



GUÍA PARA EJERCER LOS DERECHOS DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN, OPOSICIÓN Y PORTABILIDAD DE DATOS PERSONALES ANTE LA COMISIÓN REGULADORA DE TELECOMUNICACIONES

I. PRESENTACIÓN

El 16 de julio de 2025 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Decreto por el que se expide la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión y se abroga la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, mediante el cual establece en sus artículos 7 y 8 la creación de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones (Comisión) como un órgano administrativo desconcentrado de la Agencia de Transformación Digital y Telecomunicaciones. A su vez, conforme a los artículos transitorios Quinto, Sexto y Octavo del referido Decreto, al día siguiente de la integración del Pleno de la Comisión, dicho órgano administrativo desconcentrado iniciará operaciones, situación que aconteció el 17 de octubre de dos 2025, considerándose formalmente constituido.

En ese sentido, la Comisión como sujeto obligado es responsable en el tratamiento de datos personales, que de tratamiento en el ámbito de sus funciones y atribuciones. En ese sentido, en cumplimiento al artículo 45 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Al respecto, el artículo 45 del mismo ordenamiento jurídico establece que los responsables deben implementar procedimientos sencillos que permitan a las personas titulares de datos personales ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad de datos personales (derechos ARCOP).

Bajo este contexto, la Unidad de Transparencia de la Comisión, de conformidad con el artículo 84 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público, cuenta con atribuciones para auxiliar y orientar a las personas particulares en la elaboración de las solicitudes para el ejercicio de sus derechos ARCOP, en especial en aquellos casos en que la persona solicitante no sepa leer ni escribir. Para el caso de las personas con alguna discapacidad, la Unidad de Transparencia deberá procurar atender a cada uno de las personas solicitantes, de acuerdo con su situación particular, facilitando en todo momento la información que éstos requieran para el ejercicio de sus derechos ARCOP.

Por su parte, el artículo 79, fracción V de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, señala que la Unidad de Transparencia podrá proponer al Comité de Transparencia los procedimientos internos que aseguren y fortalezcan mayor eficiencia en la gestión de las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCOP.

En tal sentido, la Unidad de Transparencia de la Comisión, como instancia responsable con atribuciones para recibir, atender, gestionar y hacer efectivo el ejercicio de los derechos ARCOP a través de la presentación de solicitudes, elabora la presente ***“Guía para ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad de datos personales”***, la cual tiene como propósito, proporcionar a las personas titulares de datos personales un instrumento práctico que les permita conocer los procedimientos, requisitos y apoyos disponibles para ejercer estos derechos de manera efectiva.

II. ¿QUÉ SON LOS DATOS PERSONALES Y EN QUÉ CONSISTEN LOS DERECHOS DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN, OPOSICIÓN Y PORTABILIDAD DE DATOS PERSONALES?

Para comenzar, resulta pertinente informar que, los datos personales se constituyen como cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable; es decir, se considera que una persona es identificable cuando su identidad pueda determinarse directa o indirectamente a través de cualquier información. En ese entendido, solo la persona titular de los datos personales, o en su caso su representante legal debidamente acreditado, tendrán la facultad de poder hacer efectivo el ejercicio de sus derechos ARCOP, los cuales consisten en:

Derecho	Descripción
Acceso	Es el derecho para solicitar a la Comisión el acceso a los datos personales que se encuentren en sus bases de datos, sistemas, archivos, registros o expedientes, que almacena o utiliza, así como para conocer las condiciones y generalidades de su tratamiento.
Rectificación	Es el derecho para solicitar a la Comisión la rectificación, modificación o corrección de tus datos personales, cuando éstos sean incorrectos, inexactos o incompletos o no se encuentren actualizados.
Cancelación	Es el derecho para solicitar a la Comisión que los datos personales se eliminen de los archivos, registros, expedientes, sistemas, bases de datos su posesión, a fin de que dejen de ser tratados.
Oposición	Es el derecho para solicitar a la Comisión que los datos personales se utilicen para determinadas finalidades, o de requerir que se concluya su uso a fin de evitar un daño a tu persona, en alguno de los siguientes supuestos: I. Aun siendo lícito el tratamiento, el mismo debe cesar para evitar que su persistencia le cause un daño o perjuicio. II. Sus datos personales sean objeto de un tratamiento automatizado, el cual le produzca efectos jurídicos no deseados o afecte de manera significativa sus intereses, derechos o libertades, y estén destinados a evaluar, sin intervención humana, determinados aspectos personales de la misma o analizar o predecir, en particular, su rendimiento profesional, situación económica, estado de salud, preferencias sexuales, fiabilidad o comportamiento.
Portabilidad	Es el derecho que tienes para obtener una copia, en un formato electrónico estructurado y de uso común, de los datos personales que hayas proporcionado directamente a la Comisión, para que puedas seguir utilizándolos en diferentes servicios, o solicitar su trasmisión de un sistema de tratamiento automatizado a otro en un formato electrónico de uso común, a un responsable receptor.

