



TRIBUNAL FEDERAL DE
JUSTICIA ADMINISTRATIVA

CUARTA SALA REGIONAL EN
LA CIUDAD DE MÉXICO



EXPEDIENTE: 267/24-EC1-01-8

ACTORA: **** ** ***** **** ** ****

MAGISTRADA INSTRUCTORA:
YAZMÍN ALEJANDRA GONZÁLEZ ARELLANES

SECRETARIA DE ACUERDOS:
MARÍA ISABEL MAURICIO MARTÍNEZ

Ciudad de México, a 17 de junio de 2025.

VISTOS los autos del juicio contencioso en que se actúa, y estando debidamente integrada esta **Cuarta Sala Regional en la Ciudad de México del Tribunal Federal de Justicia Administrativa** y, con fundamento en los artículos 49 y 50 de la Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo, se procede a emitir resolución en los siguientes términos.

R E S U L T A N D O:

1. Por escrito de demanda presentado ante la **Oficialía de Partes de las Salas Regionales Metropolitanas de este Tribunal** el **08 de diciembre de 2023**, la C. *****, representante legal de la persona moral denominada *****, promueve juicio contencioso administrativo en contra de la resolución contenida en el oficio número **500-72-01-01-04-2023-27284** de fecha **20 de octubre de 2023** emitido por el **Administrador Desconcentrado de Auditoría Fiscal del Distrito Federal “2” de la Administración General de Auditoría Fiscal Federal del Servicio de Administración Tributaria**, por medio de la cual se determina negar la solicitud de devolución por concepto de Impuesto al Valor Agregado, realizada por la actora respecto al periodo de abril de 2018, por la cantidad de

\$9,487,237.00 (Nueve millones cuatrocientos ochenta y siete mil doscientos treinta y siete pesos 00/100 M.N.), en virtud de que la contribuyente no acompañó toda la documentación comprobatoria idónea que demostrara fehacientemente el origen que dio lugar al valor de actos y actividades gravados a la tasa de 0% que manifestó en su declaración mensual el Impuesto al Valor Agregado del periodo de abril de 2018, ante lo cual se encontraron diferencias contra lo declarado.

2. Por acuerdo de **22 de enero de 2024**, la Novena Sala Regional Metropolitana de este Tribunal, se declaró incompetente por materia para conocer del juicio de nulidad 27631/23-17-09-3 al considerar que la Sala competente es la entonces Primera Sala Especializada en Materia de Comercio Exterior, remitiendo los autos a la Sala aludida.

3. A través del acuerdo de **04 de marzo de 2024**, la entonces Primera Sala Especializada en Materia de Comercio Exterior de este Tribunal, aceptó la competencia material para conocer del juicio de nulidad 27631/23-17-09-3, quedando radicado con el No. 267/24-EC1-01-8.

4. Por diverso auto de **04 de marzo de 2024**, se tuvo por admitida la demanda en la **vía ordinaria**, por ofrecidas, exhibidas y admitidas las pruebas señaladas en el capítulo respectivo de la demanda, teniéndose como perito en materia de telecomunicaciones a la persona designada para tal efecto, asimismo, se dio vista a la autoridad demandada para que en el término de ley formulara su contestación de demanda y señalara perito en materia de telecomunicaciones.

5. A través del Acuerdo **G/JGA/11/2024** emitido por la Junta de Gobierno y Administración del Tribunal Federal de Justicia Administrativa, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de marzo de 2024, en los considerandos 4 y 5, en relación con el artículo PRIMERO, inciso a), determinó transformar a la Primera Sala Especializada en materia de Comercio Exterior, en la Cuarta Sala Regional Metropolitana, con sede en el edificio ubicado en Avenida México 710, Colonia San Jerónimo Lídice, Alcaldía La Magdalena Contreras, Código Postal 10200, en la Ciudad de México, a partir del 01 de abril de 2024, tal y como se desprende de la siguiente reproducción:

“ACUERDO G/JGA/11/2024 por el que se aprueba el cambio de sede de la Sala Especializada en materia del Juicio de Resolución Exclusiva de Fondo, y se establece domicilio de la Cuarta Sala Regional Metropolitana.

CONSIDERANDOS

(...)

4. Que en sesión de 17 de enero de 2024, el Pleno General de la Sala Superior del Tribunal aprobó el Acuerdo SS/4/2024, mediante el cual se reformó el Reglamento Interior del Tribunal Federal de Justicia Administrativa, para, entre otros efectos, transformar a la Primera y Segunda Salas Especializadas en materia de Comercio Exterior, en la Cuarta Sala Regional Metropolitana, y la Cuarta Sala Regional del Noreste, respectivamente, así como quitar el carácter de Sala Especializada a la Tercera Sala para quedar únicamente como Segunda Sala Regional del Golfo.

5. Que la Primera Sala Especializada en materia de Comercio Exterior que se transforma en la Cuarta Sala Regional Metropolitana conforme a lo referido en el Considerando inmediato anterior, tiene su sede en el edificio ubicado en Avenida México 710, Colonia San Jerónimo Lídice, Alcaldía La Magdalena Contreras, Código Postal 10200, en la Ciudad de México.

(...)

ACUERDO

PRIMERO.- A partir del **01 de abril de 2024:**

a) La Cuarta Sala Regional Metropolitana iniciará funciones y tendrá su domicilio en el Piso 4, del inmueble ubicado en Avenida Insurgentes Sur número 881, Colonia Nápoles, Alcaldía Benito Juárez, Código Postal 03810, de esta Ciudad de México.

(...)”

6. Con el oficio No. **600-72-00-02-00-2024-5568** de fecha **02 de mayo de 2024**, ingresado en la **Oficialía de Partes Común de las Salas Regionales Metropolitanas de este Tribunal**, el **03 de mayo de 2024**, la autoridad demandada formuló su contestación de demanda, refutó los argumentos de la demandante, designó perito en materia de telecomunicaciones.

7. En auto de **07 de mayo de 2024**, se tuvo por contestada la demanda, por ofrecidas y admitidas las pruebas, y por designada a la persona para fungir como perito en materia de telecomunicaciones, y se requirió a las partes para que en el plazo legal presentaran a sus peritos con la finalidad de aceptar y protestar el cargo que les fue conferido.

8. En fechas **27 y 28 de mayo de 2024**, los peritos de las partes se apersonaron en el local de esta Sala con la finalidad de aceptar y protestar el cargo que les fue conferido, en el cual se les otorgó el plazo legal para rendir y ratificar el dictamen correspondiente.

9. Por autos de **11 y 17 de junio de 2024**, se tuvieron por rendidos los dictámenes de los peritos de las partes.

10. Mediante acuerdo de **07 de junio de 2024**, esta Sala designó perito en materia contable, requiriéndosele para que en el plazo legal se presentara en el local de esta Sala para efecto de aceptar y protestar el cargo que le fue conferido.

11. Por acuerdo de **02 de septiembre de 2024**, se le informó a la unidad de peritos que el perito tercero designado por esta Sala el 07 de junio de 2024, por lo que se le solicitó asignara perito tercero en materia de telecomunicaciones.

12. Con el oficio No. **JGA-SA-UP-1531/2024** de **04 de septiembre de 2024**, ingresado en la **Oficialía de Partes para las Salas Regionales Metropolitanas de este Tribunal** el **06 de septiembre de 2024**, el Titular de la Unidad de Peritos de este Tribunal, asignó perito tercero en materia de telecomunicaciones.

13. Por acuerdo de **17 de septiembre de 2024**, se acusó de recibo del oficio de mérito y se le requirió al perito tercero para que en el plazo legal se presentara en el local de esta Sala para efecto de aceptar y protestar el cargo que le fue conferido.

14. En fecha **09 de diciembre de 2024**, el perito tercero se apersonó en el local de esta Sala con la finalidad de aceptar y protestar el cargo que le fue conferido, otorgándosele el plazo legal para rendir y ratificar el dictamen correspondiente.

15. Por auto de **15 de febrero de 2025**, se tuvo por rendido y ratificado el dictamen del perito tercero.

16. Mediante diverso auto de **07 de febrero de 2025**, al encontrarse debidamente integrado el expediente en que se actúa al no existir prueba alguna por desahogar ni promoción por acordar, se otorgó plazo a las partes para formular alegatos.

17. En auto de **16 de junio de 2025**, se tuvieron por formulados los alegatos de las partes, reservándose para ser tomados en consideración en el momento procesal oportuno.

18. En auto de **17 de junio de 2025** se declaró cerrada la instrucción del juicio, razón por la que se turnaron los autos a la Sala para dictar la sentencia correspondiente.

C O N S I D E R A N D O

PRIMERO. Esta Cuarta Sala Regional en la **Ciudad de México** del Tribunal Federal de Justicia Administrativa, es competente material y territorialmente para conocer del presente juicio, en términos de lo dispuesto por los artículos **3, fracción VII, 28, fracción I, 29, 30, 31 y 36 de la Ley Orgánica del Tribunal Federal de Justicia Administrativa, así como 49, fracción XVII, del Reglamento Interior de este Tribunal publicado en el Diario Oficial de la Federación el 23 de mayo de 2025.**

SEGUNDO. EXISTENCIA DEL ACTO CONTROVERTIDO.

La existencia de la resolución impugnada, ha quedado debidamente acreditada en autos, en virtud de la exhibición que de la misma hace la parte accionante y por el reconocimiento expreso que de ella hace la autoridad al formular su contestación a la demanda, de conformidad con los artículos 15, fracción III y 46, fracción I de la Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo, y los diversos 129 y 202 del Código Federal de Procedimientos Civiles de aplicación supletoria.

