas precautorias. En este supuesto se incluyen las descritas en la Disposición General Cuarta de estos lineamientos y el artículo 128 TER de la Ley y demás disposiciones correlativas.

b. **Medias:** Se considerarán conductas de gravedad media aquellas que por sí solas no causen un daño inminente, de tracto sucesivo o sustantivo a la colectividad de los consumidores de telecomunicaciones. En este supuesto general se incluyen omisiones subsanables en el corto plazo de aspectos como el cumplimiento de trámites adjetivos ante la PROFECO o sus áreas responsables, entre otras.

c. **Leves:** Son aquellas que por su acción u omisión no representan por sí solas un afectación sustantiva a la vida, salud, seguridad o economía de una colectividad de consumidores de telecomunicaciones. En ella se incluyen aspectos como la omisión de información no esencial, de acuerdo con la Ley, Reglamento y demás disposiciones aplicables, de características de equipos, contratos o servicios de telecomunicaciones que no afecten sustancialmente los derechos de los consumidores de telecomunicaciones o representen omisiones graves de las obligaciones de los sujetos obligados.

Artículo 2.- En atención a la clasificación descrita en el artículo anterior las medidas precautorias en materia de telecomunicaciones se clasificarán en virtud de la gravedad de las conductas y los supuestos generales ahí expuestos.

Las medidas precautorias pueden ser impuestas sin perjuicio de otras medidas precautorias que procedan conforme a la Ley de Protección al Consumidor o conforme a otras disposiciones legales.

Artículo 3.- Las medidas precautorias se podrán imponer de acuerdo con la gravedad de la infracción. Para ello, de acuerdo con la gravedad de las infracciones establecida en el artículo primero de estos lineamientos, se podrán imponer las siguientes medidas:

i. Cuando la infracción sea grave, se podrán aplicar la inmovilización de envases, bienes, productos y transportes, aseguramiento de bienes o productos que se expenden fuera de establecimientos comerciales, suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios, ordenar el retiro de bienes o productos del mercado y/o ordenar la suspensión de información o publicidad.

ii. Cuando la infracción sea de media gravedad, se podrá ordenar la suspensión la comercialización de bienes, productos o servicios, colocar sellos e información de advertencia y/o ordenar la suspensión de información o publicidad.

iii. Cuando las infracciones sean de gravedad leve, se podrán colocar sellos e información de advertencia.

IV. De la inmovilización de envases, bienes, productos y transportes en materia de telecomunicaciones

1.- La inmovilización de envases, bienes y productos puede determinarse al momento de la visita de verificación de telecomunicaciones o en un momento ulterior.

2.- La inmovilización de envases, bienes y productos en materia de telecomunicaciones se podrá llevar a cabo en cualquier lugar dentro del inmueble en que se practica la diligencia. Los envases, bienes y productos inmovilizados deberán permanecer en ese mismo lugar y estarán bajo el resguardo y la responsabilidad del visitado.

3.- El verificador comisionado, al momento de practicar la diligencia de verificación de telecomunicaciones, deberá identificarse y exhibir la orden correspondiente. Asimismo, deberá indicar con precisión en el acta respectiva las causas que motivaron la aplicación de la medida precautoria; el fundamento para la aplicación de la misma; la descripción, ubicación y número de los envases, bienes y productos que se inmovilizarán; el

---

nombre del responsable del resguardo de los envases, bienes o productos que se inmovilizarán, así como de los intervinientes y testigos que participen en la diligencia; la cantidad de sellos de inmovilización a utilizar y su número de folio. Posteriormente, procederá a la colocación de los sellos de inmovilización.

4.- Cuando del resultado del análisis practicado a muestras recabadas, a través del dictamen correspondiente, se demuestre que los productos o bienes afectan o pueden afectar la vida, la salud, la seguridad o la economía de una colectividad de consumidores, la inmovilización podrá llevarse a cabo, en piso de venta, área de bodega y/o lugares donde se almacene o distribuya, dentro del inmueble donde se encuentren los productos, y sea practicada la diligencia, para lo cual se elaborará el acta respectiva, la cual deberá contener los requisitos señalados en artículo --- del presente Acuerdo, permaneciendo también en este caso, los envases, bienes o productos bajo resguardo y responsabilidad del visitado.

Artículo 8.- El sello de inmovilización deberá tener las características e información siguientes:

a) Estar elaborado en papel plastificado o con cualquier otro material adherible y de difícil destrucción;

b) Número de folio;

c) El sello oficial de la Procuraduría Federal del Consumidor correspondiente a los actos de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones;

d) El número de expediente, la fecha y la firma del verificador de telecomunicaciones habilitado para ello;

e) Contener la siguiente leyenda:

"PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
Subprocuraduría de Telecomunicaciones

Con fundamento en los artículos 1, 6, 20, 24, fracciones I, XIII, XIV y XIX, 25 Bis, fracciones I y V, 96 y 97 Quater de la Ley Federal de Protección al Consumidor, 15, 16, 17, 18 y 19 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 4, fracciones IV Bis y XVII Bis y su último párrafo y artículos 13 Bis, fracciones I, III, XI, XIII y XVIII y penúltimo párrafo, así como 17, primer párrafo y fracciones XI, XII y XIV, 19 último párrafo y 20 fracción II Bis del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; 3 fracción III Bis y 13 Quater fracciones II, VII, XVII y XVIII, y 15 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor; así como los artículos 52 y 57 de la Ley Federal Sobre Metrología y Normalización y 99 del Reglamento de la Ley Federal Sobre Metrología y Normalización; considerando que de la visita de verificación se desprende que el (los) productos(s) incumple(n) con las obligaciones establecidas en la Ley Federal de Protección al Consumidor y demás disposiciones aplicables, por lo que se impone la medida precautoria.

INMOVILIZADO

Este sello deberá permanecer visible y sin alteraciones, hasta que cesen las causas que dieron origen a su imposición. La violación u ocultamiento de este sello, traerá como consecuencia la imposición de las medidas y sanciones de carácter administrativo y/o penal que correspondan.

