ÁREA RESPONSABLE Y PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE LAS AUDIENCIAS

De conformidad con el artículo 51, segundo párrafo, de los *Lineamientos Generales para la Protección de los Derechos de las Audiencias*, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 28 de agosto de 2026, mediante el presente ocurso se hace del conocimiento de las audiencias el área responsable de **ENI NETWORKS, S.A.P.I. DE C.V.** que atenderá sus quejas y el procedimiento para su atención.

A. DERECHOS DE LAS AUDIENCIAS

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

II. Que la Publicidad o propaganda no se presente como información periodística o noticiosa;

III. Que las Concesionarias de Televisión Abierta y Radio, y las Concesionarias de Televisión y/o Audio de Paga, aporten elementos para distinguir entre la Publicidad y el Contenido;

IV. Que las Concesionarias de Televisión Abierta y Radio, y las Concesionarias de Televisión y/o Audio de Paga, faciliten elementos para diferenciar entre la información noticiosa que difundan en sus Contenidos y la opinión de las personas que participan en éstos, especialmente en los programas de carácter noticioso;

V. Recibir Contenidos que reflejen el pluralismo ideológico, político, social, cultural y lingüístico de la Nación;

VI. Recibir programación variada que responda a la expresión de la diversidad y pluralidad de ideas y opiniones que fortalezcan la vida democrática de la sociedad;

VII. Ejercer el derecho de réplica, cuando se emita 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 mantenga la misma calidad y niveles de audio y video, tanto a lo largo de la programación, como durante los espacios publicitarios;

IX. En la prestación de los servicios de radiodifusión está 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, tanto en la programación como en la Publicidad;

X. Que las Concesionarias de Televisión Abierta y Radio, y las Concesionarias de Televisión y/o Audio de Paga, respeten los derechos humanos, el interés superior de la niñez, la Igualdad de Género y la no Discriminación;

XI. Que en los programas se haga uso de cualquiera de las lenguas nacionales;

XII. Que en radiodifusión se utilice el subtitulaje o doblaje al español, en caso de que los programas sean en idioma extranjero;

XIII. Que se respeten los horarios de los programas, se avise con oportunidad los cambios a los mismos y se incluyan avisos parentales. Para tal efecto, deberán:

a) Cuando el cambio sea previsible, informar con al menos 24 (veinticuatro) horas de anticipación, por el mismo canal y otros medios, o,
b) Cuando el cambio no sea previsible, informar en el mismo canal, antes del inicio del programa afectado.

XIV. Las Audiencias con Discapacidad gozarán de los siguientes derechos:

a) Contar con servicios de subtitulaje, doblaje al español y Lengua de Señas Mexicana, tanto de audio de voz como de sonidos e información no verbal que sean relevantes al Contenido audiovisual, para dar Accesibilidad a personas con debilidad auditiva. Estos servicios deberán estar disponibles en al menos uno de los programas noticiosos y uno de los programas infantiles de mayor audiencia a nivel nacional por día;
b) A representaciones visuales respetuosas e inclusivas que promuevan el reconocimiento de sus capacidades, méritos y habilidades; así como, la necesidad de su atención y respeto;
c) A contar con mecanismos que les faciliten la presentación de Quejas, y
d) A que las Concesionarias de Televisión Abierta y Radio, y las Concesionarias de Televisión y/o Audio de Paga habiliten sus guías de programación a través de una línea telefónica, aplicaciones o en sus portales de internet.

B. ÁREA RESPONSABLE

ENI NETWORKS, S.A.P.I. DE C.V. atenderá las quejas de las audiencias en los términos de los artículos 39 a 50 de los *Lineamientos Generales para la Protección de los Derechos de las Audiencias,* por conducto de la Dirección de Atención de Quejas -en adelante, el "**Área Responsable**"-. Para los

efectos anteriores, se habilita la dirección de correo electrónico defensoria.audiencias@eninetworks.com.

ENI NETWORKS, S.A.P.I. DE C.V. será responsable del debido tratamiento y protección de los datos personales a los que tenga acceso con motivo de la atención de las quejas, en los términos de lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Las Audiencias podrán presentar una queja cuando consideren que se vulneran sus derechos.