TERCERO. ESTUDIO CONCEPTO DE ANULACIÓN ÚNICO DE LA DEMANDA. De conformidad con lo establecido en el numeral 50 de la Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo, se procede al análisis del concepto de anulación identificado como **ÚNICO** de la demanda, en el que la parte actora cuestiona la legalidad de la determinación respecto de la devolución solicitada por concepto de Impuesto al Valor Agregado por el periodo comprendido de abril de 2018, conforme a los siguientes razonamientos:

“X. CONCEPTOS DE IMPUGNACION:

La resolución impugnada resulta ilegal, ya que se emitió en contravención de las disposiciones fiscales aplicables, situación que resulta contraria a lo dispuesto por el artículo 16 constitucional, así como por lo dispuesto por el artículo 38, fracción IV del CFF, razón por la cual se deberá declarar su nulidad en términos de lo dispuesto por los artículos 58-27, fracciones II y III y 58-28, fracción IV, inciso a) de la Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo.

Efectivamente, la resolución impugnada carece de la debida fundamentación y motivación que todo acto de autoridad debe contener, razón por la cual contraviene lo dispuesto por el artículo 16 constitucional, en relación con el artículo 38, fracción IV del CFF.

(...)

En el caso concreto, se demostrará que la autoridad demandada apreció en forma indebida los hechos que dieron origen a la controversia, valorando incorrectamente

las pruebas ofrecidas en los diversos requerimientos efectuados a mi mandante, lo que la llevó a aplicar de manera indebida las disposiciones fiscales, al concluir, en forma por demás ilegal, que mi representada supuestamente incumple con el artículo 29, fracción IV, inciso h) de la Ley del IVA vigente en 2018 para la aplicación de la tasa del 0% y, en consecuencia, no tiene derecho a la devolución de la cantidad de \$9,487,237.00, por concepto de saldo a favor del IVA correspondiente al periodo de abril de 2018.

Por lo anterior, la Litis en el presente juicio consiste en determinar si los servicios de atención en centros telefónicos de llamadas ("call center") prestados por mi mandante, que fueron contratados y pagados por residentes en el extranjero sin establecimiento permanente en México, en el mes de abril de 2018, cumplen o no con los requisitos del artículo 29, fracción IV, inciso h) de la Ley del IVA vigente en 2018, para que les resulte aplicable la tasa del 0% como exportación de servicios, en específico, si estos servicios corresponden a llamadas originadas en el extranjero, situación que se deberá analizar conjuntamente con todas las pruebas ofrecidas.

A continuación se hacen valer los conceptos de impugnación para impugnar la resolución impugnada, argumentos con los que se demostrará que la misma resulta ilegal, por lo que lo procedente será declarar su nulidad.

ÚNICO. ILEGALIDAD DE LA RESOLUCIÓN IMPUGNADA POR INDEBIDA FUNDAMENTACIÓN Y MOTIVACIÓN, AL NEGAR LA DEVOLUCIÓN DEL SALDO A FAVOR DE IVA DE ABRIL DE 2018.

I. En la resolución impugnada la autoridad niega a mi mandante la devolución de la cantidad de \$9,487,237.00, por concepto de saldo a favor del IVA correspondiente al periodo de abril de 2018, al considerar en forma general, que después de analizar toda la información y documentación proporcionada por mi mandante en los distintos requerimientos efectuados, en su opinión, los actos o actividades que mi mandante consideró como exportación de servicios y, por tanto, se encuentran gravados a la tasa del 0% del IVA, incumplen las disposiciones fiscales, específicamente con el artículo 29, fracción IV, inciso h) de la Ley del IVA vigente en 2018, ya que la autoridad no tiene la certeza jurídica de que los servicios brindados por la empresa

durante ese periodo provengan de llamadas originadas en el extranjero.

Al respecto, en las partes conducentes de la resolución impugnada contenida en el Oficio 500-72-01-01-04-2023-27284, la autoridad determinó medularmente lo siguiente:

(...)

Como se advierte de lo anterior, **los motivos y fundamentos** generales plasmados en la resolución impugnada por parte de la autoridad demandada para negar la devolución del saldo a favor del IVA del mes de abril de 2018, se resumen medularmente en los siguientes puntos:

Que se conoció que la actividad preponderante de la contribuyente corresponde a "Servicios de recepción de llamadas telefónicas y promoción por teléfono".

Que con el objeto de verificar que las llamadas por las cuales se aplicó la tasa del 0% del IVA, efectivamente fueron originadas en el extranjero, procedió a realizar el análisis integral de la documentación aportada por mi mandante junto con sus solicitudes de devolución así como durante los dos requerimientos efectuados.

Que del citado análisis integral, la autoridad no tiene certeza jurídica de que los importes que mi mandante consideró como valor de actos o actividades gravados a la tasa del 0% (exportación de servicios para efectos del IVA), durante el periodo solicitado, cumplan con el artículo 29 fracción IV inciso h) de la Ley del IVA vigente en 2018, consistente en que para que el servicio de atención en centros telefónicos de llamadas se consideren exportación y les sea aplicable la tasa del 0%, dichas llamadas deben ser originadas en el extranjero, ya que dicha información y documentación no permitió a la autoridad identificar el origen, destino o duración de las llamadas entrantes a territorio nacional y no se observa un proceso de identificación del origen de las llamadas que son atendidas mediante los servicios en centros telefónicos, es decir, no se logra identificar algún número telefónico y/o clave LADA que provenga del extranjero.

Que algunos papeles de trabajo analizados se encuentran en idioma inglés, y que mi mandante fue omisa en proporcionar documentación fehaciente e idónea relacionada con sus clientes extranjeros que le

permitan tener la certeza de que las llamadas son originadas en el extranjero, como podría ser la IP del origen de las llamadas, el número de teléfono con el que se pueda confirmar que es un número registrado en el extranjero o la Clave Larga Distancia Automática (LADA), que permita identificar que la llamada se origina en el extranjero.

Que respecto al "Dictamen Técnico" emitido por el IFT, sólo se aportó el Citatorio pero no el Dictamen, y que además, al corresponder a otros periodos, no puede amparar las llamadas efectuadas durante el periodo solicitado en devolución, toda vez que la operación de mi mandante es constante y sería incongruente basarla en una documental referente a periodos distintos, por lo que descalifica dicho dictamen.

Que la "Opinión Técnica" emitida por el perito en materia de telecomunicaciones y los anexos proporcionados, tampoco permiten a la autoridad tener la certeza jurídica de que las cantidades declaradas por mi mandante como valor de actos o actividades gravados a la tasa del 0% "Exportación para efectos del IVA", corresponda a operaciones de servicios de atención en centros telefónicos de llamadas ("calle center") originadas en el extranjero. por lo que también la descalifica.

Que los reportes de llamadas proporcionados por el perito en la Opinión Técnica que provienen del sistema le fueron proporcionados en forma remota por la empresa matriz en los Estados Unidos y no directamente por la actora, y que algunos de ellos se encuentran en un formato ilegible y en idioma inglés, por lo que éstos debieron ser proporcionados debidamente traducidos al español por perito certificado, razón por la cual los descalifica.

Que las evidencias fotográficas y videos proporcionados, no pueden dar valor probatorio a la ejecución de las operaciones del periodo de abril de 2018, ya que dicho ejemplo es de un periodo distinto y conociendo que la operación de la contribuyente se realiza de forma diaria a diferentes números telefónicos, la autoridad no puede presumir, sino debe de tener plena certeza de que las operaciones se lleven a cabo en cada periodo, y con ello poder validar que efectivamente las llamadas provienen del extranjero.

Que del análisis de los papeles aportados respecto a los clientes ***** ***** ** *** * ***** ***** NO se logra identificar el reporte de llamadas telefónicas con esos clientes por el periodo respectivo detallando IP de origen y destino, destino o duración de las llamadas entrantes a territorio nacional y no se observa un proceso de identificación del origen de llamadas atendidas, no se logra identificar algún número telefónico y/o clave LADA que provenga del extranjero; además los reportes presentados están en un archivo de Excel que es editable, por lo que no se puede dar valor probatorio al mismo además de que no hay evidencia de que el mismo provenga del sistema "*****".

Que en general, del análisis a la totalidad de información y documentación que fue proporcionada por mi mandante, la autoridad

concluye que dicha información y documentación no permitió la plena identificación del origen de las llamadas, a efecto de que ésta tuviera plena certeza de que las mismas provengan del extranjero y que era obligación de mi mandante proporcionar documentación fehaciente que demostrara el origen de los depósitos que a su consideración se tratan de valor de actos o actividades gravados a la tasa del 0% por exportación, ya que omitió proporcionar el "reporte de llamadas telefónicas" que se relacionen con sus clientes extranjeros correspondiente a los periodos solicitados, detallando la IP de origen y destino, así como el número de teléfono en el cual se identifique la Clave Larga Distancia Automática (LADA) de Estados Unidos, información que forma parte de su contabilidad, incumpliendo con el artículo 29, fracción IV, inciso h) de la Ley del IVA.

Que por todo lo anterior, la autoridad no tiene certeza jurídica de que las operaciones de servicios de atención en centros telefónicos de llamadas ("call center") prestados por mi mandante a sus clientes extranjeros, efectivamente provengan del extranjero, ya que la información y documentación proporcionada, no le permitió identificar que se ubique en las disposiciones fiscales vigentes en 2018 para efectos de la Ley del IVA, y por ello tampoco pudo comprobar la correcta aplicación de la tasa del 0% respecto a dichos servicios que pretende considerar como provenientes del extranjero.

Que al no demostrar mi mandante que cumple con el artículo 29, fracción IV, inciso h) de la Ley del IVA, para aplicar la tasa del 0% del IVA (exportación de servicios) en la prestación de servicios de "call center" que realiza respecto a sus clientes extranjeros, considera que los depósitos respectivos son valor de actos o actividades presuntos a la tasa del 16% del IVA. conforme al artículo 39 de la Ley del IVA, en relación con el artículo 59, fracción III del CFF.