II. ¿CÓMO PUEDO PRESENTAR UNA SOLICITUD DE EJERCICIO DE DERECHOS ARCOP?

Las personas titulares de los datos personales, o en su caso las personas representantes legales, podrán presentar una solicitud de acceso, rectificación, cancelación, oposición o portabilidad de datos personales a través de cualquiera de los siguientes medios:

No.	Medio	Descripción / dirección
1	Presencial	Módulo de la Unidad de Transparencia de la Comisión:  Avenida Insurgentes Sur No. 1143 Colonia Nochebuena, Demarcación Territorial Benito Juárez, Ciudad de México, C.P. 03720.
2	Internet	Plataforma Nacional de Transparencia  https://www.plataformadetransparencia.org.mx
3	Correo postal	 Avenida Insurgentes Sur No. 1143 Colonia Nochebuena, Demarcación Territorial Benito Juárez, Ciudad de México, C.P. 03720.
4	Correo electrónico	 ut.crt@crt.gob.mx
5	Telefónica	 55 5015 4000

1. De forma presencial

Se deberá acudir al Módulo de la Unidad de Transparencia de la Comisión, ubicada en Avenida Insurgentes Sur No. 1143 Colonia Nochebuena, Demarcación Territorial Benito Juárez, Ciudad de México, C.P. 03720. Al presentar la solicitud a través de este medio:

- La solicitud deberá cumplir con los requisitos que señala el artículo 46 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Será registrada en la Plataforma Nacional de Transparencia por las personas servidoras públicas de la Unidad de Transparencia.
- Finalmente, se le entregará el acuse de registro correspondiente, el cual contiene, entre otros, la fecha de recepción de su solicitud como comprobante.

2. Vía internet

Para realizar su solicitud de manera electrónica mediante la Plataforma Nacional de Transparencia, se deberán seguir los siguientes pasos:

- Acceder al sitio web oficial en el siguiente enlace:
<https://www.plataformadetransparencia.org.mx/Inicio>
- Regístrese como usuario en caso de no contar con un perfil previo.
- Una vez registrado, seleccione las opciones: Solicitudes → Registro de solicitudes → Datos de la persona solicitante → Derecho que desea ejercer → Federación → Comisión Reguladora de Telecomunicaciones → Descripción de la Solicitud.
- Completar los campos marcados con un asterisco (*) que son obligatorios.

Durante el proceso de llenado, la persona titular, o la persona que actúe como su representante legal, deberán realizar lo siguiente:

- Cumplir con los requisitos que señala el artículo 46 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Elegir su “Domicilio” o “Cualquier otro medio” por el cual desea recibir notificaciones relacionadas con su solicitud.
- Seleccionar la “Modalidad” en la que prefiere recibir la información solicitada.
- De manera opcional, podrá proporcionar información para fines estadísticos.

Finalmente, se deberá confirmar que se ha leído el Aviso de Privacidad y otorgar su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales conforme a lo establecido en dicho Aviso. Una vez realizado lo anterior, deberá hacer clic en la opción “Enviar” a fin de que se genere el Acuse de Recepción donde podrá observar los tiempos de respuesta referentes a la solicitud.

3. Vía correo electrónico

También podrá ejercer los derechos ARCOP enviando su solicitud al correo electrónico oficial de la Unidad de Transparencia de la Comisión: ut.crt@crt.gob.mx

Instrucciones para la solicitudes enviadas por correo electrónico:

- Redactar un mensaje dirigido a la Unidad de Transparencia indicando claramente el derecho que desea ejercer: Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición o Portabilidad de Datos Personales.
- Adjuntar copia digitalizada de su identificación oficial vigente para acreditar su identidad.
- En caso de actuar en representación de otra persona, incluir copia digitalizada de la carta poder simple suscrita ante dos testigos, anexando copia de las identificaciones de los suscriptores.
- Proporcionar un medio para recibir notificaciones (correo electrónico).
- La solicitud deberá cumplir con los requisitos que señala el artículo 46 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

La recepción de su solicitud será confirmada por la Unidad de Transparencia mediante correo electrónico a través del cual se adjuntará el acuse en el que conste la fecha de recepción y el número de folio correspondiente.

