CÓDIGO DE ÉTICA

CUALLI TELECOM

CUALLI TELECOMUNICACIONES S.A. DE C.V.

ÍNDICE

I. OBJETO....3
II. DISPOSICIONES GENERALES....4
III. MISIÓN Y VISIÓN EDITORIAL....5
IV. PRINCIPIOS RECTORES....5
IV.I CRITERIOS EDITORIALES COMPLEMENTARIOS....6
V. IDENTIDAD PROGRAMÁTICA....6
VI. DERECHOS DE LAS AUDIENCIAS....7
VII. DERECHOS DE LAS AUDIENCIAS CON DISCAPACIDAD....11
VIII. ATENCIÓN A SOLICITUDES O QUEJAS DE LA AUDIENCIA....12
VIII.I. REQUISITOS DE LA SOLICITUD O QUEJA....13
VIII.II. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN....13
IX. INSCRIPCIÓN, PUBLICACIÓN Y ACTUALIZACIONES....17

I. OBJETO

El presente Código de Ética tiene por objeto informar, al público en general, la forma detallada en que **CUALLI TELECOMUNICACIONES S.A. DE C.V.**, en lo sucesivo **CUALLI TELECOM**, se compromete a respetar y promover todos y cada uno de los derechos de las audiencias dentro del servicio de televisión restringida (Televisión y/o Audio de Paga, conforme a los Lineamientos). Lo anterior de conformidad con lo establecido en el artículo 250, párrafo tercero, de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión (en lo sucesivo, la "Ley") y en el artículo 18 de los Lineamientos Generales para la Protección de los Derechos de las Audiencias (en lo sucesivo, los "Lineamientos").

CUALLI TELECOM presta el servicio de Televisión de Paga a sus suscriptores mediante una plataforma o aplicación que opera sobre protocolo de internet (IP) dentro de su propia red de telecomunicaciones, a través de la cual se ponen a disposición de los suscriptores paquetes o parrillas de canales de programación. **CUALLI TELECOM no produce ni programa canales propios**: su actividad consiste en la retransmisión íntegra de canales de programación de terceros, contratados con su proveedor de señales, cuyos contenidos son producidos y programados por las programadoras titulares de dichos canales.

Los datos de contacto de **CUALLI TELECOM** para efectos de lo establecido en este Código de Ética serán los siguientes:

- **Domicilio:** Calle Progreso, Número 3C, Barrio San Miguel 1a Sección, Tlalixtac de Cabrera, Oaxaca, C.P. 68270
- **Número telefónico:** 9513671872
- **Correo electrónico:** contacto@cuallitelecomunicaciones.com
- **Página web:** https://cuallitelecomunicaciones.com

Este Código se interpretará conforme a los artículos 6 y 7 constitucionales, la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión y los Lineamientos Generales para la Protección de los Derechos de las Audiencias. Se garantizarán la libertad de expresión, la libertad programática y editorial, así como la prohibición de censura previa. Para efectos de este Código, la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones se denominará indistintamente la "CRT" o la "Comisión". Los plazos señalados en días se entenderán como días hábiles y

los señalados en horas se computarán de momento a momento, conforme al artículo 5 de los Lineamientos.

II. DISPOSICIONES GENERALES

CUALLI TELECOM, como prestador del servicio de televisión restringida, proveerá el servicio atendiendo a los principios constitucionales en materia de telecomunicaciones, además de observar y cumplir con las disposiciones administrativas y ordenamientos jurídicos expedidos por las autoridades competentes cuya injerencia se encuentre sobre la prestación del servicio referido.

La principal finalidad de **CUALLI TELECOM** es brindar a los suscriptores un servicio de calidad con una oferta programática amplia y plural, respetando e informando a la audiencia lo relativo al contenido que será retransmitido para conocimiento y seguridad del público, principalmente de las niñas, niños y adolescentes.