Que en consecuencia, procedió a realizar el cálculo del IVA del periodo solicitado en devolución, y a negar la devolución del IVA en el monto respectivo.

A continuación se demostrará que la resolución impugnada resulta ilegal y sólo refleja una apreciación incorrecta de los hechos e indebida aplicación de las disposiciones legales por parte de la autoridad demandada al caso concreto, así como una actitud rigorista y un indebido análisis en su conjunto de todas las pruebas ofrecidas por mi mandante de origen junto con su solicitud de devolución, así como las presentadas en virtud de los requerimientos efectuados, ya que, contrariamente a su dicho, con dicha información y documentación, se

tienen suficientes elementos de prueba para concluir que las llamadas recibidas por mi representada por las que aplicó la tasa del 0% del IVA en el periodo por el que solicitó la devolución, SÍ TIENEN SU ORIGEN EN EL EXTRANJERO, por lo que el saldo a favor y, en consecuencia, la devolución de IVA, resultaban procedentes.

II. En la resolución impugnada la autoridad niega a mi mandante la devolución del saldo a favor del IVA del mes de abril de 2018, al considerar en forma general, que de toda la información y documentación proporcionada, en su opinión, los actos o actividades que mi mandante consideró como exportación de servicios y, por tanto, se encuentran gravados a la tasa del 0% del IVA en dicho periodo, incumplen con las disposiciones fiscales, específicamente con el artículo 29, fracción IV, inciso h) de la Ley del IVA vigente en 2018, ya que no se tiene la certeza jurídica de que los servicios brindados provengan de llamadas originadas en el extranjero.

Al respecto, es importante mencionar que la autoridad demandada no cuestiona en general las cifras que han sido manifestadas y revisadas por ella misma respecto al valor de actos o actividades para efectos del IVA correspondientes al periodo revisado (abril de 2018); sino que se centra básicamente en el hecho de considerar que por los servicios prestados a sus clientes residentes en el extranjero durante el citado periodo, no resulta aplicable la tasa del 0% del IVA (exportación de servicios), sino la tasa del 16%, al no haberse demostrado, desde su punto de vista que las llamadas se originaron en el extranjero y, por lo tanto, considera que mi mandante no cumple con el inciso h) de la fracción IV del artículo 29 de la Ley del IVA vigente en 2018.

Como se demuestra a continuación, la resolución impugnada resulta ilegal, ya que contrario a lo señalado por la autoridad, existen documentos de prueba suficientes que, adminiculados entre sí, no dejan lugar a duda de que las llamadas recibidas por las que mi mandante aplicó la tasa del 0% del IVA, en el periodo mencionado, tienen su origen en el extranjero y, por ende, los servicios se aprovechan en el extranjero, por lo que sí se cumple con lo dispuesto por el artículo 29, fracción IV, inciso h) de la Ley del IVA vigente en 2018, y por ello, tanto el saldo a favor, como la devolución del IVA, resultaban procedentes.

A. Como se señaló en los hechos de la demanda, mi mandante es contribuyente del IVA, al prestar servicios de atención en centros telefónico de llamadas ("call center"), tanto a clientes nacionales, como, en su mayoría, a clientes extranjeros.

Por ello, mi representada recibe un mayor número de llamadas originadas fuera del territorio nacional, mismas que son contratadas y pagadas por residentes en el extranjero, situación que se acredita con las pruebas respectivas, razón por la cual, éstas se consideran exportación de servicios y, por tanto, son actividades gravadas a la tasa del 0% de IVA.

En efecto, de conformidad con el artículo 29, fracción IV, inciso h) la Ley del IVA, se considera exportación de servicios sujeta a la tasa del 0%, entre otros, el aprovechamiento en el extranjero de servicios prestados por residentes en el país por concepto de atención en centros telefónicos de llamadas originadas en el extranjero, que sean contratadas y pagadas por un residente en el extranjero sin establecimiento permanente en el país, caso en el que se ubica la empresa actora.

A efecto de dar claridad a lo anterior, a continuación se transcribe el citado artículo:

(...)

En relación con lo anterior, es importante mencionar lo que establece el artículo 58 del Reglamento de la Ley del IVA.

(...)

En términos de las disposiciones antes transcritas, es claro que la exportación de servicios se grava a la tasa del 0% del IVA, y para que se considere exportación, se requiere que los servicios prestados por residentes en el país se aprovechen en el extranjero, y en el caso específico de los servicios de atención en centros telefónicos de llamadas originadas en el extranjero, que éstos sean contratados y pagados por un residente en el extranjero sin establecimiento permanente en el país, entendiéndose que se aprovechan en el extranjero cuando los pagos provengan de cuentas de instituciones financieras ubicadas en el extranjero.

En el caso concreto, con los documentos que se adjuntaron a la solicitud de devolución, mediante escrito de fecha 15 de mayo de 2023, así como con toda la información y documentación proporcionada a la autoridad para dar cumplimiento a los dos requerimientos efectuados mediante escritos de fechas 29 de junio de 2023 y 8 de agosto de 2023, MI MANDANTE HA DEMOSTRADO QUE CUMPLE TODOS LOS REQUISITOS ANTES MENCIONADOS para considerar parte de la prestación de servicios del “call center” como exportación de servicios y, por ende, que a esos servicios específicos prestados en abril de 2018, les resulte aplicable la tasa del 0% del IVA, entre ellos, el que las llamadas recibidas por las que aplica dicha tasa del 0%, EFECTIVAMENTE SE ORIGINAN EN EL EXTRANJERO y por ello, también se aprovechan en el extranjero.

Sin embargo, en la resolución impugnada, la autoridad considera que mi mandante no cumple con uno de los requisitos establecidos en el artículo 29, fracción IV, inciso h) de la Ley del IVA para la procedencia de la aplicación de la tasa del 0% respecto de los servicios que presta, ya que, en su opinión mi mandante supuestamente no demostró que por dichos servicios (a los que aplica la tasa del 0%), las llamadas se originen en el extranjero.

Es decir, la autoridad demandada no cuestiona, y por ende, considera en forma general que mi mandante si cumple, con lo siguiente:

Que es un residente en el país;

Que presta servicios de atención de centros telefónicos Sale

Que los servicios por los que aplica la tasa del 0% del IVA son contratados por residentes en el extranjero sin establecimiento permanente en el país;

Que dichos servicios son pagados por residentes en el extranjero sin establecimiento permanente en el país;

Que dichos pagos provienen de cuentas de instituciones financieras ubicadas en el extranjero.

Todo esto, se insiste, en forma general no es cuestionado por la autoridad en la resolución impugnada, ya que, en su opinión, el punto principal que considera que mi mandante supuestamente incumple para poder aplicar la tasa del 0% del IVA, en el periodo por el cual presentó su solicitud de devolución, es que no demostró el ORIGEN EN EL EXTRANJERO de las llamadas recibidas por sus servicios de call center con sus clientes extranjeros.

Esto, al considerar que mi mandante fue omisa en proporcionar el "reporte de llamadas telefónicas" relacionado con sus clientes extranjeros que le permitan tener la certeza de que las llamadas en ese periodo (abril de 2018) fueron originadas en el extranjero, como podría ser la IP del origen de las llamadas, el número de teléfono con el que se pueda confirmar que es un número registrado en el extranjero o la Clave LADA, que permita identificar que la llamada se origina en el extranjero.

De lo anterior se advierte que la autoridad, en la resolución impugnada, reconoce que los servicios prestados por mi mandante por los que aplica la tasa del 0% del IVA (exportación de servicios), son contratados y pagados por residentes en el extranjero sin establecimiento permanente en el país, lo cual, en primera instancia, GENERA UNA PRESUNCIÓN DE QUE LOS SERVICIOS EFECTIVAMENTE SE APROVECHAN EN EL EXTRANJERO Y QUE LAS LLAMADAS SE ORIGINAN EN EL EXTRANJERO.

En efecto, con la documentación que ha sido exhibida a la autoridad, mi mandante ha demostrado el "aprovechamiento" en el extranjero de

los servicios del "call center", respecto de sus clientes que se ubican en el extranjero, precisamente al ser llamadas originadas desde el extranjero para atender las necesidades en el extranjero de dichos clientes, con los cuales existen contratos (en los que se demuestra su residencia en el extranjero) y pagos realizados por dichos clientes desde cuentas de instituciones financieras ubicadas en el extranjero.

En relación con lo anterior, la Suprema Corte de Justicia de la Nación ha reconocido que con la adición del inciso h) a la fracción IV del artículo 29 de la Ley del IVA, el concepto de "aprovechamiento" de los servicios para considerarlos exportados y que les sea aplicable la tasa del 0% del IVA, requiere precisamente que el disfrute o utilización del servicio se concrete fuera del país, es decir, que realmente se aprovechen en el extranjero y no dentro de nuestro país, situación que se ha demostrado plenamente en este asunto, no sólo con diversos documentos (contratos con extranjeros, facturas, pagos desde el extranjero, flujogramas de los procesos de operación, etc.), sino también a través de dictámenes y opiniones técnicas en materia de telecomunicaciones que la autoridad ha descalificado por completo.

Al respecto, resulta aplicable al caso la tesis establecida por la Segunda Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación que se transcribe a continuación:

(...)