4. A través de correo postal

De igual manera podrá ejercer los derechos ARCOP enviando su escrito al domicilio oficial de la Comisión y dirigido a la Unidad de Transparencia:

Instrucciones para la solicitudes enviadas por correo postal:

- Redactar un escrito dirigido a la Unidad de Transparencia indicando claramente el derecho que desea ejercer: Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición o Portabilidad de Datos Personales.
- Adjuntar copia digitalizada de su identificación oficial vigente para acreditar su identidad.
- En caso de actuar en representación de otra persona, incluir copia digitalizada de la carta poder simple suscrita ante dos testigos, anexando copia de las identificaciones de los suscriptores.
- Proporcionar un medio para recibir notificaciones (correo electrónico).
- La solicitud deberá cumplir con los requisitos que señala el artículo 46 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

La recepción de su solicitud será confirmada por la Unidad de Transparencia con la notificación del acuse en el que conste la fecha de recepción y el número de folio correspondiente, a través del medio señalado para recibir notificaciones.

5. Vía telefónica

Finalmente, podrá ejercer los derechos ARCOP a través de llamada telefónica que realice al Módulo de la Unidad de Transparencia de este Comisión:

Instrucciones para la solicitudes enviadas por llamada telefónica:

- La persona titular o su representante contacta a la **Unidad de Transparencia** vía telefónica.
- Se le informa sobre los requisitos legales previstos en el artículo 46 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para presentar la solicitud formal.
- Se le indica a la persona titular que debe **presentar la solicitud por escrito** (física o electrónica) y acompañar los documentos que acrediten identidad o representación:
- Finalmente, se le indica a la persona titular que deberá acudir personalmente a la Unidad de Transparencia o enviar la solicitud por medios electrónicos (correo certificado - Plataforma Nacional de Transparencia), cumpliendo con los requisitos legales.

III. ¿CUÁLES SON LOS REQUISITOS GENERALES PARA PRESENTAR UNA SOLICITUD DE EJERCICIO DE DERECHOS ARCOP?

De conformidad con el artículo 46 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, para presentar una solicitud no se podrán exigir mayores requisitos que los siguientes:

- I. El nombre de la persona titular y su domicilio o cualquier otro medio para recibir notificaciones.
- II. Los documentos que acrediten la identidad de la persona titular y, en su caso, la personalidad e identidad de su representante.
- III. De ser posible, el área responsable que trata los datos personales y ante la cual se presenta la solicitud.
- IV. La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos ARCOP, salvo que se trate del derecho de acceso.
- V. La descripción del derecho ARCOP que se pretende ejercer, o bien, lo que solicita la persona titular. Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales, en su caso.

IV. ¿CUÁLES SON LOS REQUISITOS ESPECÍFICOS PARA PRESENTAR UNA SOLICITUD DE EJERCICIO DE DERECHOS ARCOP?

Además de los requisitos necesarios previamente señalados, la persona titular de los datos personales deberá incluir en la solicitud, las siguientes consideraciones dependiendo del derecho que desee ejercer:

- **Para ejercer el derecho de acceso:** Señalar la modalidad en la que la persona titular prefiere que se reproduzcan los datos personales solicitados.
- **Para ejercer el derecho de rectificación:** Especificar la rectificación que la persona titular solicita se realice a los datos personales, así como aportar los documentos que sustenten la solicitud.
- **Para ejercer el derecho de cancelación:** Señalar las causas que motivan la petición de que se eliminen/cancelen los datos de los archivos, registros o bases de datos a cargo de la Comisión.
- **Para ejercer el derecho de oposición:** Especificar las razones o circunstancias que motivan a la persona titular a solicitar que finalice el tratamiento de sus datos personales, así como el daño o perjuicio que le causaría que dicho tratamiento continúe; o bien, las finalidades específicas respecto de las cuales desea ejercer este derecho.
- **Para ejercer el derecho de portabilidad:** La petición de una copia de sus datos personales en un formato estructurado y comúnmente utilizado, o bien, de transmitir sus datos personales al

responsable receptor, indicando su nombre o denominación; la explicación general de la situación de emergencia en la que se encuentra la persona titular, a efecto de que los plazos de respuesta sobre la procedencia o improcedencia de su solicitud y, en su caso, para hacer efectiva la portabilidad de sus datos personales sean menores y, la denominación del responsable receptor y el documento que acredite la relación jurídica entre el responsable y la titular; el cumplimiento de una disposición legal o el derecho que pretende ejercer, en caso de que la persona titular solicite la transmisión de sus datos personales.