De V. la imposición de sellos de suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios en materia de telecomunicaciones

I.- Se aplicará la suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios en materia de telecomunicaciones de un establecimiento, siempre y cuando se constaten o se adviertan conductas que de seguir operando pudieran afectar los derechos e intereses de un grupo de consumidores[5], tales como la realización de los siguientes supuestos que se enumeran a continuación y los cuales se clasifican de acuerdo con la gravedad de las infracciones:

[5] Art. 128 Ter Fracc I LFPC

Infracciones Graves

a) Que los servicios, bienes o productos que proporciona, distribuya o expenda el proveedor afecten o puedan afectar la vida, la salud, la seguridad o la economía de una colectividad de consumidores.

b) Por el incumplimiento de los precios o tarifas de los servicios ofrecidos, de conformidad a lo previsto por la normatividad aplicable.

c) Por comercializar servicios con tarifas que no cuenten con el registro otorgado por el Instituto.

d) Por comercializar servicios con un contrato de adhesión que no cuente con registro otorgado por la Procuraduría o que no esté actualizado conforme a la normatividad vigente.

e) Por difundir promociones o publicidad que carezcan de veracidad o que induzcan o puedan inducir a error o confusión a los consumidores.[5]

f) Por la negativa del proveedor de entregar al consumidor un bien o producto, o de prestarle un servicio, después de que este hubiere pagado por ellos.

g) Y las demás que violen los derechos que la Ley otorga a los consumidores en virtud de su realización de manera engañosa, excesiva, arbitraria o indebida o por el incumplimiento de normas oficiales mexicanas, en perjuicio de los derechos de los consumidores en forma generalizada.

Infracciones de Gravedad Media

h) Por comercializar servicios con un contrato de adhesión que no coincida con el registrado ante la Procuraduría.

i) Por la falta de exhibición de precios o tarifas de los servicios ofrecidos, en los términos previsto por la normatividad aplicable.

j) Por la falta de entrega de comprobantes de las operaciones realizadas, por parte del proveedor.

II.- El personal actuante deberá colocar los sellos de suspensión en un lugar visible del establecimiento mercantil y que se encuentre al alcance de los consumidores, asimismo se deberá de tomar en consideración lo señalado en el Anexo 1 del presente acuerdo para suspender la comercialización, el cual podrá ser retirado de conformidad a lo establecido en las Disposiciones Generales del presente Acuerdo.

III.- El sello correspondiente a la suspensión de la comercialización, deberá contener las características e información que se indican a continuación:

a) Estar elaborado en papel plastificado o con cualquier otro material adherible y de difícil destrucción;

b) Número de folio;

c) El sello de la Procuraduría Federal del Consumidor;

d) El área para señalar los datos respecto del expediente y la fecha de la imposición;

e) En el área correspondiente, se deberá indicar el motivo de la colocación del sello;

f) Contener la siguiente leyenda:

"PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
Subprocuraduría de Telecomunicaciones

Con fundamento en los artículos 1, 6, 20, 24, fracciones I, XIII, XIV, XIX y XXIII, 25 Bis, fracción III, 96 y 97 Quater de la Ley Federal de Protección al Consumidor, 1, 15, 16, 17, 18 y 19 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 4, fracciones IV Bis y XVII Bis y su último párrafo y artículos 13 Bis, fracciones I, III, XI, XIII y XVIII y penúltimo párrafo, así como 17, primer párrafo y fracciones XI, XII y XIV, 19 último párrafo y 20 fracción II Bis del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; 3 fracción III Bis y 13 Quater fracciones II, VII, XVII y XVIII, 13 Quintus fracciones VIII y XII y 15 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor; así como el artículo 57 y 107 fracciones I y IV de la Ley Federal Sobre Metrología y Normalización, considerando que de la visita de verificación se desprende que el (los) productos(s) incumple(n) con

[6] Art. 128 Ter Fracc VI LFPC

---

las obligaciones establecidas en la Ley Federal de Protección al Consumidor y demás disposiciones aplicables, por lo que se impone la medida precautoria.

S U S P E N S I Ó N

Este sello deberá permanecer visible y sin alteraciones, hasta que cesen las causas que dieron origen a su imposición. La violación u ocultamiento de este sello, traerá como consecuencia la imposición de las medidas y sanciones de carácter administrativo y/o penales que correspondan."

IV.- Respecto a la leyenda señalada en el inciso f) de la fracción anterior, esta podrá ser modificada en caso de existir modificaciones o reformas a lineamientos de derecho referidos.

Formato I-11-MP-710-03

MATRIZ DE DENUNCIAS DEL SECTOR TELECOMUNICACIONES EN ODECOS DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR											
FOLIO	FECHA DE INGRESO	PROVEEDOR		GIRO	MOTIVO DE LA DENUNCIA	TIPO DE DENUNCIA	UNIDAD ADMINISTRATIVA QUE ATIENDE	FECHA DE VISITA	RESULTADO DE LA VISITA	MEDIDA PRECAUTORIA IMPUESTA	FOLIOS DE SELLOS
		NOMBRE COMERCIAL	RAZÓN SOCIAL								
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Matriz de denuncias del sector Telecomunicaciones en Oficinas de Defensa del Consumidor de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Objetivo: Que las Oficinas de Defensa del Consumidor de la Procuraduría Federal del Consumidor informen a la Dirección de Verificación de Telecomunicaciones de las denuncias recibidas por cada unidad y el seguimiento que se le brinda a las mismas.

Elaboración: Servidor público en Oficinas de Defensa del Consumidor.

Presentación: Elaboración en las Oficinas de Defensa del Consumidor y remoción por correo electrónico durante los primeros 5 días hábiles de cada mes.