C. PLAZO PARA RESOLVER LA QUEJA

El Área Responsable dará atención a las quejas de las Audiencias en un plazo máximo de 20 (veinte) días, contados a partir del día siguiente a su presentación.

D. REQUISITOS

La queja deberá contener, al menos, los siguientes requisitos:

i. El nombre, apellidos e identificación oficial de la persona televidente;
ii. Dirección de correo electrónico para recibir notificaciones;
iii. Los datos que permitan identificar el Contenido, programa o Publicidad que se estima transgreden sus derechos como Audiencia o el Código de Ética de la Concesionaria de Televisión Abierta y Radio, y
iv. Los motivos y, en su caso, la evidencia por los que considera que fueron vulnerados sus derechos.

El Área Responsable no podrá negar la recepción de una queja alegando la falta de alguno de los requisitos antes señalados.

E. NOTIFICACIONES EN EL PROCEDIMIENTO

Las notificaciones se realizarán por correo electrónico a la dirección que el televidente haya señalado en su queja.

F. PLAZO PARA PRESENTAR LA QUEJA

La queja se deberá presentar dentro de los 7 (siete) días siguientes a aquel en que se emitió el Contenido, programa o Publicidad.

G. PREVENCIÓN Y ADMISIÓN.

Las Quejas se tramitarán conforme a lo siguiente:

i. Cuando la queja cumpla con los requisitos correspondientes, se procederá a su admisión, o
ii. En los casos en que la queja no cumpla con los requisitos señalados previamente, el Área Responsable, en un plazo no mayor a 3 (tres) días, contados a partir de la recepción de la solicitud, prevendrá al televidente, para que éste, en un plazo no mayor a 5 (cinco) días, contados a partir del día siguiente a la notificación de la prevención, subsane las omisiones.

La prevención indicará la información faltante, los medios por los cuales podrá presentarla y el apercibimiento de que su queja será desechada en caso de no presentar la información en el plazo señalado, dejando a salvo su derecho para presentar una nueva, si se encuentra dentro del plazo previsto en el apartado F.

Dicha prevención suspenderá el plazo previsto en el apartado C de este documento, el cual se reanudará al día siguiente de aquel en que sea desahogada la prevención, o bien, de aquél en que fenezca el plazo otorgado al televidente.

Ante el desechamiento de la queja, el televidente podrá inconformarse ante la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones -en lo subsecuente, la "**CRT**"-, la cual revisará el actuar del Área Responsable y, en su caso, podrá ordenar la admisión y trámite de la queja.

Dicha inconformidad suspenderá el plazo con el que cuenta el Área Responsable para resolver la queja.

Desahogada la prevención, el Área Responsable contará con 2 (dos) días, contados a partir del día siguiente al desahogo de la prevención, para determinar si procede la admisión de la queja.

H. REQUERIMIENTO A LA CONCESIONARIA

Admitida la queja, en un plazo no mayor a 5 (cinco) días, el Área Responsable requerirá a la Concesionaria de Televisión Abierta y Radio para que ésta, en un plazo no mayor a 5 (cinco) días, remita:

i. Un informe sobre los hechos motivo de la queja, y
ii. Los testigos de audio y/o video del contenido señalado por la Audiencia, siempre que se haya emitido el contenido, o en su caso el contenido que haya sido transmitido en el canal, el día y en el horario señalado por la audiencia.

En el requerimiento que se formule a la Concesionaria de Televisión Abierta y Radio, se le apercibirá para que, en caso de que no proporcione la información solicitada se dará vista a la CRT. Ante la falta de presentación del informe por parte de la concesionaria, el Área Responsable o la Audiencia,

podrán solicitar la intervención de la CRT para que exhorte a la Concesionaria a presentar su informe, con el apercibimiento de que, en caso de no hacerlo, se dará inicio al procedimiento sancionatorio previsto en la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión -en lo subsecuente, la "**LMTR**"-.

La admisión de la queja se notificará por correo electrónico al televidente.

Transcurrido el plazo para el desahogo del requerimiento antes señalado, con o sin manifestaciones de la Concesionaria que corresponda, el Área Responsable procederá a emitir una Determinación, en la que expondrá las consideraciones para concluir que el Contenido, Publicidad o programa motivo de la queja contraviene o no los Derechos de las Audiencias.