No obstante lo anterior, al emitir la resolución impugnada, la autoridad pretende desconocer que el aprovechamiento de los servicios prestados por mi mandante efectivamente se concreta fuera del país, señalando que del análisis de la información y documentación proporcionada, no le permiten identificar el origen, destino o duración de las llamadas entrantes a territorio nacional por lo que no tiene certeza jurídica de que las llamadas se originen en el extranjero, por el hecho de que **NO SE LE PROPORCIONÓ UN REGISTRO DE LAS LLAMADAS POR PARTE DE MI MANDANTE QUE CONTENGA ALGÚN NÚMERO TELEFÓNICO Y/O CLAVE LADA QUE PROVENGA DEL EXTRANJERO.**

Es decir, la autoridad considera que mi representada supuestamente incumple con un requisito para considerar aplicable la tasa del 0% del IVA, ya que en su opinión, con toda la información y documentación proporcionada, incluidas opiniones de expertos en materia de telecomunicaciones, supuestamente no se demostró que por el servicio de atención que presta mi mandante en centros telefónicos de llamadas ("call center") que es contratado y pagado por residentes en

el extranjero sin establecimiento permanente en México, las llamadas se originen en el extranjero, ya que mi mandante no le proporcionó un registro de llamadas con números telefónicos o claves LADA que provengan del extranjero.

Lo anterior, se traduce en una incorrecta apreciación de los hechos, así como de un indebido análisis de toda la documentación e información ofrecida, lo que la llevó a aplicar en forma incorrecta las disposiciones fiscales, ya que la autoridad hace su análisis en forma rigorista, aislada y no en forma adminiculada junto con toda la documentación e información ofrecida, incluyendo el "Dictamen Técnico" emitido en su momento por el IFT y la "Opinión Técnica" emitida por un perito en materia de telecomunicaciones, documentación con la cual se demuestra claramente el origen en el extranjero de las llamadas recibidas, y por ende, el aprovechamiento en el extranjero de los servicios prestados, poniendo en evidencia la ilegalidad de la resolución impugnada.

Incluso, el análisis específico efectuado por la autoridad demandada en la resolución impugnada tanto al "Dictamen Técnico" emitido por el IFT, como a la "Opinión Técnica" emitida por un perito en materia de telecomunicaciones, es totalmente deficiente, situación respecto de lo cual se abundará más adelante de manera específica en la presente demanda.

En el caso, estamos ante un requisito (origen en el extranjero de las llamadas recibidas) que, contrariamente a lo resuelto por la autoridad, mi mandante ha demostrado que se cumple, a través de la totalidad de las pruebas ofrecidas adminiculadas entre sí, y no sólo de un documento o "reporte" aislado, como lo pretende la autoridad.

Es decir, mi mandante durante todo el procedimiento de revisión, ha explicado y demostrado que los servicios por los que aplica la tasa del 0% del IVA, son contratados y pagados por sus clientes que son residentes en el extranjero, servicios encaminados a atender necesidades que se requieren en el extranjero, por lo que evidentemente las llamadas se originan en el extranjero y los servicios también se aprovechan en el extranjero.

Al respecto, la autoridad ha tenido en su poder los contratos celebrados por mi mandante con sus clientes extranjeros, relacionando dichos contratos con los pagos efectuados desde cuentas de instituciones financieras ubicadas en el extranjero, exhibiéndole al respecto los CFDI's correspondientes a dichos pagos, los comprobantes de pago y los estados de cuenta, entre otros, documentos con los que se acredita plenamente el cumplimiento tanto del artículo 29, fracción IV, inciso h) de la Ley del IVA, como del artículo 58 del Reglamento de dicha Ley.

Adicionalmente, mi mandante ha proporcionado a la autoridad documentación e información explicando la forma en que cobra sus servicios de atención de llamadas a sus clientes extranjeros, por lo que

no resulta necesario para mi mandante tener un control que administre y verifique el tiempo de conexión ni el origen o duración de las llamadas para demostrar que éstas se originan en el extranjero, ya que el propio sistema administra los costos incurridos en el periodo respectivo por los operadores asignados a los clientes cuyas llamadas provienen del extranjero.

Asimismo, como complemento a lo anterior, se ha acreditado técnicamente a través de un perito especialista en telecomunicaciones, que los procesos de llamadas efectuados por mi mandante, dan certidumbre respecto al origen en el extranjero de las llamadas recibidas por las que aplica la tasa del 0% del IVA, situación que incluso también fue confirmada en su momento por el IFT.

Por ello, resulta absurdo pretender que los clientes de mi mandante que son residentes en el extranjero sin establecimiento permanente en el país cuyas operaciones están en el extranjero (es decir, que no tienen presencia ni tributan en México), y que contratan a un call center para atender las necesidades de sus clientes también ubicados en el extranjero (por venta de bienes, prestación de servicios, etc.) originen las llamadas que recibe y atiende mi representada desde nuestro país, situación que, por absurda que parezca, la autoridad pretende sostener, contrario a toda la evidencia que se le ha presentado respecto al origen de dichas llamadas, precisamente desde el extranjero.

En efecto, si mi mandante ha demostrado que cumple con lo dispuesto en el artículo 58 del Reglamento de la Ley del IVA, es decir, que los servicios son contratados y pagados por residentes en el extranjero, lo cual no es cuestionado por la autoridad demandada, EXISTE UNA PRESUNCIÓN EN FAVOR DE MI REPRESENTADA DE QUE LOS CITADOS SERVICIOS SE APROVECHAN EN EL EXTRANJERO Y, EN CONSECUENCIA, QUE EL ORIGEN DE LAS LLAMADAS TAMBIÉN SE DA EN EL EXTRANJERO, además de que existen múltiples documentos que así lo demuestran y que ya hemos mencionado y que se complementan con los documentos técnicos en materia de telecomunicaciones emitidos tanto por el IFT como por un perito en materia de telecomunicaciones.

Adicionalmente, mi mandante también ha demostrado a la autoridad (aunque no sea parte de sus actividades), cómo es que funcionan sus sistemas de enrutamiento de llamadas originadas desde el extranjero, no sólo con diagramas de flujos de procesos, sino también a través de explicaciones presenciales con la autoridad dentro de las instalaciones

de mi mandante (situación que incluso en su momento fue constatada por la PRODECON respecto a otros trámites de devolución pero que aplican para este caso), y también a través de un "Dictamen Técnico" emitido por el IFT y una "Opinión Técnica" emitida por un perito experto en materia de telecomunicaciones, con todo lo cual se ha demostrado que existen elementos suficientes para demostrar que las llamadas recibidas en el periodo respectivo, respecto de las cuales aplicó la tasa del 0% del IVA, tienen su origen en el extranjero, y por ello, se aprovechan en el extranjero, situación que la autoridad pretende desconocer en la resolución impugnada.

En efecto, al contestar los requerimientos efectuados por la autoridad demandada derivadas de su solicitud de devolución, mi mandante manifestó en los escritos respectivos, entre otras cosas, lo siguiente:

(...)

Es decir, dentro de las pruebas que han sido ofrecidas, existe constancia de que la propia autoridad fiscal ha acudido presencialmente y en diversas ocasiones a las instalaciones de mi mandante para demostrarle directamente cómo es que se llevan a cabo los procesos de llamadas originadas desde el extranjero, los cuales se aplican a todas las llamadas recibidas desde el extranjero, incluidas las del periodo de abril de 2018.

Se insiste, los sistemas utilizados por mi representada procesan y categorizan a través de tecnología IP (por internet) las llamadas que provienen del extranjero, y como en su momento se explicó y demostró a la autoridad, los operadores ubicados en México pueden estar "firmados/conectados" directamente al PBX instalado físicamente en USA, debido a que se utiliza una tecnología de Voz Sobre IP.

Para soportar la tecnología de Voz Sobre IP, mi representada usa enlaces de datos que permiten tener la habilidad de brindar la conectividad requerida entre su centro de atención en México y el PBX ubicado en USA.

Adicionalmente, mi mandante ha proporcionado a la autoridad documentación e información explicando la forma en que cobra sus servicios de atención de llamadas a sus clientes extranjeros, por lo que no resulta necesario para mi mandante tener un control que administre y verifique el tiempo de conexión ni el origen o duración de las llamadas para demostrar que éstas se originan en el extranjero, ya que el propio sistema administra los costos incurridos en el periodo respectivo por los operadores asignados a los clientes cuyas llamadas provienen del extranjero.

En efecto, para el desarrollo de sus actividades y operación, mi mandante no requiere de reportes del origen, destino o duración de las llamadas que realiza; incluso, no se tienen reportes propios con esos datos, ya que, si bien los sistemas pueden generar cierto tipo de reportes de llamadas, los cuales no pueden ser modificados en su contenido (porque los generan los sistemas y en muchos de ellos se

contienen códigos y terminologías internacionales en materia de telecomunicaciones, generalmente en idioma inglés), éstos son gestionados por sus clientes en el extranjero y no por mi mandante, por lo que el contenido de los reportes que puedan emitir dichos sistemas formalmente tampoco es parte de su contabilidad.

Todo lo anterior también ha sido explicado en forma detallada a la autoridad demandada en el diagrama de flujo de los procesos operativos que mi mandante le ha exhibido, el cual contiene el detalle y concepto de cada una de las etapas del proceso de los servicios prestados originados en los contratos respectivos, donde implícitamente se encuentran las actividades por concepto de exportación de servicios, es decir, las actividades gravadas afectas a la tasa del 0% del IVA, proceso que incluso, también fue revisado y explicado ampliamente por un perito en telecomunicaciones que emitió una "Opinión Técnica" para demostrar el origen en el extranjero de las llamadas recibidas.

No obstante todo lo anterior, la autoridad considera en la resolución impugnada, que mi mandante no entregó los "reportes de llamadas" de sus sistemas y procesos que permitan la identificación del origen, destino o duración de las llamadas entrantes a territorio nacional, por lo que no tiene certeza jurídica de que las llamadas en el periodo respectivo se originen en el extranjero, por el hecho de que no se le proporcionó un registro de las llamadas que contenga algún número telefónico y/o clave LADA que provenga del extranjero, por lo que en su opinión, al no haber proporcionado dicho "reporte", mi representada incumple con el artículo 29, fracción IV, inciso h) de la Ley del IVA vigente en 2018.