Clave de Identificación: Formato I-11-MP-710-03

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Folio	Folio con el que se captura la denuncia dentro del módulo.
2	Fecha de ingreso	Fecha de Ingreso de la denuncia en el módulo.
3	Nombre Comercial	Nombre comercial del proveedor a verificar.
4	Razón Social	Razón Social comercial del proveedor a verificar.
5	Giro	Giro de telecomunicaciones del producto o servicio a que se refiere la denuncia.
6	Motivo de la denuncia	Descripción de los motivos de denuncia.
7	Tipo de denuncia	Tipo de denuncia se refiere a presencial, telefónica o por medios electrónicos.
8	Unidad Administrativa que atiende	Unidad administrativa de la PROFECO designada para practicar la diligencia de verificación.
9	Fecha de visita	Fecha en que se practica la diligencia de verificación que atiende la denuncia.
10	Resultado de la visita	Conclusiones de la visita, tales como la lista de puntos no acreditados.
11	Media Precautoria impuesta	Nombre de la medida precautoria que se haya impuesto.
12	Folios de Sellos	Folios de la medida precautoria que se haya impuesto.

Tiempo de Ejecución

Entre 1 y 5 días hábiles

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Dra. Ana Villafuerte Islas Directora General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones	
Revisó:	L.C. Claudia Laura Mancera Monroy Directora General de Programación, Organización y Presupuesto	
Visto Bueno:	Mtro. José Agustín Pineda Ventura Subprocurador de Telecomunicaciones	
Autorizó:	Lic. Ricardo de la Peña Gutiérrez Coordinador General de Administración	

Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00	21 de diciembre de 2020	Procedimiento de nueva creación derivado de la actualización derivada del Programa Anual de Trabajo de revisión de normas para el ejercicio 2020 y el Programa Nacional de Combate a la Corrupción a la Impunidad y de Mejora de la Gestión Pública. Así como de las modificaciones de índole jurídico-administrativas de: Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-12-2019. Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 30-01-2020. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2020 (21-12-2020).

Contenido

Página

I. Objetivo 3

II. Alcance 3

III. Formatos y Anexos Requeridos 3

IV. IV. Mecanismos de Control 4

V. Políticas de Operación 5

VI. Descripción del Procedimiento 8

VII. Diagrama de Flujo 10

VIII. Formatos y Anexos 11

I. Objetivo

Se implementaron las visitas de vigilancia en materia de telecomunicaciones como mecanismo con enfoque preventivo para detectar posibles omisiones en el cumplimiento de las obligaciones de los proveedores del sector que pudieran afectar los derechos de los consumidores.

II. Alcance

Quienes realizan estas diligencias son: la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones (DGPCT), la Dirección de Verificación de Telecomunicaciones (DVT), la Subdirección de Verificación de Telecomunicaciones y el personal comisionado para realizar actividades de vigilancia.

En las Oficinas de Defensa del Consumidor las/los Directores de Zona y el personal comisionado para realizar actividades de vigilancia.

III. Formatos y Anexos Requeridos

Para la vigilancia:

- Orden de Vigilancia de telecomunicaciones **Formato I-1-MP-710-04**
- Orden de Vigilancia de telecomunicaciones de las Oficinas de Defensa del Consumidor **Formato I-2-MP-710-04**
- Acta de Visita de Vigilancia de Telecomunicaciones **Formato I-3-MP-710-04**

IV. IV. Mecanismos de Control

Número de Control	Puesto	Responsabilidad	Evidencia documental
M-01	Subprocurador de Telecomunicaciones	Autoriza los supuestos a vigilar	Minutas y/o correos electrónicos enviados de la DGPCT
M-02	Director/a o Subdirector/a de Verificación de Telecomunicaciones	Realizar los proyectos de órdenes, actas, requerimientos de información y/o Diagnósticos de Cumplimiento	Correos electrónicos enviados a la DGPCT

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/la responsable de su cumplimiento deberá informar a su jefe/a 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

1. Las acciones de vigilancia en materia de telecomunicaciones constituyen un mecanismo distinto a una visita de verificación que obedece a la política nacional vigente en materia de verificación, donde predomina el carácter preventivo del accionar público.

2. En materia de telecomunicaciones, derivado de las diversas obligaciones que deben cumplir los proveedores del sector, se propone al Subprocurador el supuesto u objetivo a vigilar.

3. Se emite la orden de visita de vigilancia; así como el acta u actas correspondientes. Al término de la visita se dictamina el acta y en caso de detectar algún posible incumplimiento o práctica abusiva por parte de los proveedores: se puede emitir un requerimiento de información o si es posible verificar dicho supuesto físicamente se lleva a cabo una visita de verificación y mediante un diagnóstico de cumplimiento se hace del conocimiento del proveedor para que realice las acciones conducentes.

   La Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones (DGPCT), la Dirección de Verificación de Telecomunicaciones (DVT), la Subdirección de Verificación de Telecomunicaciones, el personal comisionado para realizar actividades de vigilancia en materia de telecomunicaciones; en las Oficinas de Defensa del Consumidor la/el Director de Zona y el personal comisionado para realizar acciones de vigilancia en materia de telecomunicaciones; deberán instrumentar las acciones de vigilancia en materia de telecomunicaciones que correspondan dentro de los 10 días hábiles posteriores a que reciban la Orden de Vigilancia correspondiente.

Informes

4. Las áreas competentes de la DGPCT y el personal comisionado para realizar acciones de vigilancia en materia de telecomunicaciones en las ODECO remitirán por valija institucional las documentales en original inherentes a las acciones de vigilancia realizadas dentro de los 10 días hábiles posteriores a su notificación.