V. ¿EN QUÉ MODALIDADES DE ENTREGA RECIBO MIS DATOS PERSONALES?

Tratándose de una solicitud de acceso a datos personales, la persona titular deberá señalar la modalidad en la que prefiere que se le entreguen, las cuales podrán ser alguna de las siguientes:

- Consulta directa (in situ)
- Medio magnético o electrónico (disco compacto, unidad USB)
- Copia simple
- Copia certificada

Es importante señalar que, el ejercicio de los derechos ARCOP es gratuito y sólo podrán realizarse cobros para recuperar los costos de reproducción, certificación o envío, conforme a la normatividad que resulte aplicable. La información deberá ser entregada sin costo, cuando implique la entrega de no más de veinte hojas simples, y se podrá exceptuar el pago de reproducción y envío atendiendo a las circunstancias socioeconómicas de la persona titular siempre y cuando lo manifieste al momento de presentar su requerimiento.

VI. ¿CUÁLES SON LOS PLAZOS PARA DAR RESPUESTA?

Los plazos previstos para la atención de las solicitudes para el ejercicio de derechos ARCOP se encuentran establecidos en los artículos 45, 46 y 47 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, los cuales se detallan a continuación:

Tipo de gestión	Plazo (días hábiles)
Plazo máximo de respuesta	20 días
Ampliación de plazo	+ 10 días
Plazo máximo para hacer efectivo el derecho	15 días
Prevención	5 días (se suspende el plazo máximo)
Incompetencia	3 días

En caso de resultar procedente el ejercicio de los derechos ARCOP, la Comisión deberá hacerlo efectivo en un plazo que no podrá exceder de quince días hábiles contados a partir del día siguiente en que se haya notificado la respuesta a la persona titular.

VII. ¿CUÁLES SON LOS MECANISMO PARA ACREDITAR MI IDENTIDAD O LA PERSONALIDAD DE MI REPRESENTANTE?

Con fundamento en el artículo 49 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, la persona titular de los datos personales debe de acreditar su identidad o, en su caso, la identidad y personalidad con la que actúa su representante.

Asimismo, de conformidad con el artículo 91, tercer párrafo, de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público, la persona titular deberá acreditar su identidad y, en su caso, la identidad y personalidad de la persona que actúe como su representante, acto que se deberá llevar a cabo **mediante la presentación de los documentos originales que correspondan**, siempre y cuando la persona titular o su la que actúe como representante se presenten en la Unidad de Transparencia de esta Comisión.

1. Acreditación de identidad de la persona Titular

- Identificación oficial vigente

2. Acreditación de identidad y personalidad del Representante Legal

- Copia simple de la identificación oficial vigente de la persona titular
- Identificación oficial del representante
- Carta poder simple firmada ante dos testigos anexando copia simple de las identificaciones oficiales vigentes de quienes intervengan en la suscripción de la misma

Asimismo, en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, se contemplan supuestos en los que una persona distinta a la persona titular o a su representante, pueden hacer ejercicio de los derechos ARCOP, en aquellos supuestos previstos por disposición legal, o en su caso, por mandato judicial.

En ese sentido, para el ejercicio de derechos ARCOP de menores de edad, personas en estado de incapacidad legal o fallecidas, además de los requisitos ya mencionados, deberán presentar los documentos indicados en cada supuesto que se menciona a continuación:

3. Acreditación de Identidad de Menores de edad

Si los padres ejercen la patria potestad:

- Documento que acredite la identidad del menor hijo (Acta de nacimiento, Clave Única de Registro de Población, Credenciales expedidas por instituciones educativas o instituciones de seguridad social, Pasaporte, o cualquier otro documento oficial utilizado para tal fin).
- Acta de nacimiento del menor hijo.
- Identificación oficial del padre o de la madre, que pretenda ejercer el derecho.
- Carta en la que se manifieste, bajo protesta de decir verdad, que el padre o la madre es quien ejerce la patria potestad del menor hijo, y que no se encuentra dentro de alguno de los supuestos legales de suspensión o limitación de la patria potestad.