Lo anterior resulta totalmente ilegal, ya que como se ha mencionado previamente y se demostró a la autoridad demandada, derivado de la forma de cobrar sus servicios de atención de llamadas, no resulta necesario para mi mandante tener un control que administre y verifique el tiempo de conexión, sino que el sistema administre los costos incurridos en el periodo respectivo por los operadores asignados a los clientes cuyas llamadas provienen del extranjero.

Se insiste, para el desarrollo de sus actividades y operación, mi mandante no requiere de reportes del origen, destino o duración de las llamadas que realiza, incluso, no se tienen reportes propios, ni menos con números telefónicos con claves LADA (lo cual incluso es obsoleto y no acorde a la tecnología que utiliza mi mandante) ya que, si bien los sistemas pueden generar cierto tipo de reportes de llamadas, los

cuales no pueden ser modificados en su contenido (porque los generan los sistemas que utiliza), éstos son gestionados por sus clientes en el extranjero y no por mi mandante, por lo que el contenido de los reportes que puedan emitir dichos sistemas formalmente tampoco es parte de su contabilidad, ya que son documentos de sus clientes.

No obstante ello, mi mandante los ha conseguido y le han sido exhibidos a la autoridad; incluso, los ha extraído de sus sistemas y presentado con los datos solicitados por la autoridad; sin embargo, la autoridad los ha descalificado, unos por estar en idioma inglés o porque no los entiende, y otros porque dice que al estar en un archivo de Excel, son "editables", además de que no hay evidencia de que provengan del sistema "AVAYA"; es decir, en general, los descalifica por no contener la información "como lo requiere la autoridad", lo cual resulta totalmente ilegal.

Por ello, resulta totalmente ilegal que la autoridad pretenda que la única manera de demostrar el origen de las llamadas recibidas del extranjero por las cuales se aplicó la tasa del 0% del IVA en el periodo respectivo, es a través de un "reporte" que contenga esos datos, o bien, un registro de las llamadas que contenga algún número telefónico y/o clave LADA que provenga del extranjero (lo cual incluso es obsoleto y no acorde a la tecnología que utiliza mi mandante), ya que mi mandante no sólo no está obligada a llevar o a elaborar reportes con esos datos ni forman parte de su contabilidad, sino que además como se le demostró a la autoridad, EXISTEN OTROS MEDIOS DE PRUEBA QUE FORMAN PARTE DE SU CONTABILIDAD Y LE FUERON EXHIBIDOS, ADEMÁS DE UNA "OPINIÓN TÉCNICA" EMITIDA POR UN PERITO EXPERTO EN TELECOMUNICACIONES, CON LOS CUALES SE DEMUESTRA CLARAMENTE EL ORIGEN EN EL EXTRANJERO DE LAS LLAMADAS RECIBIDAS.

Al respecto, ese H. Tribunal ha establecido que la autoridad fiscal al ejercer sus facultades de comprobación, debe limitarse a solicitar documentos, datos e informes que conforman la contabilidad de los contribuyentes de manera genérica, respetando los términos y forma en que éstos la elaboran, y no solicitar que tales documentos, datos e informes le sean proporcionados A MANERA DE INTEGRACIONES ESPECÍFICAS, de la forma concreta y particular en que la autoridad lo indique, pues ello implica que el gobernado se vea en la necesidad de elaborar papeles de trabajo o integraciones especiales que no tenía, y que si bien pudieran obtenerse a partir de los datos que se contienen en la contabilidad y que pueden ser revisados por la autoridad, éstos no formaban parte de su contabilidad y tienen que elaborarse a petición de la autoridad de una forma específica.

En efecto, como sucede en el presente asunto, mi mandante no tiene obligación de llevar en su contabilidad reportes del origen, destino o duración de las llamadas que realiza en su call-center, o registros de las llamadas que contengan algún número telefónico y/o clave LADA que provenga del extranjero, ya que no sólo no los requiere para el desarrollo de sus actividades, sino que los sistemas que utiliza no le permiten generar reportes con esas características, PERO DENTRO

21

DE SU CONTABILIDAD CUENTA CON DOCUMENTOS SUFICIENTES QUE, ADMINICULADOS CON OTROS DOCUMENTOS OFRECIDOS (como los contratos con extranjeros, facturas, pagos desde el extranjero, flujogramas de los procesos de operación, etc., además de la "Opinión Técnica" en materia de telecomunicaciones), CONFIRMAN EL ORIGEN EN EL EXTRANJERO DE LAS LLAMADAS POR LAS QUE APLICÓ LA TASA DEL 0% DEL IVA.

Por ello, lo manifestado por la autoridad en la resolución impugnada, respecto a que mi mandante está obligada a llevar en su contabilidad dichos reportes (como los requiere la autoridad, con números telefónicos y claves LADA), es totalmente incorrecto e ilegal, e incluso obsoleto y no acorde a la tecnología que utiliza.

Pero además, dentro de su contabilidad cuenta con diversa información y documentación (que ha sido ofrecida como prueba) con la que demuestra que cumple cabalmente con los requisitos para aplicar la tasa del 0% respecto de las llamadas de sus clientes extranjeros (contratadas y pagadas por residentes en el extranjero sin establecimiento en México, cuyos pagos provienen de instituciones financieras ubicadas en el extranjero).

Al respecto, resulta totalmente aplicable al caso el siguiente precedente establecido por la Primera Sección de la Sala Superior de ese H. Tribunal Federal de Justicia Administrativa:

(...)

Lo anterior claramente demuestra la ilegalidad de la resolución impugnada, ya que la autoridad pretende desconocer una realidad que se le demostró con diversa información y documentación (origen en el extranjero de las llamadas recibidas en el periodo respectivo), por el hecho de no haberle proporcionado "registros de llamadas con integraciones específicas" solicitadas por la demandada, respecto de las cuales no existe obligación legal de proporcionar en esos términos.

En efecto, la ilegalidad de la resolución impugnada se hace patente, ya que la autoridad dejó de analizar en su conjunto toda la evidencia con la cual mi mandante demuestra plenamente que cumple con todos los requisitos (incluido el demostrar el ORIGEN EN EL EXTRANJERO DE LAS LLAMADAS RECIBIDAS por el periodo de abril de 2018), para poder aplicar la tasa del 0% del IVA a la prestación de servicios de atención en centros telefónicos de llamadas originadas en el extranjero

contratadas y pagadas por clientes de mi mandante que son residentes en el extranjero.

Sin embargo, la autoridad deja de advertir que con todos esos documentos, adminiculados entre sí, entre ellos, escritos explicando ampliamente sus operaciones y las razones por las cuales resultaba procedente la devolución del saldo a favor del IVA correspondiente al periodo de abril de 2018; declaraciones normales y complementarias del IVA; papeles de trabajo con la determinación del IVA acreditable y trasladado y relaciones de ingresos y egresos respectivamente cruzados contra estados de cuenta bancarios del mes; declaraciones informativas de operaciones con terceros (DIOT); diagramas de flujo explicando los procesos operativos; contratos con los principales clientes y proveedores tanto nacionales como extranjeros (traducidos por perito oficial); facturas emitidas a los clientes en el extranjero; estados de cuenta con cruces bancarios y registros contables en donde constan depósitos provenientes de cuentas de bancos ubicados en el extranjero; integraciones de papeles con los importes facturados y desglose de llamadas realizadas; estudio de precios de transferencia; diagramas de flujo de los procesos operativos: balanzas de comprobación; facturas expedidas con su respectiva cobranza: determinación de la facturación por los servicios prestados a los clientes a la tasa del 16% y del 0%; explicaciones detalladas de los procesos operativos para considerar que los servicios se prestaron a residentes en el extranjero y éstos se aprovecharon en el extranjero; reportes de llamadas extraídas directamente del sistema; reportes de llamadas con la información solicitada por la autoridad .con información obtenida de los sistemas; videos y fotografías llevados a cabo en forma presencial con las autoridades para demostrar llamadas recibidas en el extranjero en tiempo real; pruebas fotográficas de maquinaria, sistemas tecnológicos y equipos, estudio de precios de transferencia; expediente fotográfico y avisos de apertura de los establecimientos: entre otros; así como de la "Opinión Técnica en materia de telecomunicaciones ofrecida por la empresa, y del "Dictamen Técnico que en su momento emitió el IFT, se demuestra plenamente el origen en el extranjero de las llamadas recibidas, y por ende, la procedencia de la aplicación de la tasa del 0% del IVA y de la devolución del saldo a favor del IVA del mes de abril de 2018, en cantidad de \$9,487,237.00.

Se insiste, la ilegalidad de la resolución impugnada es evidente, ya que la autoridad fiscal al momento de valorar la información y documentación que ofrece un contribuyente para acreditar algún supuesto (en el caso la aplicación de la tasa del 0% del IVA prevista en el artículo 29, fracción IV, inciso h) de la Ley del IVA), debe analizar en su conjunto todas las documentales e información, pudiendo hacer uso incluso de la prueba circunstancial o indiciaria, que también constituye una prueba eficaz para llegar a conocer la verdad.

Dicha prueba consiste en un ejercicio argumentativo, en el que a partir de hechos probados, por cualquier medio, también resulta probado el hecho presunto, ya que no sólo deben encontrarse acreditados los hechos base de los cuales se parte, sino que también debe existir una conexión racional entre éstos y los que se pretenden demostrar.

Por ello, si los hechos apuntan a que una situación se dio sin elementos en contrario, se considera válido sustentar que así ocurrieron las cosas aunque no se cuente con la prueba directa, lo que resulta acorde con el principio ontológico de la prueba "lo ordinario se presume, lo extraordinario se prueba".