Emisión de órdenes de vigilancia de telecomunicaciones

5. Las órdenes de vigilancia de telecomunicaciones deberán emitirse conforme a los siguientes criterios:

- Conforme al Programa Anual de Actividades y operativos que sean instruidos por las/los Titulares de: la Procuraduría, la SPT o la DGPCT.
- Para la emisión de órdenes en la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones, de acuerdo al programa u operativo en materia de telecomunicaciones que se determine; dichas ordenes serán firmadas por la/el Titular de dicha Unidad Administrativa, imprimiéndose por duplicado, para que un tanto se entregue al visitado y otro tanto sea parte del expediente correspondiente, y deberá acompañarse de la documentación siguiente:
  - Orden de vigilancia de telecomunicaciones
  - Acta de visita de vigilancia de telecomunicaciones
- Para el registro y control de las actividades de cada verificador/a de telecomunicaciones las áreas competentes de la DGPCT emplearán un libro de gobierno electrónico, el cual deberá contener el sello con el Escudo Nacional y la leyenda “Procuraduría Federal del Consumidor”, con los datos generales de la/el verificador o personal comisionado para realizar acciones de vigilancia de telecomunicaciones.
  En el libro de gobierno se deberán registrar por lo menos los siguientes datos:

  - Número de expediente asignado a la orden de vigilancia de telecomunicaciones;
  - Nombre del verificador(a) o persona comisionada;
  - Unidad administrativa;
  - Área de adscripción;
  - Número de orden de vigilancia;
  - Fecha de la visita de vigilancia;
  - Hora inicio/terminación de la visita;
  - Material entregado;
  - Fecha de entrega;

- Entregar al inicio de la visita de vigilancia de telecomunicaciones el original de la orden de vigilancia, haciendo la precisión de que no es una visita de verificación y que la naturaleza de la diligencia es preventiva.
- La/el verificador de telecomunicaciones o persona comisionada, deberá mostrar a la persona que atienda la diligencia, el oficio de comisión emitido por la DGPCT o la SPT, así como el número de expediente sobre el que basa la visita de vigilancia.

De las actas de vigilancia de telecomunicaciones

- La/el Subdirector/a de Verificación de Telecomunicaciones de la DVT supervisará la actualización de actas de vigilancia y batería de preguntas correspondientes.

- Las actas de vigilancia deberán contar con el dictamen y el resultado de la visita de vigilancia en materia de telecomunicaciones.

- Las actas de verificación de telecomunicaciones deberán contar con su carátula de expediente, el cual está compuesto de:

  - Acta de vigilancia de telecomunicaciones;
  - Anexos originales, en caso de existir.

- Concluido el dictamen, la Directora/or de la DVT presentará proyecto de requerimiento de información o visita de verificación y diagnostico de cumplimiento a la DGPCT conforme a sus facultades.

De las Oficinas de Defensa del Consumidor

- Las políticas y actividades entendidas en el presente procedimiento en materia de vigilancia de telecomunicaciones podrán ejecutarse por las ODECO conforme a lo siguiente:

– Dirección de General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones	– Director/a de Zona o personal comisionado para realizar acciones de vigilancia
– Dirección de Verificación de Telecomunicaciones	– Director/a de Zona o personal comisionado para realizar acciones de vigilancia
– Subdirección de Verificación de Telecomunicaciones	

VI. Descripción del Procedimiento

1. La Dirección o Subdirección de Verificación de Telecomunicaciones realizan el proyecto de orden de vigilancia de telecomunicaciones, considerando el programa anual de actividades en materia de telecomunicaciones o los operativos ordenados por el Procurador o Subprocurador.

2. Se emite la orden de visita de vigilancia; así como el acta u actas correspondientes.

3. La/el Directora/or de Verificación turna las órdenes de vigilancia de telecomunicaciones, junto con la documentación requerida al personal habilitado como verificador de telecomunicaciones o personal comisionado para su atención y seguimiento.

4. Los verificadores/as o personal comisionado acuden al establecimiento señalado en la orden de vigilancia de telecomunicaciones, se identifican con oficio de comisión exhibe la orden de vigilancia al visitado (propietario o representante legal o encargado o dependiente) y comunica el objeto de la visita.

5. Solicita al visitado facilite la documentación oficial del establecimiento para constatar que los datos asentados en la orden de vigilancia de telecomunicaciones son correctos y pueda aceptar la visita de vigilancia.

- No son correctos:

6. Comunica al visitado que la diligencia no se llevará a cabo y obtiene, de ser factible, copia fotostática de la documentación oficial del establecimiento para su actualización en el padrón de proveedores de telecomunicaciones.

7. Redacta los hechos que constató física y ocularmente y, de ser el caso, anexa la documentación proporcionada por el visitado en el acta de visita de vigilancia y se retira del establecimiento.

- Si son correctos pero existe negativa a la visita de vigilancia:

8. Registra en el acta de visita de vigilancia de telecomunicaciones la negativa, las circunstancias y hechos por los cuales no se aceptó la visita. Detalla la media filiación de la persona con quien se entendió la diligencia.

- Si acepta diligencia:

9. Se entrega original de la orden de vigilancia al visitado; recaba el acuse de recibo correspondiente, el cual deberá contener: nombre(s) y apellidos completos, cargo, fecha y firma de la persona que recibe y atiende la diligencia, y procede a realizar la visita de vigilancia.

10. Se requisita la batería de preguntas que se encuentran en el acta de visita de vigilancia de telecomunicaciones, recaba firmas al margen y al calce de todos los que intervinieron, entrega copia al visitado.

11. La DVT recibe la documentación que se recabó de la visita de vigilancia y realiza el proyecto de dictaminación del acta.