La oferta programática del servicio podrá comprender diversos géneros y perspectivas. **CUALLI TELECOM** retransmitirá los canales de programación de terceros de forma íntegra, sin alterar, editar ni insertar contenidos en las señales recibidas de su proveedor. Respecto de los contenidos, publicidad y espacios que, en su caso, llegue a comercializar o controlar directamente, **CUALLI TELECOM** observará las obligaciones aplicables para distinguir la publicidad de la información periodística o noticiosa, conforme a los artículos 9, 10 y 11 de los Lineamientos, así como los mecanismos para diferenciar la opinión de la persona informadora, comentarista o conductora respecto de la información noticiosa.

En cuanto a la información u opinión difundida en los programas retransmitidos en el servicio de **CUALLI TELECOM**, la responsabilidad editorial corresponde a la programadora, propietaria o creadora del contenido, sin perjuicio de las obligaciones de atención de quejas que correspondan a **CUALLI TELECOM** conforme al artículo 51 de los Lineamientos. En todo caso, **CUALLI TELECOM** brindará las facilidades y el apoyo necesario para garantizar los derechos de las audiencias, acatando lo establecido en la Ley y demás normatividad aplicable.

Respecto de las señales de la televisión radiodifundida (canales abiertos), **CUALLI TELECOM** observará la obligación de retransmitirlas de manera gratuita y no discriminatoria,

de forma íntegra, simultánea y sin modificaciones, dentro de la misma zona de cobertura geográfica, en los términos y con las excepciones que establezcan las disposiciones aplicables. La retransmisión indicada en este párrafo abarca la publicidad y tendrá la misma calidad que la señal radiodifundida.

CUALLI TELECOM reconoce los derechos de las audiencias a la dignidad humana, la igualdad y la no discriminación, y observará las obligaciones que le correspondan conforme a la Ley y los Lineamientos, sin ejercer censura previa sobre contenidos de terceros.

III. MISIÓN Y VISIÓN EDITORIAL

Misión: ofrecer a nuestros suscriptores, a través de nuestra red, acceso a una programación diversa, plural y accesible, integrada por canales de terceros retransmitidos de forma íntegra y respetuosa de los derechos de las audiencias.

Visión: consolidar un servicio de televisión restringida que favorezca el acceso a contenidos informativos, culturales, educativos y de entretenimiento en nuestra región, con respeto a la dignidad humana y a la libertad editorial de las señales retransmitidas.

IV. PRINCIPIOS RECTORES

CUALLI TELECOM atenderá y se compromete a cumplir con los siguientes valores y principios que guiarán la integración y prestación de su oferta programática:

a) **Pluralidad.** Se entenderá como la integración de una oferta de canales que refleje el pluralismo ideológico, político, social, cultural y lingüístico de la Nación, así como la diversificación de contenidos con fines informativos, educativos, culturales y de entretenimiento.

b) **Información.** En caso de que **CUALLI TELECOM** llegue a producir o difundir bajo su responsabilidad información noticiosa propia, observará los criterios editoriales de pluralidad y veracidad previstos en el artículo 12 de los Lineamientos, sin atribuirse facultades de revisión previa sobre la programación ajena.

c) **Competencia. CUALLI TELECOM** observará las disposiciones de competencia económica que resulten aplicables a la prestación de su servicio, sin asumir decisiones sobre la contratación o inserción de publicidad en señales de terceros.

d) **Calidad.** Corresponde al cumplimiento por parte de **CUALLI TELECOM** de los lineamientos, acuerdos y disposiciones técnicas y administrativas que emita la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones, para brindar el servicio en óptimas condiciones y con los mejores estándares establecidos.

e) **Integridad de la señal.** Las señales de terceros se retransmitirán completas, sin cortes, alteraciones ni inserciones por parte de **CUALLI TELECOM**, conservando la clasificación, los avisos parentales, la publicidad y los servicios de accesibilidad que cada programadora incluya en su señal.

IV.I CRITERIOS EDITORIALES COMPLEMENTARIOS

CUALLI TELECOM adopta como criterios editoriales y valores, conforme al artículo 18, fracción I, de los Lineamientos: la protección de grupos en situación de vulnerabilidad, la no discriminación, la no emisión de discursos de odio y de violencia, la no apología de la violencia y el respeto a la dignidad humana.