En efecto, un sistema de valoración probatorio bajo el cual se puede partir, es el indiciario, en donde la eficacia probatoria, como prueba indirecta, no parte de pruebas plenas aisladas, sino de datos unívocos, concurrentes y convergentes, de cuya articulación, concatenación y engarce, se obtiene objetivamente una verdad formal, a través de una conclusión natural, a la cual cada indicio -considerado en forma aislada- no podría conducir por sí solo, situación que incluso encuentra sustento en una jurisprudencia establecida por nuestros Tribunales Colegiados, misma que resulta aplicable al caso por analogía y se transcribe a continuación:

(...)

En el presente caso, existe evidencia suficiente aportada por mi mandante con la cual, adminiculada entre sí, demuestra plenamente que cumple con todos los requisitos legales (incluido el requisito de demostrar el origen en el extranjero de las llamadas recibidas), para poder aplicar la tasa del 0% del IVA a la prestación de servicios de atención en centros telefónicos de llamadas originadas en el extranjero contratadas y pagadas por clientes de mi mandante que son residentes en el extranjero.

Más aún, la autoridad demandada al momento de valorar la información y documentación ofrecida por mi mandante para acreditar el origen en el extranjero de las llamadas recibidas en el periodo de abril de 2018, y con ello la correcta la aplicación de la tasa del 0% del IVA prevista en el artículo 29, fracción IV, inciso h) de la Ley del IVA, debió de analizar en su conjunto todas las documentales e información, pudiendo incluso también hacer uso del sistema de valoración libre, el cual tiene como objetivo encontrar la probabilidad más razonable.

En efecto, dentro de los sistemas de valoración de pruebas, está el de "libre apreciación", el cual tiene como objetivo encontrar la probabilidad más razonable, en el caso, el origen en el extranjero de las llamadas recibidas por mi mandante por las que aplicó la tasa del 0%, lo cual se presenta en el caso ya que toda la evidencia ofrecida en su conjunto es concurrente, coincidente y unívoca en ese sentido, por lo que la

probabilidad más razonable del hecho que se pretende probar, ES QUE LAS LLAMADAS SÍ SE ORIGINARON EN EL EXTRANJERO.

Al respecto, resulta aplicable al caso la siguiente tesis establecida por uno de nuestros Tribunales Colegiados de Circuito:

(...)

No obstante todo lo anterior, en la resolución impugnada la autoridad pretende desconocer una realidad que se demostró con diversa información y documentación (origen en el extranjero de las llamadas recibidas en el periodo respectivo), por el hecho de no haberle proporcionado ciertos "registros" con integraciones específicas solicitadas por la autoridad, respecto de las cuales no existe obligación legal de proporcionar en esos términos, sin haber analizado correctamente en forma adminiculada todas las demás pruebas ofrecidas con las que se acredita plenamente esa situación, lo que la llevó a apreciar los hechos en forma incorrecta y a aplicar indebidamente las disposiciones fiscales, poniendo en evidencia la ilegalidad de dicha resolución.

Efectivamente, el caso concreto, es claro que mi mandante ha acreditado con las pruebas pertinentes que cumple con los siguientes requisitos, los cuales no son cuestionados por la autoridad al momento de emitir la resolución impugnada:

- Que es un residente en el país;
- Que presta servicios de atención de centros telefónicos;
- Que los servicios por los que aplica la tasa del 0% del IVA se aprovechan en el extranjero, ya que éstos son contratados y pagados por residentes en el extranjero sin establecimiento permanente en el país, y los pagos por dichos servicios provienen de cuentas de instituciones financieras ubicadas en el extranjero.

Adicionalmente, con las múltiples pruebas ofrecidas, mi mandate también ha acreditado, aunque la autoridad demandada no lo quiera reconocer, que por los citados servicios de atención en centros telefónicos de llamadas que consideró exportación de servicios y aplica la tasa del 0% del IVA en el mes de abril de 2018, las llamadas recibidas SÍ FUERON ORIGINADAS EN EL EXTRANJERO.

En efecto, la autoridad partiendo de un indebido análisis de toda la documentación e información presentada, es decir, al llevar a cabo su análisis en forma rigorista, aislada y no en forma adminiculada junto con toda la demás documentación e información ofrecida, considera que mi mandante incumple con un requisito para poder aplicar la tasa del 0% del IVA, previsto en el artículo 29, fracción IV, inciso h) de la Ley del IVA vigente en 2018 ya que, en su opinión, con toda esa información y documentación proporcionada, la empresa supuestamente no demostró que por el servicio de atención que presta en centros telefónicos de llamadas ("call center") que es contratado y pagado por un residente en el extranjero sin establecimiento

permanente en México, las llamadas recibidas se originen en el extranjero.

Se insiste, no debemos olvidar que en el caso, estamos ante un requisito (demostrar que las llamadas se originen en el extranjero), que, contrariamente a lo resuelto por la autoridad, ha demostrado mi mandante que se cumple, A TRAVÉS DE LA TOTALIDAD DE LAS PRUEBAS OFRECIDAS ADMINICULADAS ENTRE SÍ, Y NO SÓLO A TRAVÉS DE UN DOCUMENTO O "REPORTE" AISLADO, como lo pretende la autoridad demandada.

En efecto, para demostrar el origen en el extranjero de las llamadas que fueron recibidas por mi representada en abril de 2018, la autoridad, entre otros medios de prueba, ha tenido a la vista y analizado diversos contratos celebrados por mi mandante con clientes extranjeros (los cuales no tienen presencia en nuestro país); ha verificado y aceptado que los pagos por los servicios de "call center" en dicho periodo, se hicieron por dichos clientes desde cuentas que están ubicadas en el extranjero; adicionalmente, mi mandante ha proporcionado a la autoridad documentación e información explicando presencialmente y a través de un flujograma de sus operaciones, la forma en que cobra sus servicios de atención de llamadas a sus clientes extranjeros, por lo que no resulta necesario para mi mandante tener un control que administre y verifique el tiempo de conexión ni el origen o duración de las llamadas para demostrar que éstas se originan en el extranjero, ya que el propio sistema administra los costos incurridos en el periodo respectivo por los operadores asignados a los clientes cuyas llamadas provienen del extranjero; ha tenido a su disposición una explicación de todo el procedimiento de llamadas que utiliza mi mandante, el cual utiliza tecnologías de Voz sobre IP, incluso, a manera de ejemplo, ha presenciado en forma física y directa en las instalaciones de mi representada, llamadas en tiempo real que son originadas desde el extranjero, con procedimientos que resultan aplicables en el mes por el cual generó el saldo a favor, y también ha tenido a su alcance un "Dictamen Técnico" emitido por el IFT, y una "Opinión Técnica" emitida por un perito experto en materia de telecomunicaciones, que confirman que las llamadas recibidas a través de los sistemas utilizados por la empresa, por las cuales aplica la tasa del 0% del IVA (exportación de servicios), se tienen su origen en el extranjero.

Sin embargo, todo lo anterior no es suficiente para la autoridad, al pretender en forma por demás ilegal en la resolución impugnada, que la única manera de acreditar el origen de las llamadas recibidas desde el extranjero, es a través de un "reporte" del sistema que no fue proporcionado por mi representada, que incluya los requisitos que la

autoridad considera necesarios, entre ellos, que incluya los números telefónicos con clave LADA del extranjero, lo cual es totalmente incorrecto e ilegal.

A manera de ejemplo, a continuación se transcriben nuevamente algunas de las partes conducentes de la resolución impugnada, en las que la autoridad manifiesta lo anterior:

(...)

Lo anterior, sólo pone en evidencia la ilegalidad de la resolución impugnada, ya que la demandada llevó a cabo una valoración deficiente e ilegal de todas las pruebas ofrecidas por mi mandante, mismas que adminiculadas entre sí, demuestran claramente el origen en el extranjero de las llamadas recibidas por las que aplicó la tasa del 0% del IVA.

En relación con lo anterior, resulta aplicable el Criterio Jurisdiccional 6/2018 (Aprobado 2da. Sesión Ordinaria 23/02/2018) por parte de la PRODECON, el cual, si bien no resulta obligatorio, sí resulta ilustrativo en cuanto a su contenido y alcance:

(...)

Se insiste, en el presente caso la autoridad demandada llevó a cabo un deficiente análisis de toda la información y documentación proporcionada, ya que lo hizo en forma rigorista, aislada y no en forma adminiculada junto con la demás documentación e información ofrecida por mi mandante, lo que la llevó a apreciar los hechos en forma distinta a la realidad y a aplicar las disposiciones fiscales en forma incorrecta, en específico al desconocer que mi mandante sí se ubica en los supuestos del artículo 29, fracción IV, inciso h) de la Ley del IVA vigente en 2018 para aplicar la tasa del 0% respecto de los servicios de call center que exporta, por lo que resulta clara la ilegalidad de la resolución impugnada, ya que contrariamente a lo resuelto por la demandada, mi mandante sí demostró el origen en el extranjero de las llamadas recibidas durante abril de 2018, A TRAVÉS DE LA TOTALIDAD DE LAS PRUEBAS OFRECIDAS ADMINICULADAS ENTRE SÍ, Y NO SÓLO DE UN DOCUMENTO O "REPORTE" AISLADO, COMO LO PRETENDE LA AUTORIDAD, que incluya números telefónicos del extranjero con clave LADA.

Al respecto, también resulta aplicable al caso por analogía el criterio emitido por el Tribunal Federal de Justicia Administrativa que a continuación se transcribe:

(...)