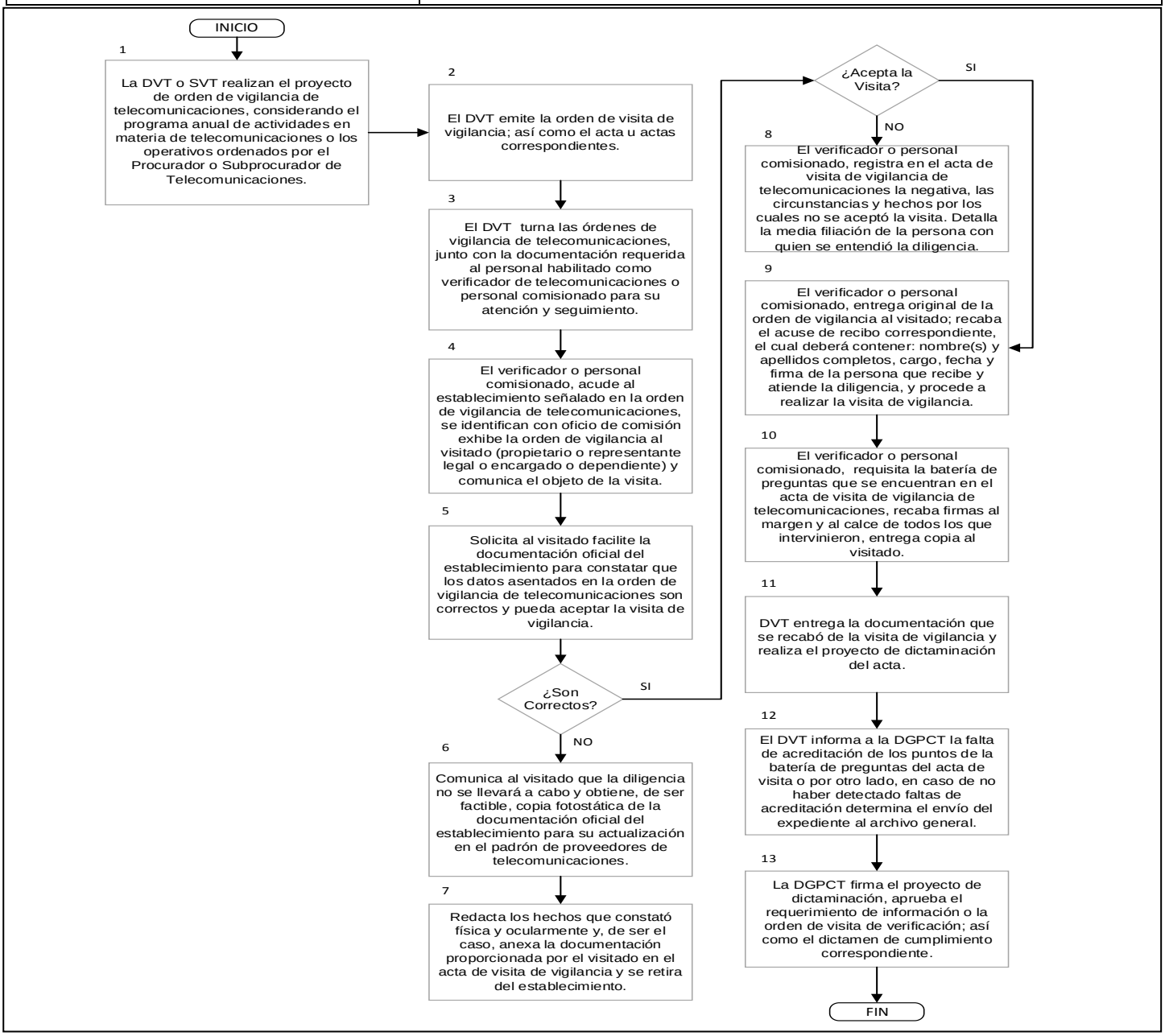
12. La DVT informa a la DGPCT la falta de acreditación de los puntos de la batería de preguntas del acta de visita o por otro lado, en caso de no haber detectado faltas de acreditación determina el envío del expediente al archivo general.

13. La DGPCT firma el proyecto de dictaminación, aprueba el requerimiento de información o la orden de visita de verificación; así como el dictamen de cumplimiento correspondiente.

Fin del Procedimiento

VII. Diagrama de Flujo

Dirección General de Protección al consumidor de Telecomunicaciones	
Dirección de Verificación de Telecomunicaciones / Subdirección de Verificación de Telecomunicaciones	Departamento de Verificación de Telecomunicaciones. – Verificador(es)



VIII. Formatos y Anexos

Formato I-1-MP-710-04

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES
DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE TELECOMUNICACIONES
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN DE TELECOMUNICACIONES

ORDEN DE VIGILANCIA DE TELECOMUNICACIONES: _____1_____

_____2_____, a _____ de _____ de _____

Propietario y/o Encargado y/o Dependiente y/o Responsable y/u Ocupante y/o Representante Legal y/o Apoderado Legal y/o Autorizado y/o Distribuidor Autorizado del proveedor que directa o indirectamente comercializa, presta y/o proporciona servicios de telecomunicaciones.
_____3_____
Se ordena realizar acciones de vigilancia en el establecimiento ubicado en:
_____4_____
_____
P r e s e n t e

Con fundamento en los (artículos) _____5_____ de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; _____6_____ de la Ley Federal de Protección al Consumidor; _____7_____ de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; _____8_____ de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; _____9_____ de la Ley de Infraestructura de la Calidad; _____10_____ del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; _____11_____ del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; _____12_____ del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor; y (numerales) _____13_____ de la NORMA Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones.

Se hace de su conocimiento que se le practicará **VISITA DE VIGILANCIA DE TELECOMUNICACIONES**, lo anterior con fundamento en la normatividad señalada en el párrafo que antecede; asimismo se le informa que se ha comisionado a las/los CC. _____14_____ mediante oficios números _____15_____ respectivamente, ambos verificadores de telecomunicaciones de esta Procuraduría Federal del Consumidor; de igual forma se hace mención que los servidores públicos antes mencionados están autorizados indistintamente, para actuar de manera individual o conjunta de conformidad con (el artículo)__11_____ del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.

A su vez se hace de su conocimiento que de conformidad con lo establecido en (el artículo) _____6_____ de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en relación con (los artículos) _____8_____ de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, así como (los artículos) _____9_____ Ley de Infraestructura de la Calidad, son obligaciones del verificador de telecomunicaciones identificarse mediante credencial vigente expedida por la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor y exhibir el oficio comisión correspondiente, que lo acredite para realizar la diligencia de acciones de vigilancia de telecomunicaciones; a entregarle el documento original que contiene la presente orden de vigilancia de telecomunicaciones, misma que cuenta con firma autógrafa del emisor, la cual tendrá vigencia _____16_____, así como a levantar acta circunstanciada de la diligencia en

Página 1 de 2

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES
DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE TELECOMUNICACIONES
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN DE TELECOMUNICACIONES

ORDEN DE VIGILANCIA DE TELECOMUNICACIONES: _____1_____

presencia de dos testigos de asistencia, que deberán ser nombrados por la persona que atienda la misma o ante la negativa del visitado para hacerlo, el/los verificador/es de telecomunicaciones comisionado/os deberá nombrarlos.