Dado que **CUALLI TELECOM** no produce contenidos propios, dichos criterios se aplicarán en el ámbito que le corresponde como distribuidor, conforme a lo siguiente:

I. **Integración de la oferta.** Los canales que integran el servicio se seleccionarán de entre los ofrecidos por proveedores y programadoras debidamente autorizados para su distribución, procurando una oferta diversa en géneros, públicos y perspectivas.

II. **Clasificación y avisos.** Se respetará y pondrá a disposición de los suscriptores la clasificación de los contenidos que proporcione cada programadora, a través de la guía de programación de la plataforma o aplicación del servicio, cuando dicha información esté disponible.

III. **Protección de niñas, niños y adolescentes.** Se facilitarán a los suscriptores mecanismos para restringir el acceso a canales o contenidos que consideren no aptos, en los términos del apartado VI de este Código.

IV. **Información noticiosa propia.** En caso de que llegue a difundirse información noticiosa bajo responsabilidad de **CUALLI TELECOM**, se aplicarán criterios que aseguren que, al momento de hacerla pública, se cuenta con elementos mínimos para concluir que la noticia es veraz, en los términos del artículo 12 de los Lineamientos; asimismo, se procurará identificar el contexto temporal de los hechos y evitar presentar información histórica como actual.

V. **Señales de terceros.** Se respetarán las atribuciones y responsabilidades que legalmente correspondan a cada programadora respecto de sus contenidos, sin excluir la atención de quejas a cargo de **CUALLI TELECOM** como prestador del servicio.

V. IDENTIDAD PROGRAMÁTICA

CUALLI TELECOM es un distribuidor de canales de programación de terceros. Su servicio de televisión restringida retransmite, de forma íntegra y a través de UN SÓLO CANAL DE PROGRAMACIÓN (conocido como plataforma o aplicación) dentro de su red, diversos canales de programación contratados con su proveedor de señales, cuyos contenidos comprenden, entre otros, programas informativos, culturales, educativos, deportivos, infantiles y de entretenimiento, con la finalidad de proporcionar a las audiencias una oferta programática diversa y plural. La identidad programática propia de cada canal corresponde a la programadora titular de este.

La oferta programática podrá actualizarse conforme a las condiciones de prestación del servicio y de los contratos con el proveedor de señales, observando las obligaciones de información y actualización que resulten aplicables ante la CRT.

VI. DERECHOS DE LAS AUDIENCIAS

La programación disponible en el servicio de televisión restringida podrá comprender, entre otros, los siguientes géneros y contenidos:

- Noticias locales, nacionales e internacionales;
- Series y películas de distintas clasificaciones;
- Eventos o programas culturales, deportivos, musicales, entre otros;
- Programación infantil y para adolescentes;
- Documentales;
- Publicidad;
- Concursos, ofertas y promociones;
- Información educativa o de enseñanza, y
- Cualquier otro tipo de programa que sea conforme a las disposiciones señaladas en este Código de Ética.

La programación del servicio de televisión restringida de **CUALLI TELECOM** podrá consultarse en la guía de programación de la plataforma o aplicación del servicio y, en su caso, en el portal de internet del concesionario, en la que se mostrará, cuando la información sea proporcionada por la programadora, el número o nombre del canal, nombre del programa, fecha, hora y clasificación del contenido. La clasificación y los avisos parentales que cada programadora incluya en su señal se retransmitirán sin modificaciones, para que el suscriptor pueda conocer si el contenido es apto para la audiencia correspondiente.

Independientemente del tipo y clasificación del programa, este deberá respetar en todo momento los derechos de las audiencias; además, **CUALLI TELECOM**, en el marco de la libertad de expresión y recepción de ideas e información, propiciará:

I. La integración de las familias;
II. El desarrollo armónico de la niñez;
III. El mejoramiento de los sistemas educativos;
IV. La difusión de los valores artísticos, históricos y culturales;
V. El desarrollo sustentable;
VI. La difusión de las ideas que afirmen nuestra unidad nacional;
VII. La igualdad entre mujeres y hombres;
VIII. La divulgación del conocimiento científico y técnico, y
IX. El uso correcto del lenguaje.