No es óbice para concluir lo anterior, el hecho de que en la resolución impugnada la autoridad manifieste que, en relación con la información ofrecida, existen algunas dudas en cuanto a que en algunos casos no se encontró el "Enunciado de Trabajo" en el que se detallen los servicios prestados al cliente; o respecto a su "vigencia"; o que en algunos casos la descripción del servicio es genérica; o que algunos

documentos analizados (anexos) se encuentran en idioma inglés, siendo obligación de mi mandante haberlos entregado con su debida traducción al español; ya que en todos esos cuestionamientos, la autoridad concluye que con dichos documentos NO SE LOGRA IDENTIFICAR EL REPORTE DE LLAMADAS TELEFÓNICAS que se relacionen con sus clientes detallando el IP de origen y destino, destino o duración de las llamadas entrantes a territorio nacional y no se observa un proceso de identificación del origen de llamadas que son atendidas mediante los servicios en centros telefónicos, es decir, no se logra identificar algún número telefónico y/o clave LADA para convalidar que provenga del extranjero.

Como se ha mencionado, la autoridad respecto a esos documentos, nuevamente llevó a cabo un análisis aislado y no en forma adminiculada junto con los demás documentos ofrecidos, con los cuales se acredita plenamente que los servicios de atención en centros telefónicos ("call center") EFECTIVAMENTE SE PROPORCIONARON A SUS CLIENTES, los cuales fueron aprovechados en el extranjero, por lo que respecto a los mismos resulta aplicable la tasa del 0% del IVA al tratarse de exportación de servicios.

En efecto, como se ha mencionado, la autoridad analizó en forma aislada ciertos contratos o sus anexos, sin considerar las órdenes de compra respectivas, las explicaciones efectuadas respecto de la forma de remunerar los servicios, los flujogramas de las operaciones, las transferencias efectuadas desde el extranjero por los citados servicios con las que se acredita su pago, los papeles de trabajo cruzados con los comprobantes fiscales respectivos (CFDI) y estados de cuenta bancarios, etc., de los cuales se advierte plenamente que los servicios efectivamente fueron proporcionados y se aprovecharon en el extranjero.

Por ello, es evidente que la autoridad en forma por demás ilegal analiza dichos documentos en forma aislada, pretendiendo cuestionar ciertos aspectos formales para descalificar servicios que efectivamente se prestaron (ya que en caso contrario no se habrían pagado), pero además concluyendo que de todos esos documentos, no se desprende el "reporte de llamadas telefónicas" detallando el IP de origen y destino, así como el número de teléfono en el cual se identifique la Clave LADA.

Asimismo, resulta ilegal el hecho de que en la resolución impugnada la autoridad manifieste que, en relación con cierta documentación e información ofrecida, entre ella algunos papeles de trabajo o anexos a

los mismos, se encuentran en idioma inglés, razón por la cual supuestamente éstos no pudieron ser revisados, ya que era obligación de mi mandante presentarlos debidamente traducidos al idioma español.

A manera de ejemplo, a continuación se transcriben algunas de las partes conducentes de la resolución impugnada, en las que la autoridad manifiesta lo anterior:

(...)

Lo anterior, nuevamente pone de manifiesto que la autoridad llevó a cabo un análisis aislado y no en forma adminiculada junto con los demás documentos ofrecidos, con los cuales se acredita el origen y procedencia del saldo a favor, incluido el origen en el extranjero de las llamadas recibidas por las que aplicó la tasa del 0% del IVA.

En efecto, la autoridad analiza en forma aislada ciertos documentos o sus anexos, incluidos los papeles de trabajo, sin considerar todos los demás documentos ofrecidos en idioma español, entre ellos, escritos explicando ampliamente sus operaciones y las razones por las cuales resultaba procedente la devolución del saldo a favor del IVA correspondiente al periodo de abril de 2018; declaraciones normales y complementarias del IVA; papeles de trabajo con la determinación del IVA acreditable y trasladado y relaciones de ingresos y egresos respectivamente cruzados contra estados de cuenta bancarios del mes; declaraciones informativas de operaciones con terceros (DIOT); diagramas de flujo explicando los procesos operativos; contratos con los principales clientes y proveedores tanto nacionales como extranjeros (traducidos por perito oficial); facturas emitidas a los clientes en el extranjero; estados de cuenta con cruces bancarios y registros contables en donde constan depósitos provenientes de cuentas de bancos ubicados en el extranjero; integraciones de papeles con los importes facturados y desglose de llamadas realizadas; estudio de precios de transferencia; diagramas de flujo de los procesos operativos; balanzas de comprobación; facturas expedidas con su respectiva cobranza; determinación de la facturación por los servicios prestados a los clientes a la tasa del 16% y del 0%; explicaciones detalladas de los procesos operativos para considerar que los servicios se prestaron a residentes en el extranjero y éstos se aprovecharon en el extranjero; reportes de llamadas extraídas directamente del sistema; reportes de llamadas con la información solicitada por la autoridad con información obtenida de los sistemas; videos y fotografías llevados a cabo en forma presencial con las autoridades para demostrar llamadas recibidas en el extranjero en tiempo real; pruebas fotográficas de maquinaria, sistemas tecnológicos y equipos; estudio de precios de transferencia; expediente fotográfico y avisos de apertura de los establecimientos; entre otros; así como de la "Opinión Técnica" en materia de telecomunicaciones ofrecida por la empresa, y del "Dictamen Técnico" que en su momento emitió el IFT, de los cuales se advierte plenamente que las llamadas recibidas en el periodo respectivo por las que aplicó la tasa del 0% del IVA se originaron en el extranjero, y, por ello, los servicios proporcionados se aprovecharon en el extranjero.

Es decir, con la múltiple documentación ofrecida, mi mandante en todo momento aclaró las dudas de la autoridad, entre ellas, el origen en el extranjero de las llamadas recibidas, por lo que el hecho de que ciertos reportes se encuentren en idioma inglés (los cuales básicamente son archivos tipo Excel con números y relaciones -p. ej.: órdenes de compra, número de cliente, etc.) que son emitidos directamente de los sistemas que a nivel mundial utiliza la empresa (y por eso están en inglés), pero además de que los mismos en su mayoría son números (por lo que no necesitan traducción), no es razón suficiente para descalificarlos y sólo pone en evidencia nuevamente el análisis aislado de los mismos por parte de la autoridad.

Lo anterior es así, ya que dichos documentos (es insiste, básicamente papeles de trabajo anexos que contienen registros numéricos), se relacionan con otros documentos que sí están en español o incluso se encuentran debidamente traducidos al español por perito autorizado.

En efecto, la autoridad demandada al emitir la resolución impugnada pierde de vista que si bien dentro de las pruebas ofrecidas puede haber algunos archivos generados directamente en el sistema con palabras y códigos que se encuentran en idioma inglés, éstos únicamente corresponden a ciertos anexos que son generados en los sistemas y no pueden ser modificados, pero además, sólo corresponden a códigos y terminología utilizada y generalmente aceptada en materia de telecomunicaciones, que no es impedimento para comprender los demás documentos relacionados que constan en idioma español.

Al respecto, nuestros tribunales han señalado que la ley debe interpretarse acorde con la época histórica en que se redactó, siendo un hecho notorio que en los últimos años el idioma inglés ha tenido una influencia importante sobre el español y, por tanto, se han adoptado muchas palabras de este idioma tanto en el lenguaje común como en la práctica comercial, por lo que es factible efectuar una interpretación evolutiva de dicho precepto, siendo innecesario exhibir la traducción cuando se advierta que en el mismo documento o anexos se contiene la traducción o el significado de las palabras que aparecen en idioma extranjero, o bien, si éstas son comúnmente conocidas en el ámbito comercial, como sucede en este caso en el tema de las telecomunicaciones.

Al respecto, resulta aplicable por analogía la siguiente tesis emitida por nuestros tribunales federales:

(...)

En el caso, como se ha mencionado los registros que generan los sistemas que utiliza mi mandante, los cuales contienen ciertos códigos y contenido técnico en materia de telecomunicaciones, no requieren su traducción al español, ya que como se ha mencionado y se acredita con las pruebas ofrecidas, éstos se refieren básicamente a números, códigos y terminología utilizada generalmente aceptada en materia de telecomunicaciones, que además se relacionan con otros documentos ofrecidos, por lo que, como se señala en la tesis antes transcrita, no es necesario exhibir una traducción de dichos anexos porque sólo son documentos técnicos soporte de otros emitidos en idioma español, que contienen terminología comúnmente conocida y utilizada en el ámbito comercial en materia de telecomunicaciones.

Además, como se ha mencionado, dichos reportes los obtuvo mi mandante por parte de sus clientes como los sistemas internacionales los emiten, no obstante dichos registros no contienen los datos que pretende la autoridad que contengan (origen y duración o destino de las llamadas, o números extranjeros con clave LADA).

En efecto, la información que generan los sistemas no se puede alterar o modificar en la forma en que requiere la autoridad, ya que si bien pudiera llegarse a obtener concatenada con los procesos y demás documentación que presentó mi mandante a la autoridad, además se requiere de un grado de especialización técnica para comprender e interpretar las tecnologías informáticas de comunicación para concluir lo anterior, por eso, dicha información no se puede obtener de forma aislada e inmediata y mediante un simple "reporte" con datos específicos como lo pretende la autoridad en la resolución impugnada.

Pero incluso, mi mandante haciendo un esfuerzo para proporcionar la información solicitada por la demandada, le proporcionó reportes en español es en español con información extraída de los sistemas, explicando los conceptos que en muchos de los casos, como se ha comentado, se manejan en códigos que son aceptados internacionalmente en la industria de las telecomunicaciones.

Sin embargo, eso tampoco fue debidamente valorado por la autoridad junto con las demás pruebas, al descalificarla argumentando que dichos reportes se encontraban en formato de Excel, y por tanto eran "editables", por lo que no podía darle valor probatorio a los mismos, además de que no había evidencia de que los mismos provengan del sistema "AVAYA".

Al respecto, se transcriben nuevamente las partes conducentes de la resolución impugnada:

(...)