Si una persona distinta a los padres es quien ejerce la patria potestad, además de acreditar la identidad del menor y presentar el acta de nacimiento del menor:

- Documento legal que acredite la posesión de la patria potestad
- Identificación oficial de quien presenta la solicitud y posee la patria potestad
- Carta en la que se manifieste, bajo protesta de decir verdad, que ejerce la patria potestad del menor, y que no se encuentra dentro de alguno de los supuestos legales de suspensión o limitación de la patria potestad

Cuando un tutor es quien ejerce la patria potestad, además de acreditar la identidad del menor y mostrar el acta de nacimiento del menor, deberá:

- Documento legal que acredite la tutela
- Identificación oficial de la persona tutora
- Carta en la que se manifieste, bajo protesta de decir verdad, que ejerce la tutela del menor, y que no se encuentra dentro de alguno de los supuestos legales de suspensión o limitación de la tutela

4. Acreditación de Identidad de Personas en estado de Interdicción o Incapacidad legal:

- Documento que acredite la identidad de la persona titular de los datos personales. (Acta de nacimiento, Clave Única de Registro de Población, Credenciales expedidas por instituciones educativas o instituciones de seguridad social, Pasaporte, o cualquier otro documento oficial utilizado para tal fin).
- Instrumento legal de designación del tutor.
- Identificación oficial del tutor.
- Carta en la que se manifieste, bajo protesta de decir verdad, que ejerce la tutela, y que no se encuentra dentro de alguno de los supuestos legales de suspensión o limitación de esta.

5. Ejercicio de los Derechos ARCOP de personas fallecidas:

- Identificación oficial de la persona a quien pertenecían los datos personales.
- Acta de defunción correspondiente.

- Documento(s) que acrediten el interés jurídico de quien presenta la solicitud; aquél donde la persona titular de los datos personales hubiere expresado fehacientemente su voluntad de que esta persona ejerza los derechos ARCOP con relación a sus datos personales, o el mandato judicial que en su caso exista para dicho efecto.
- Documento de identificación oficial de quien presenta la solicitud.

Se entenderá por interés jurídico aquel derecho subjetivo derivado de una Ley que permite a una persona actuar a nombre de otra que por su situación le es imposible, lo anterior, a efecto de solicitar el ejercicio efectivo de los derechos ARCOP.

Quienes pueden alegarlo son, de manera enunciativa más no limitativa: el albacea, los herederos, los legatarios o cualquier persona que haya sido designada previamente por la persona titular para ejercer los derechos ARCOP en su nombre, lo que se acreditará con copia simple del documento delegatorio, pasado ante la fe de notario público o suscrito ante dos testigos anexando la copia de identificación de los suscriptores.

VIII. ¿CÓMO SE PUEDEN REMITIR LOS DATOS PERSONALES?

El envío de datos personales o constancias que acrediten el ejercicio efectivo de los derechos ARCOP se realizará bajo los siguientes criterios, garantizando en todo momento la protección de la información y el cumplimiento de las disposiciones legales:

Envío por correo certificado

Este medio será utilizado únicamente cuando:

- I. La solicitud será presentada personalmente por la persona titular.
- II. No exista representación de parte de la persona titular.
- III. No se trate de menores de edad o de datos personales de personas fallecidas.

Envío por medios electrónicos

Este método será aplicable exclusivamente si:

- La solicitud será presentada personalmente por la persona titular.
- En caso de representación, tanto la identidad de la persona titular como la personalidad del representante se han comprobado de manera formal, conforme a la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Privado.
- La Unidad de Transparencia de la Comisión deberá registrar y dejar constancia de la acreditación de la identidad, tanto de la persona titular como, en su caso, de su representante, asegurando el cumplimiento de las disposiciones legales antes mencionadas.

IX. ¿QUÉ ES LA DISPONIBILIDAD DE LOS DATOS PERSONALES O CONSTANCIAS QUE ACREDITEN EL EJERCICIO EFECTIVO DE LOS DERECHOS ARCOP?

La Unidad de Transparencia de la Comisión pondrá a disposición de la persona titular, o de su representante en su caso, los datos personales en el medio de reproducción solicitado y/o las constancias que acrediten el ejercicio efectivo de los derechos ARCOP. Estos se encontrarán disponibles durante un plazo máximo de 60 días naturales, contados a partir del día siguiente a la notificación de la respuesta de procedencia a la persona titular.

X. ¿QUÉ ES EL RECURSO DE REVISIÓN DE REVISIÓN?

En aquellos casos en los que la persona titular se encuentre inconforme con la respuesta otorgada a su solicitud del ejercicio de derechos ARCOP, podrá interponer un recurso de revisión, dentro de un plazo que no excederá 15 días hábiles contados a partir del siguiente a la fecha de la notificación de la respuesta, ante la Unidad de Transparencia de la Comisión o bien, ante la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, a través de los siguientes medios:

- Mediante escrito libre en el domicilio de la Unidad de Transparencia o la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno.
- Por correo certificado con acuse de recibo.
- A través de la Plataforma Nacional de Transparencia.