Por otra parte, a efecto de promover el libre desarrollo armónico e integral de niñas, niños y adolescentes, **CUALLI TELECOM** procurará que la programación dirigida a este sector de la población que se retransmita en su servicio observe lo siguiente:

I. Difundir información y programas que fortalezcan los valores culturales, éticos y sociales;
II. Evitar transmisiones contrarias a los principios de paz, no discriminación y de respeto a la dignidad de todas las personas;
III. Evitar contenidos que estimulen o hagan apología de la violencia;
IV. Informar y orientar sobre los derechos de la infancia;
V. Promover su interés por la comprensión de los valores nacionales y el conocimiento de la comunidad internacional;

VI. Estimular su creatividad, así como su interés por la cultura física, la integración familiar y la solidaridad humana;

VII. Propiciar su interés por el conocimiento, particularmente en aspectos científicos, artísticos y sociales;

VIII. Fomentar el respeto a los derechos de las personas con discapacidad;

IX. Promover una cultura ambiental que fomente la conciencia, la conservación, el respeto y la preservación del medio ambiente;

X. Estimular una cultura de prevención y cuidado de la salud;

XI. Proporcionar información sobre protección contra todo tipo de explotación infantil y de trata de personas;

XII. Promover la tolerancia y el respeto a la diversidad de opiniones;

XIII. Promover el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia;

XIV. Proteger la identidad de las víctimas de delitos sexuales, y

XV. Cumplir con la clasificación y los horarios relativos a la utilización y difusión de contenidos pornográficos.

Para prevenir a la audiencia sobre aquellos contenidos que puedan perjudicar al sector infantil y adolescente, **CUALLI TELECOM** pondrá a disposición de los suscriptores medidas que les permitan bloquear o restringir el acceso a canales o programas que consideren inapropiados o que simplemente no deseen recibir. El suscriptor podrá solicitar el bloqueo o la restricción de canales comunicándose con **CUALLI TELECOM** vía telefónica o por medios electrónicos, o bien, aplicarlo directamente en la plataforma o aplicación del servicio cuando esta cuente con dicha función.

Finalmente, de conformidad con el artículo 250 de la Ley y el artículo 8 de los Lineamientos, **CUALLI TELECOM** reconoce los siguientes derechos de las audiencias, sin perjuicio de los demás previstos en las disposiciones legales aplicables:

I. Recibir información veraz, plural y oportuna, especialmente en la programación noticiosa, así como buscar, recibir y difundir información e ideas de toda índole por cualquier medio de expresión.

II. Que la publicidad o propaganda no sea presentada como si se tratara de información periodística o noticiosa.

III. Contar con elementos que permitan identificar y distinguir claramente los mensajes publicitarios de los contenidos de los programas.

IV. Contar con elementos que permitan diferenciar la información noticiosa de las opiniones personales de quienes participan en los programas, especialmente en los programas de carácter noticioso.

V. Recibir contenidos que reflejen la pluralidad de ideas, opiniones, culturas, lenguas y perspectivas políticas y sociales existentes en el país.

VI. Recibir una programación variada que refleje la diversidad de ideas y opiniones y contribuya al fortalecimiento de la vida democrática.

VII. Ejercer el derecho de réplica cuando se difunda información inexacta o falsa respecto de una persona, en términos de la Ley Reglamentaria del Artículo 6o., párrafo primero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia del Derecho de Réplica.

VIII. Que se mantengan condiciones de calidad y niveles de audio y video durante la programación y los espacios publicitarios.

IX. Recibir contenidos y publicidad libres de discriminación por motivos de origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social o de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra condición que atente contra la dignidad humana, conforme al ámbito de aplicación de las disposiciones correspondientes.

X. Que se respeten los derechos humanos, el interés superior de la niñez, la igualdad de género y el principio de no discriminación.