Por lo que con fundamento en los artículos señalados en el primer párrafo de la presente orden de vigilancia de telecomunicaciones, la visita tendrá por **OBJETO Y ALCANCE** vigilar y constatar el cumplimiento de la obligación consistente en:
_____**17**_____
_____
_____
_____
_____ de conformidad con (los artículos) _____**6**_____ de la Ley Federal de Protección al Consumidor, _____**7**_____ de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión en relación con (los numerales) _____**13**_____ de la NORMA Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018; además de conformidad con (el artículo) ____**6**___ de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Procuraduría, con objeto de aplicar y hacer cumplir las disposiciones de esta Ley y demás normatividad aplicable, cuando no corresponda a otra dependencia, practicará la vigilancia y verificación necesarias en los lugares donde se administren, almacenen, transporten, distribuyan o expendan productos o mercancías o en los que se presten los servicios, incluyendo aquellos en tránsito", a efecto de garantizar y proteger los derechos de los consumidores, la equidad y seguridad jurídica en las relaciones de consumo.

Por lo anterior y de conformidad a lo establecido en (los artículos) _____**6**_____ de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en relación con (el artículo) ___**8**___ de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y (artículos) _____**9**_____ de la Ley de Infraestructura de la Calidad, Usted tendrá la obligación de permitir el acceso y proporcionar las facilidades necesarias a las personas autorizadas por las autoridades competentes para practicar las Acciones de Vigilancia (artículo) ____**9**_____ de la Ley de Infraestructura de la Calidad.

En atención a lo ordenado por (el artículo) _____**8**_____ de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo se le hace saber al visitado que el expediente _____**18**_____ abierto con motivo de la presente diligencia se encuentra para su consulta, en las oficinas de la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor ubicadas en Avenida José Vasconcelos 208, piso 14, Colonia Condesa, Código Postal 06140, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México.

A T E N T A M E N T E

_____**19**_____
_____**20**_____

Página **2** de **2**

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Orden de Vigilancia de Telecomunicaciones.

Objetivo: Hacer del conocimiento al personal que atiende el establecimiento de una empresa o proveedor en materia de telecomunicaciones, que se practicará una visita de acciones de vigilancia.

Elaboración: Servidor público facultado para emitir una orden de vigilancia en materia de telecomunicaciones.

Presentación: Forma impresa con firma al calce del servidor público facultado para emitir una orden de vigilancia en materia de telecomunicaciones y sello oficial de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Clave de Identificación: Formato I-1-MP-710-04

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	ORDEN	Número asignado a la orden de vigilancia de telecomunicaciones.
2	A	Entidad Federativa, día, mes y año en que fue emitida la orden de vigilancia.
3	LA EMPRESA	Razón Social y/o Nombre comercial del proveedor.
4	UBICADO EN	Dirección de ubicación del establecimiento del proveedor.
5	ARTÍCULOS	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar una diligencia de vigilancia en relación con la Constitución Política de los Estados Unidos.
6	ARTÍCULOS	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar una diligencia de vigilancia en relación con la Ley Federal de Protección al Consumidor.
7	ARTÍCULOS	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar una diligencia de vigilancia en relación con la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
8	ARTÍCULOS	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar una diligencia de vigilancia en relación con la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
9	ARTÍCULOS	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar una diligencia de vigilancia en relación con la Ley de Infraestructura de la Calidad.

10	ARTÍCULOS	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar una diligencia de vigilancia en relación con el Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
11	ARTÍCULOS	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar una diligencia de vigilancia en relación con el Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.
12	ARTÍCULOS	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar una diligencia de vigilancia en relación con el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.
13	NUMERALES	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar una diligencia de vigilancia en relación con la NORMA Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.
14	LAS/LOS CC.	Nombre del o los servidores públicos que practicaran la diligencia de verificación.
15	CON OFICIO	Número de oficio comisión del servidor público que lo faculta para llevar a cabo una diligencia de vigilancia de telecomunicaciones.
16	VIGENCIA DEL	Vigencia de la orden de vigilancia de telecomunicaciones.
17	CONSISTENTE EN	Objeto de la visita de vigilancia.
18	EXPEDIENTE	Número de expediente consecutivo de vigilancia.
19	NOMBRE	Nombre del servidor público que emitió la orden de vigilancia.
20	CARGO	Cargo del servidor público que emitió la orden de vigilancia.

Formato I-2-MP-710-04

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES
DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE TELECOMUNICACIONES
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN DE TELECOMUNICACIONES

ORDEN DE VIGILANCIA DE TELECOMUNICACIONES: _____1_____

_____2_____, a _____ de _____ de _____

Propietario y/o Encargado y/o Dependiente y/o Responsable y/u Ocupante y/o Representante Legal y/o Apoderado Legal y/o Autorizado y/o Distribuidor Autorizado del proveedor que directa o indirectamente comercializa, presta y/o proporciona servicios de telecomunicaciones.
_____**3**_____
Se ordena realizar acciones de vigilancia en el establecimiento ubicado en:
_____**4**_____
_____

P r e s e n t e

Con fundamento en los (artículos) _____**5**_____de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; _____**6**_____ de la Ley Federal de Protección al Consumidor; _____**7**_____ de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; _____**8**_____ de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; _____**9**_____ de la Ley de Infraestructura de la Calidad; _____**10**_____ del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; _____**11**_____ del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; _____**12**_____ del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor; y (numerales) _____**13**_____ de la NORMA Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones.

Se hace de su conocimiento que se le practicará **VISITA DE VIGILANCIA DE TELECOMUNICACIONES**, lo anterior con fundamento en la normatividad señalada en el párrafo que antecede; asimismo se le informa que se ha comisionado a las/los CC. _____**14**_____ mediante oficios números _____**15**_____ respectivamente, ambos defensores de la confianza de esta Procuraduría Federal del Consumidor; de igual forma se hace mención que los servidores públicos antes mencionados están autorizados indistintamente, para actuar de manera individual o conjunta de conformidad con (el artículo)__**11**_____ del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.