En caso de que, a consideración del Área Responsable se hayan transgredido derechos de las Audiencias, ésta emitirá una Recomendación a la Concesionaria de Televisión Abierta y Radio, para efectos de que rectifique o modifique el Contenido, Publicidad o programa motivo de la Queja, proponiendo las acciones correctivas que estime pertinentes.

El Área Responsable notificará al televidente y a la Concesionaria de Televisión Abierta y Radio la Determinación, en un plazo no mayor a 3 (tres) días, contados a partir del día siguiente a su emisión.

La Concesionaria de Televisión Abierta y Radio, en un plazo no mayor a 24 (veinticuatro) horas, deberá hacer pública en su portal de internet y medios digitales la Recomendación.

El televidente podrá solicitar la intervención de la **CRT** cuando el Área Responsable no resuelva su Queja o la resuelva fuera de los plazos establecidos, para lo cual deberá presentar ante la **CRT** su inconformidad dentro de los 5 (cinco) días siguientes a aquel en que venza el plazo máximo para resolver la queja.

La Concesionaria de Televisión Abierta y Radio, en un plazo no mayor a 5 (cinco) días contados a partir de la notificación, deberá informar al Área Responsable las acciones realizadas para atender la Recomendación.

En caso de que, por algún motivo justificado, la Concesionaria requiera mayor tiempo para dar cumplimiento, lo podrá solicitar al Área Responsable, quien podrá prorrogar hasta por un plazo no mayor a 5 (cinco) días adicionales.

Recibido el informe de las acciones realizadas para atender la Recomendación o transcurrido el plazo indicado en el párrafo que antecede y en un plazo no mayor a los 5 (cinco) días siguientes, el

Área Responsable emitirá su Análisis de Cumplimiento, en el cual podrá tener o no por atendida la Recomendación.

El Área Responsable notificará a la Concesionaria de Televisión Abierta y Radio y a la persona televidente el Análisis de Cumplimiento, en un plazo no mayor a 2 (dos) días, contados a partir de la fecha de su emisión.

En caso de que la Concesionaria de Televisión Abierta y Radio no responda a la Recomendación, el Área Responsable tendrá un plazo de 5 (cinco) días, contados a partir de la notificación del Análisis de Cumplimiento a la Concesionaria, para solicitar la intervención de la CRT, la cual resolverá, en términos del artículo 49 de los *Lineamientos Generales para la Protección de los Derechos de las Audiencias.*

I. INTERVENCIÓN DE LA COMISIÓN REGULADORA DE TELECOMUNICACIONES

En los casos en que el televidente o el Área Responsable soliciten la intervención de la CRT, se procederá conforme a lo siguiente:

i. Una vez recibida la inconformidad, la CRT notificará a todas las partes, en un plazo de 24 (veinticuatro) horas, quienes podrán presentar sus manifestaciones, en un plazo no mayor a 3 (tres) días.
ii. El Área Responsable, en un plazo no mayor a 24 (veinticuatro) horas, contados a partir de la notificación, deberá remitir a la CRT la copia de todo lo actuado.
iii. En caso de considerarlo necesario, la CRT podrá pedir a las partes información adicional, misma que deberá ser proporcionada en un plazo no mayor a 3 (tres) días, contados a partir de su requerimiento.
iv. En un plazo no mayor de 72 (setenta y dos) horas, la CRT exhortará a la Concesionaria para que responda a la Recomendación del Área Responsable, apercibiendo de que, en caso de no hacerlo, se dará inicio al procedimiento sancionatorio previsto en la LMTR.

La CRT notificará a la Concesionaria de Televisión Abierta y Radio y al televidente su resolución, en un plazo no mayor a 2 (dos) días, contados a partir de la fecha de su emisión, otorgando a la Concesionaria de Televisión Abierta y Radio un plazo no mayor a 5 (cinco) días para dar cumplimiento a la misma.

Si la Concesionaria atiende la Recomendación, en los términos señalados por el Área Responsable, la Queja se tendrá por concluida y pondrá fin al procedimiento.

En caso de que la Concesionaria de Televisión Abierta y Radio no dé cumplimiento, se dará inicio al procedimiento sancionatorio correspondiente, en términos de la LMTR y de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.