XI. Que en los programas puedan utilizarse cualquiera de las lenguas nacionales.

XII. Que los programas en idioma extranjero transmitidos mediante radiodifusión cuenten con subtitulaje o doblaje al español, en los términos de las disposiciones aplicables.

XIII. Que se respeten los horarios anunciados de los programas, se informe oportunamente sobre sus modificaciones y se incluyan los avisos parentales correspondientes. Para ello, respecto de la información que esté bajo su control:

a) Cuando el cambio de programación sea previsible, deberá informarse con al menos veinticuatro horas de anticipación, mediante el mismo canal y otros medios disponibles.

b) Cuando el cambio no sea previsible, deberá informarse en el mismo canal antes del inicio del programa afectado.

XIV. Que las audiencias con discapacidad puedan ejercer sus derechos en igualdad de condiciones, incluyendo el acceso a contenidos, representaciones dignas e inclusivas, mecanismos accesibles para presentar quejas y guías de programación, en los términos establecidos en el apartado VII de este Código.

Derecho de réplica. De conformidad con el artículo 13 de los Lineamientos, **CUALLI TELECOM** informa a las audiencias, a través de su portal de internet, que tienen derecho de réplica cuando se publiquen o difundan hechos de su persona que sean inexactos o falsos.

Asimismo, **CUALLI TELECOM** informa, a través de su portal de internet, que en caso de ser procedente la solicitud de réplica respecto de contenidos bajo su responsabilidad, publicará o transmitirá de manera gratuita, por el mismo medio, la rectificación o respuesta formulada, en términos de la Ley Reglamentaria del Artículo 6o., párrafo primero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia del Derecho de Réplica. Cuando la réplica se refiera a contenidos de una programadora, **CUALLI TELECOM** orientará a la persona solicitante y canalizará la solicitud al responsable de la señal.

Los derechos anteriormente señalados serán observados por **CUALLI TELECOM** dentro del ámbito de sus obligaciones como prestador del servicio de televisión restringida, respetando las responsabilidades legales de las programadoras y de los concesionarios de radiodifusión respecto de los contenidos que producen o transmiten.

VII. DERECHOS DE LAS AUDIENCIAS CON DISCAPACIDAD

CUALLI TELECOM reconoce y respeta los derechos de las audiencias con discapacidad, establecidos en los artículos 251 y 252 de la Ley, así como en los Lineamientos, en particular en sus artículos 8, fracción XIV, 14, 15 y 16, procurando que las personas con discapacidad puedan acceder a los contenidos y ejercer sus derechos en igualdad de condiciones.

Para tal efecto, se reconocen los siguientes derechos:

I. Accesibilidad a los contenidos. Contar con servicios de subtitulaje, doblaje al español y Lengua de Señas Mexicana, tanto del audio de voz como de los sonidos e información no verbal relevantes para la comprensión de los contenidos audiovisuales, en los términos y alcances previstos en las disposiciones aplicables para cada sujeto obligado. Tratándose de canales de terceros, **CUALLI TELECOM** retransmitirá sin alteración los servicios de accesibilidad (subtitulaje oculto, doblaje, audio alternativo o Lengua de Señas Mexicana) que la programadora incluya en su señal, siempre que la plataforma lo permita técnicamente.

II. Representación digna e inclusiva. Recibir contenidos que promuevan el respeto a la dignidad humana, la igualdad y la no discriminación, mediante representaciones visuales respetuosas e inclusivas que reconozcan las capacidades, méritos y habilidades de las personas con discapacidad, evitando estereotipos que menoscaben sus derechos.

III. Accesibilidad para presentar solicitudes y quejas. Contar con mecanismos que faciliten la presentación de reclamaciones, sugerencias y quejas relacionadas con sus derechos como integrantes de las audiencias, sin que ello represente una carga desproporcionada o indebida para el prestador del servicio.

Para garantizar este derecho, **CUALLI TELECOM** permitirá que las personas con discapacidad presenten sus solicitudes o quejas mediante los medios de contacto establecidos en el presente Código, procurando que la información y las comunicaciones sean claras, comprensibles y accesibles.