A su vez se hace de su conocimiento que de conformidad con lo establecido en (el artículo) _____**6**_____ de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en relación con (los artículos) _____**8**_____ de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, así como (los artículos) _____**9**_____ Ley de Infraestructura de la Calidad, son obligaciones del Defensor de la Confianza identificarse mediante credencial vigente expedida por la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza de la Procuraduría Federal del Consumidor y exhibir el oficio comisión correspondiente, que lo acredite para realizar la diligencia de acciones de vigilancia de telecomunicaciones; a entregarle el documento original que contiene la presente orden de vigilancia de telecomunicaciones, misma que cuenta con firma autógrafa del emisor, la cual tendrá vigencia _____**16**_____, así como a levantar acta circunstanciada de la diligencia en

Página **1** de **2**

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES
DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE TELECOMUNICACIONES
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN DE TELECOMUNICACIONES

ORDEN DE VIGILANCIA DE TELECOMUNICACIONES: _____1_____

presencia de dos testigos de asistencia, que deberán ser nombrados por la persona que atienda la misma o ante la negativa del visitado para hacerlo, el/los defensor/es de la confianza comisionado/os deberá nombrarlos.

Por lo que con fundamento en los artículos señalados en el primer párrafo de la presente orden de vigilancia de telecomunicaciones, la visita tendrá por **OBJETO Y ALCANCE** vigilar y constatar el cumplimiento de la obligación consistente en:
_____**17**_____
_____
_____
_____
_____ de conformidad con (los artículos) _____**6**_____ de la Ley Federal de Protección al Consumidor, _____**7**_____ de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión en relación con (los numerales) _____**13**_____ de la NORMA Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018; además de conformidad con (el artículo) ____**6**___ de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Procuraduría, con objeto de aplicar y hacer cumplir las disposiciones de esta Ley y demás normatividad aplicable, cuando no corresponda a otra dependencia, practicará la vigilancia y verificación necesarias en los lugares donde se administren, almacenen, transporten, distribuyan o expendan productos o mercancías o en los que se presten los servicios, incluyendo aquellos en tránsito", a efecto de garantizar y proteger los derechos de los consumidores, la equidad y seguridad jurídica en las relaciones de consumo.

Por lo anterior y de conformidad a lo establecido en (los artículos) _____**6**_____ de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en relación con (el artículo) ___**8**___ de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y (artículos) _____**9**_____ de la Ley de Infraestructura de la Calidad, Usted tendrá la obligación de permitir el acceso y proporcionar las facilidades necesarias a las personas autorizadas por las autoridades competentes para practicar las Acciones de Vigilancia (artículo) ____**9**_____ de la Ley de Infraestructura de la Calidad.

En atención a lo ordenado por (el artículo) _____**8**_____ de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo se le hace saber al visitado que el expediente _____**18**_____ abierto con motivo de la presente diligencia se encuentra para su consulta, en las oficinas de la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor ubicadas en Avenida José Vasconcelos 208, piso 14, Colonia Condesa, Código Postal 06140, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México.

A T E N T A M E N T E

_____**19**_____
_____**20**_____

Página **2** de **2**

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Orden de Vigilancia de Telecomunicaciones de ODECO.

Objetivo: Hacer del conocimiento al personal que atiende el establecimiento de una empresa o proveedor en materia de telecomunicaciones, que se practicará una visita de vigilancia.

Elaboración: Servidor público facultado para emitir una orden de vigilancia en materia de telecomunicaciones.

Presentación: Forma impresa con firma al calce del servidor público facultado para emitir una orden de vigilancia en materia de telecomunicaciones y sello oficial de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Clave de Identificación: Formato I-2-MP-710-04

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	ORDEN	Número asignado a la orden de vigilancia de telecomunicaciones.
2	A	Entidad Federativa, día, mes y año en que fue emitida la orden de vigilancia.
3	LA EMPRESA	Razón Social y/o Nombre comercial del proveedor.
4	UBICADO EN	Dirección de ubicación del establecimiento del proveedor.
5	ARTÍCULOS	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar una diligencia de vigilancia en relación con la Constitución Política de los Estados Unidos.
6	ARTÍCULOS	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar una diligencia de vigilancia en relación con la Ley Federal de Protección al Consumidor.
7	ARTÍCULOS	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar una diligencia de vigilancia en relación con la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
8	ARTÍCULOS	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar una diligencia de vigilancia en relación con la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
9	ARTÍCULOS	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar una diligencia de vigilancia en relación con la Ley de Infraestructura de la Calidad.

10	ARTÍCULOS	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar una diligencia de vigilancia en relación con el Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
11	ARTÍCULOS	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar una diligencia de vigilancia en relación con el Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.
12	ARTÍCULOS	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar una diligencia de vigilancia en relación con el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.
13	NUMERALES	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar una diligencia de vigilancia en relación con la NORMA Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.
14	LAS/LOS CC.	Nombre del o los servidores públicos que practicaran la diligencia.
15	NÚMEROS	Número de oficio comisión del servidor público que lo faculta para llevar a cabo una diligencia de vigilancia de telecomunicaciones.
16	VIGENCIA	Vigencia de la orden de vigilancia de telecomunicaciones.
17	CONSISTENTE EN	Objeto de la visita de vigilancia.
18	EXPEDIENTE	Número de expediente consecutivo de vigilancia.
19	NOMBRE	Nombre del servidor público que emitió la orden de vigilancia.
20	CARGO	Cargo del servidor público que emitió la orden de vigilancia.