Cuando una persona manifieste dificultades para presentar su solicitud por los medios ordinarios, podrá solicitar orientación y asistencia a través del número telefónico de atención, a fin de conocer los requisitos, medios disponibles y procedimiento correspondiente.

Las solicitudes y quejas serán atendidas bajo las mismas condiciones y plazos establecidos para las demás audiencias, sin discriminación por motivos de discapacidad.

IV. Accesibilidad a la guía de programación. Consultar la información relativa a los canales, programas, horarios y clasificaciones de los contenidos mediante la línea telefónica de atención, la plataforma o aplicación del servicio o el portal de internet del prestador, a través de los medios accesibles que correspondan.

CUALLI TELECOM facilitará información sobre su programación mediante los canales de atención disponibles, procurando que las personas con discapacidad puedan conocer la oferta programática y recibir orientación para su consulta.

Tratándose de señales y contenidos proporcionados por terceros, **CUALLI TELECOM** observará las obligaciones de accesibilidad que legalmente le correspondan, conforme a los artículos 14, 15 y 16 y al Anexo 2 de los Lineamientos en lo que resulten aplicables, sin asumir la responsabilidad editorial de las programadoras.

Las medidas de accesibilidad se implementarán de conformidad con la legislación aplicable, considerando las características técnicas del servicio y las obligaciones que correspondan a cada sujeto responsable.

VIII. ATENCIÓN A SOLICITUDES O QUEJAS DE LA AUDIENCIA

Para la recepción, seguimiento y resolución de solicitudes o quejas relacionadas con lo establecido en el presente Código de Ética, **CUALLI TELECOM**, en su carácter de prestador del servicio de televisión restringida, contará con un **Área de Atención a las Audiencias** (en lo sucesivo, el “área responsable”), encargada de la recepción, seguimiento y atención de las solicitudes y quejas relacionadas con los derechos de las audiencias.

Cuando la solicitud o queja se refiera a contenidos de un canal de terceros cuya programadora cuente con su propio mecanismo de atención a las audiencias, **CUALLI TELECOM** informará a la persona promovente los datos de contacto de dicho mecanismo y, en su caso, le remitirá la queja, sin perjuicio de continuar su atención en el ámbito de su responsabilidad como prestador del servicio.

VIII.I. REQUISITOS DE LA SOLICITUD O QUEJA

Las personas integrantes de las audiencias podrán presentar solicitudes, quejas, reclamaciones o sugerencias relacionadas con la posible vulneración de sus derechos, por escrito en el domicilio señalado en el presente Código de Ética o mediante el correo electrónico habilitado para tal efecto. Asimismo, podrán recibir orientación a través del número telefónico de atención.

Las quejas deberán presentarse dentro de los siete días hábiles siguientes a aquel en que se emitió el contenido, programa o publicidad que motive la inconformidad, conforme al artículo 45 de los Lineamientos.

Para su atención, deberán contener la siguiente información:

1. Nombre e identificación oficial de la persona promovente, así como correo electrónico para recibir notificaciones.
2. Identificación del contenido, programa o publicidad o, en su caso, del Código de Ética de **CUALLI TELECOM**, que motive la queja, señalando, en la medida de lo posible, el canal, nombre del programa y fecha de transmisión.
3. Descripción de los hechos y motivos por los que se considera que fueron vulnerados los derechos de las audiencias.
4. En su caso, las pruebas o evidencias disponibles para identificar los hechos señalados.

La falta de alguno de los requisitos anteriores no será motivo para rechazar la recepción de la queja. En estos casos, **CUALLI TELECOM** solicitará a la persona promovente que complemente la información necesaria, conforme al procedimiento establecido en el apartado siguiente.

VIII.II. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN

Recibida la solicitud o queja, el área responsable procederá a su registro, análisis, seguimiento y resolución, observando los principios de imparcialidad, transparencia, accesibilidad y respeto a la libertad de expresión.

El procedimiento se desarrollará conforme a las siguientes etapas:

1. Recepción y registro. Una vez recibida la queja por cualquiera de los medios habilitados, se registrará la fecha de presentación, los datos de la persona promovente y los hechos que motivaron la inconformidad. **CUALLI TELECOM** recibirá todas las quejas presentadas, aun cuando inicialmente no contengan la totalidad de los requisitos necesarios para su atención.

2. Revisión de requisitos y prevención. Si la queja no reúne los requisitos del artículo 44 de los Lineamientos, se formulará prevención dentro del plazo máximo de tres días hábiles contado a partir de su recepción, conforme al artículo 45.

Cuando se adviertan omisiones o resulte necesario aclarar la información proporcionada, se notificará a la persona promovente, mediante correo electrónico, cuáles son los requisitos que deberá subsanar. La notificación indicará la información faltante, los medios por los cuales podrá presentarla y el apercibimiento de que la queja será desechada si no se presenta la información en el plazo señalado, dejando a salvo su derecho para presentar una nueva, si se encuentra dentro del plazo previsto en el artículo 45 de los Lineamientos.

La persona promovente contará con cinco días hábiles, contados a partir del día siguiente a la notificación de la prevención, para subsanar las omisiones. Durante este periodo se suspenderá el plazo para la atención de la queja. Si no se atiende la prevención en el plazo señalado, la queja será desechada, dejando a salvo el derecho a presentar una nueva queja si todavía se encuentra dentro del plazo previsto en dicho artículo.

3. Admisión de la queja. Cuando la queja reúna los requisitos necesarios, se admitirá para su trámite y se notificará a la persona promovente. Desahogada la prevención, se determinará la admisión de la queja dentro de los dos días hábiles siguientes, conforme al artículo 45 de los Lineamientos.

4. Solicitud de información. Admitida la queja, el área responsable iniciará la investigación correspondiente y, dentro de un plazo máximo de cinco días hábiles, requerirá a las áreas competentes un informe sobre los hechos que motivaron la inconformidad, así como los registros o testigos de audio y/o video relacionados con el contenido, programa o publicidad señalado, cuando se encuentren disponibles. Las áreas requeridas contarán con un plazo máximo de cinco días hábiles para proporcionar la información solicitada.

Cuando la queja se refiera a contenidos producidos o programados por terceros, **CUALLI TELECOM** realizará las gestiones necesarias para solicitar la información correspondiente a su proveedor de señales, a la programadora o al responsable de la señal, dentro de su ámbito de competencia.

La falta de respuesta de las áreas o terceros requeridos no impedirá que el procedimiento continúe. Cuando se incumplan las obligaciones de proporcionar información, se dará vista a la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones y la persona promovente podrá solicitar su intervención, en los términos previstos en los Lineamientos.

El análisis deberá determinar si los hechos denunciados constituyen una vulneración a los derechos de las audiencias, considerando la información disponible y las obligaciones que correspondan a cada responsable. La documentación y valoración de la queja se realizarán por el área responsable, conforme al procedimiento aplicable y sin atribuir a **CUALLI TELECOM** facultades de supervisión propias de la CRT.

5. Resolución y notificación. Concluido el análisis, el área responsable emitirá una determinación por escrito en la que expondrá los hechos examinados, las consideraciones correspondientes y las razones por las cuales concluye que existió o no una vulneración a los derechos de las audiencias.

Cuando se determine que existió una vulneración, se formulará la recomendación correspondiente, señalando de manera clara y precisa las medidas correctivas que resulten procedentes dentro del ámbito de responsabilidad de **CUALLI TELECOM**. Cuando la vulneración sea atribuible al contenido de una programadora, se le hará del conocimiento a esta y, por conducto del proveedor de señales, se solicitará la atención que corresponda.

La determinación será notificada a la persona promovente mediante el correo electrónico proporcionado para recibir notificaciones, dentro de un plazo máximo de tres días hábiles contados a partir del día siguiente a su emisión.

Cuando se emita una recomendación, **CUALLI TELECOM** la hará pública en su portal de internet y medios digitales en un plazo no mayor a veinticuatro horas, contadas a partir de su notificación, y dentro de los cinco días hábiles siguientes a dicha notificación el área responsable documentará las acciones realizadas para atenderla, conforme a los artículos 47 y 48 de los Lineamientos.