Formato I-3-MP-710-04

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

"ACTA DE VISITA DE VIGILANCIA"

En _____**1**_____, siendo las _____**2**_____ horas del día _____**3**_____, el/los C. /C.C. _____ _____**4**_____ en seguimiento al(los) oficio(s) de comisión con número(s) _____**5**_____emitido por el Subprocurador de Telecomunicaciones, adscrito a la Procuraduría Federal del Consumidor, se realiza la presente acción de vigilancia, a fin de constatar el cumplimiento de la obligación de _____ _____**6**_____ lo anterior con fundamento en (los artículos) ____**7**_____de la Ley Federal de Protección al Consumidor; (numerales) _____**8**_____ de la NORMA Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, así como lo establecido en (los artículos) _____**9**_____del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; además de (los artículos) ___**10**___ del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.(Fin de sección)----------

Atendiendo lo señalado en la sección anterior se procede al levantamiento de la presente acta, constatando los siguientes: ----------

----------**HECHOS**----------

1. Se hace constar que, me (nos) constituí (mos) en la calle de _____**11**_____ número exterior _____**12**_____, número interior ___**13**_____, entre las calles de_____ _____**14**_____ Colonia_____**15**_____, Código Postal_____**16**_____, Alcaldía o Municipio _____**17**_____, Entidad Federativa _____**18**_____, domicilio que se corrobora a través de _____**19**_____ _____ _____

.---------- (Fin de sección)----------

2. Al consultar con un consumidor se constata que el concesionario o autorizado _____**20**_____ _____ _____

.---------- (Fin de sección)----------

2.1. A continuación se señala el medio por el cual se constató el punto anterior: _____ _____**21**_____ _____ _____

3. Al consultar con el proveedor se constata que el concesionario o autorizado _____**20**_____ _____

ESTE DOCUMENTO ES DE CARÁCTER INDIVIDUAL E INTRANSFERIBLE, NO SERÁ VÁLIDO SI PRESENTA BORRADURAS O ENMENDADURAS PARA CUALQUIER ACLARACIÓN, CONFIRMACIÓN O DUDA, DIRIGIRSE AL DOMICILIO UBICADO EN AV. JOSÉ VASCONCELOS NO. 208, COL. CONDESA, PISO 14, ALCALDÍA CUAUHTÉMOC, CIUDAD DE MÉXICO, C.P. 06140, O COMUNICARSE AL TELÉFONO 55 5625 67 00

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

_____.

.---------- (Fin de sección)----------

3.1. A continuación se señala el medio por el cual se constató el punto anterior:

_____
_____**21**_____
_____
_____

4. El proveedor_____
_____**20**_____
_____

.---------- (Fin de sección)----------

4.1. A continuación se señala el medio por el cual se constató el punto anterior:

_____
_____**21**_____
_____
_____

5 El proveedor_____
_____**20**_____
_____

.---------- (Fin de sección)----------

5.1. A continuación se señala el medio por el cual se constató el punto anterior:

_____
_____**21**_____
_____
_____

6. Datos del denunciante (opcional):----------

Nombre:_____**22**_____,Motivo:_____**23**_____
_____
_____

Teléfono:_____**24**_____ ----------

Correo electrónico: _____**25**_____ ----------

----------(Fin de Sección)----------

----------**CIERRE DEL ACTA**----------

Personal actuante
_____**26**_____

ESTE DOCUMENTO ES DE CARÁCTER INDIVIDUAL E INTRANSFERIBLE, NO SERÁ VÁLIDO SI PRESENTA BORRADURAS O ENMENDADURAS PARA CUALQUIER ACLARACIÓN, CONFIRMACIÓN O DUDA, DIRIGIRSE AL DOMICILIO UBICADO EN AV. JOSE VASCONCELOS NO. 208, COL. CONDESA, PISO 14, ALCALDÍA CUAUHTÉMOC, CIUDAD DE MÉXICO, C.P. 06140, O COMUNICARSE AL TELÉFONO 55 5625 67 00

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Acta de Visita de Vigilancia de telecomunicaciones.

Objetivo: Circunstanciar los hechos que se constaten durante la visita de vigilancia de telecomunicaciones.

Elaboración: Servidor público actuante.

Presentación: Forma impresa con letra de molde y con bolígrafo.

Clave de Identificación: Formato I-3-MP-710-04

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	EN	Municipio y Entidad Federativa en donde se realiza la verificación.
2	LAS	Hora de inicio.
3	DEL	Día, mes y año en que se realiza la diligencia.
4	EL/LOS CC.	Nombre del o los servidores públicos que practicaran la diligencia.
5	CON NÚMERO(S)	Número de oficio comisión del servidor público que lo faculta para llevar a cabo una diligencia de vigilancia de telecomunicaciones.
6	OBLIGACIÓN DE	Objeto de la visita de vigilancia.
7	ARTÍCULOS	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar una diligencia de verificación en relación con la Ley Federal de Protección al Consumidor.
8	NUMERALES	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar una diligencia de verificación en relación con la NORMA Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.
9	ARTÍCULOS	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar una diligencia de verificación en relación con el Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.
10	ARTÍCULOS	Fundamento legal correspondiente que le da la atribución a cada Unidad Administrativa de la PROFECO, para practicar una diligencia de verificación en relación con el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.
11	EN LA CALLE DE	Nombre de la Calle en la que se encuentra el establecimiento del Proveedor.

12	NÚMERO EXTERIOR	Número exterior con el que se encuentra el establecimiento del Proveedor.
13	NÚMERO INTERIOR	Número interior con el que se encuentra el establecimiento del Proveedor.
14	ENTRE LAS CALLES DE	Las calles paralelas en las que se encuentra el establecimiento.
15	COLONIA	Colonia en la que se encuentra el establecimiento
16	C.P.	El código postal al que pertenece la colonia del establecimiento.
17	ALCALDÍA O MUNICIPIO	Alcaldía o Municipio en la que se encuentra el establecimiento.
18	ENTIDAD FEDERATIVA	La entidad federativa en la que se encuentra el establecimiento
19	A TRAVÉS DE	Elementos que den certeza del lugar a verificar.
20	EL PROVEEDOR	Puntos para detectar supuestos que afecten la vida, la salud o economía de una colectividad de consumidores.
21	ANTERIOR	Medio por el cual se constata el punto a acreditar.
22	NOMBRE	Nombre completo y apellidos del denunciante.
23	MOTIVO	Razón o motivo por el cual se realiza la denuncia.
24	TELÉFONO	Teléfono del denunciante.
25	CORREO ELECTRÓNICO	Correo electrónico del denunciante.
26	PERSONAL ACTUANTE	Nombre completo y apellidos y firma del servidor público que practicó la diligencia.