Si por algún motivo justificado se requiere mayor tiempo para dar cumplimiento a la recomendación, podrá ampliarse el plazo hasta por cinco días hábiles adicionales. Documentadas las acciones o transcurrido el plazo, el área responsable emitirá, en un plazo no mayor a cinco días hábiles, el Análisis de Cumplimiento, en el que se tendrá o no por

atendida la recomendación, el cual se notificará a la persona promovente en un plazo no mayor a dos días hábiles.

Si la recomendación no es atendida, la persona promovente podrá solicitar la intervención de la Comisión dentro de los cinco días hábiles siguientes a la notificación del Análisis de Cumplimiento, y se estará a lo dispuesto en el artículo 49 de los Lineamientos.

6. Plazo máximo de atención. El procedimiento de atención de las quejas deberá concluir dentro de un plazo máximo de veinte días hábiles, contados a partir del día siguiente a su presentación, sin considerar los periodos de suspensión que legalmente procedan.

7. Inconformidad ante la autoridad. Cuando la persona promovente considere que su queja fue desechada indebidamente, podrá presentar una inconformidad ante la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones, a fin de que esta revise la actuación del área responsable y, en su caso, ordene la admisión y tramitación correspondiente. La inconformidad suspenderá el plazo con el que cuenta el área responsable para resolver la queja.

Asimismo, podrá solicitarse la intervención de la Comisión cuando la queja no se resuelva o se resuelva fuera de los plazos establecidos, dentro de los cinco días hábiles siguientes a aquel en que venza el plazo máximo para resolverla, conforme al artículo 47 de los Lineamientos.

8. Protección de datos personales. Los datos personales proporcionados durante el procedimiento serán utilizados exclusivamente para la recepción, seguimiento, atención y resolución de la solicitud o queja, así como para el cumplimiento de las obligaciones legales correspondientes. El tratamiento de dichos datos se realizará conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, en términos del artículo 40 de los Lineamientos. **CUALLI TELECOM** adoptará las medidas necesarias para proteger la confidencialidad de dicha información y evitar su divulgación indebida.

9. Conclusión del procedimiento. Cuando de la investigación no se advierta vulneración a los derechos de las audiencias, el procedimiento concluirá con la notificación de la determinación correspondiente, sin perjuicio del derecho de la persona promovente de acudir ante la autoridad competente en los supuestos previstos en la normativa aplicable.

Cuando se emita una recomendación, la queja se tendrá por concluida una vez que esta haya sido atendida, de conformidad con el artículo 50 de los Lineamientos.

IX. INSCRIPCIÓN, PUBLICACIÓN Y ACTUALIZACIONES

CUALLI TELECOM someterá el presente Código de Ética al procedimiento de inscripción ante la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones, de conformidad con los requisitos y formalidades establecidos en los Lineamientos.

Una vez notificada la constancia de inscripción del Código de Ética por parte de la CRT, **CUALLI TELECOM** lo publicará dentro del plazo de diez días hábiles, a través de su portal de internet, en la plataforma o aplicación del servicio cuando sea técnicamente posible, en los medios digitales con los que cuente y en un lugar visible de sus instalaciones, conforme al artículo 22 de los Lineamientos.

El presente Código de Ética será aplicable y exigible a partir de la notificación de su constancia de inscripción, conforme a las disposiciones aplicables. **CUALLI TELECOM** podrá modificar en cualquier momento el contenido del presente Código de Ética, para lo cual seguirá el procedimiento de inscripción previsto en el Capítulo II del Título IV de los Lineamientos, conforme al artículo 23. Asimismo, actualizará ante la CRT la relación de canales cuando se modifique la oferta programática, en los términos que resulten aplicables.

Tlalixtac de Cabrera, Oaxaca, a 26 de Octubre de 2026

ATENTAMENTE

CUALLI TELECOMUNICACIONES S.A. DE C.V.