Por lo anterior, resulta totalmente absurdo e ilegal que la autoridad en la resolución impugnada descalifique y no de valor probatorio a los registros obtenidos directamente del sistema (que fueron aportados

por el perito en la Opinión Técnica), diciendo que fueron obtenidos en forma remota y algunos eran inentendibles y se encontraban en idioma inglés (no obstante el perito explicó claramente el contenido de dichos reportes); y por otra parte, también descalifique los reportes en español presentados por la empresa con información extraída de los sistemas, proporcionando la información solicitada por la autoridad, por el hecho de que dichos reportes se encontraban en formato de Excel, y por tanto eran "editables", por lo que no podía darle valor probatorio a los mismos, además de que no había evidencia de que los mismos provengan del sistema "AVAYA".

Todo lo anterior claramente demuestra la ilegalidad de la resolución impugnada, ya que la autoridad pretende desconocer una realidad que se demostró con diversa información y documentación (el origen en el extranjero de las llamadas recibidas), incluso con información técnica emitida por expertos en materia de telecomunicaciones, por el hecho de no haberle proporcionado registros con integraciones específicas solicitadas por la autoridad (con números telefónicos del extranjero con clave LADA), respecto de las cuales, como ha quedado demostrado previamente, no existe obligación legal de proporcionar en esos términos.

Por ello, es evidente que la autoridad en forma por demás ilegal pretende analizar dichos documentos en forma aislada, para concluir que de todos ellos no se desprende el "reporte de llamadas telefónicas" detallando el IP de origen y destino, así como el número de teléfono en el cual se identifique la Clave LADA.

En resumen, con todos los documentos ofrecidos tanto de origen junto con la solicitud de devolución, como al desahogar los dos requerimientos efectuados a la empresa, los cuales se encuentran adminiculados entre sí, entre ellos, escritos explicando ampliamente sus operaciones y las razones por las cuales resultaba procedente la devolución del saldo a favor del IVA correspondiente al periodo de abril de 2018; declaraciones normales y complementarias del IVA; papeles de trabajo con la determinación del IVA acreditable y trasladado y relaciones de ingresos y egresos respectivamente cruzados contra estados de cuenta bancarios del mes; declaraciones informativas de operaciones con terceros (DIOT); diagramas de flujo explicando los procesos operativos; contratos con los principales clientes y proveedores tanto nacionales como extranjeros (traducidos por perito oficial); facturas emitidas a los clientes en el extranjero; estados de cuenta con cruces bancarios y registros contables en donde constan depósitos provenientes de cuentas de bancos ubicados en el extranjero; integraciones de papeles con los importes facturados y

desglose de llamadas realizadas; estudio de precios de transferencia; diagramas de flujo de los procesos operativos; balanzas de comprobación; facturas expedidas con su respectiva cobranza; determinación de la facturación por los servicios prestados a los clientes a la tasa del 16% y del 0%; explicaciones detalladas de los procesos operativos para considerar que los servicios se prestaron a residentes en el extranjero y éstos se aprovecharon en el extranjero; reportes de llamadas extraídas directamente del sistema; reportes de llamadas con la información solicitada por la autoridad con información obtenida de los sistemas; videos y fotografías llevados a cabo en forma presencial con las autoridades para demostrar llamadas recibidas en el extranjero en tiempo real; pruebas fotográficas de maquinaria, sistemas tecnológicos y equipos; estudio de precios de transferencia; expediente fotográfico y avisos de apertura de los establecimientos; entre otros; así como de la "Opinión Técnica" en materia de telecomunicaciones ofrecida por la empresa, y del "Dictamen Técnico" que en su momento emitió el IFT, se tienen suficientes elementos para concluir que los servicios de atención en centros telefónicos de llamadas prestados por mi mandante durante el periodo de abril de 2018, fueron contratados por residentes en el extranjero sin establecimiento permanente en el país, y pagados desde cuentas de instituciones financieras ubicadas en el extranjero, y los mimos se consideran exportación de servicios y les resulta aplicable la tasa del 0% del IVA, ya que LAS LLAMADAS RECIBIDAS SÍ TIENEN SU ORIGEN EN EL EXTRANJERO.

Por lo anterior, es claro que mi mandante no incumple, como erróneamente se señala en la resolución impugnada, con lo dispuesto por el artículo 29, fracción IV, inciso h) de la Ley del IVA vigente en 2018; por el contrario, ha demostrado plenamente la aplicación de la tasa del 0% respecto de los servicios de call center que exporta, por lo que el saldo a favor y, en consecuencia la devolución correspondiente, si resultaba procedente, y por ello, la resolución impugnada resulta ilegal.

Así las cosas, es claro que la resolución impugnada es ilegal, por lo que, con fundamento en los artículos 51, fracción IV y 52, fracción V, inciso a) de la Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo, esa H. Sala deberá declarar su nulidad, reconociendo a la empresa actora la existencia del derecho subjetivo a la devolución de la cantidad de \$9,487,237.00, por concepto de saldo a favor del IVA correspondiente al mes de abril de 2018, cantidad que fue solicitada en devolución y resulta procedente en términos del artículo 22 del Código Fiscal de la Federación, y condenar a la autoridad demandada al cumplimiento de la obligación correlativa, es decir, ordenándole que devuelva a mi mandante dicha cantidad debidamente actualizada y con los intereses respectivos, de conformidad con lo establecido en el artículo 22-A del CFF.

B. Adicionalmente, la resolución impugnada también resulta ilegal al encontrarse indebidamente fundada y motivada, ya que la autoridad al emitirla, valoró en forma incorrecta y aislada el "Dictamen Técnico" emitido por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) que también fue ofrecido como prueba por parte de mi representada, y con el cual igualmente se demuestra el origen en el extranjero de las

llamadas recibidas por las que aplicó la tasa del 0% del IVA y, por ende, el cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 29, fracción IV, inciso h) de la Ley del IVA.

En efecto, al emitir la resolución impugnada, la autoridad pierde de vista que los sistemas y tecnologías que utiliza mi mandante, son altamente complejos y no permiten aisladamente y en forma directa e inmediata establecer un reporte de control del origen, destino o duración de todas las llamadas, o registros de las llamadas que contengan algún número telefónico y/o clave LADA que provenga del extranjero, situación que incluso resulta obsoleta y no acorde a las tecnologías que utiliza la empresa actora, como lo pretende la demandada.

Como se ha mencionado, si bien los sistemas y tecnologías que utiliza mi mandante pueden llegar a generar cierto tipo de reportes de llamadas, éstos no pueden ser modificados para cumplir los requerimientos específicos de la autoridad, porque los generan los propios sistemas, y en ellos simplemente se contienen códigos y terminologías internacionales en materia de telecomunicaciones, generalmente en idioma inglés, que no pueden ser alterados, pero incluso, como se ha mencionado, éstos son gestionados por sus clientes en el extranjero y no por mi mandante, por lo que el contenido de los reportes que puedan emitir dichos sistemas formalmente tampoco es parte de su contabilidad.

En efecto, la información que se puede obtener de los sistemas y tecnologías que utiliza mi mandante, no la genera directamente mi representada, pero además, porque se requiere de un grado de especialización técnica para comprender e interpretar las tecnologías informáticas de comunicación para concluir lo anterior.

Por esta razón, en su momento, LAS PROPIAS AUTORIDADES FISCALES REQUIRIERON A LAS AUTORIDADES DE TELECOMUNICACIONES MEXICANAS, específicamente al Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), a efecto de que llevara a cabo una revisión al procedimiento de los sistemas y administración de llamadas que utiliza mi mandante, CON EL OBJETO DE CORROBORAR EL ORIGEN EN EL EXTRANJERO DE LAS LLAMADAS RECIBIDAS POR LAS QUE MI REPRESENTADA APLICA LA TASA DEL 0% PARA EFECTOS DEL IVA.

Con motivo de dicha revisión efectuada en el año de 2016, el IFT emitió un "Dictamen Técnico", contenido en el oficio IFT/225/UC/DG-VER/2173/2016 de fecha 19 de septiembre de 2016, mismo que fue proporcionado directamente al SAT mediante oficio IFT/225/UC/DG-VER/2556/2016 de fecha 5 de octubre de 2016.

En dicho "Dictamen Técnico", mismo que no obra en poder de mi representada porque fue entregado directamente al SAT, pero la autoridad fiscal tiene acceso al mismo de conformidad con lo dispuesto por el artículo 63 del CFF, el IFT concluye que las llamadas recibidas por mi mandante, utilizan enlaces de comunicación a través de internet Y QUE SE PRESUME QUE ÉSTAS SON RECIBIDAS (ORIGINADAS) EN EL EXTRANJERO Y POSTERIORMENTE CONDUCIDAS A MI MANDANTE A MÉXICO; sin embargo, este "Dictamen Técnico" tampoco fue valorado correctamente por la autoridad demandada al emitir la resolución impugnada, NO OBSTANTE ES EL MISMO SISTEMA UTILIZADO EN EL PERIODO POR EL CUAL SE SOLICITÓ LA DEVOLUCIÓN.

En efecto, en relación con este tema, la autoridad manifestó lo siguiente en la resolución impugnada:

(...)

Como se advierte de lo anterior, en la resolución impugnada la autoridad simplemente se limitó a mencionar que respecto al "Dictamen Técnico" emitido por el IFT, mi mandante no lo proporcionó, ya que sólo exhibió el citatorio respectivo, además de que correspondía a otros periodos.

Al respecto, mi representada claramente señaló que no contaba con dicho documento, porque la autoridad en materia de telecomunicaciones (IFT) lo proporcionó directamente al SAT, pero que éste se encontraba en los expedientes de mi representada correspondientes a los trámites respectivos, por lo que con base en el artículo 63 del CFF, la demandada tenía la facultad de revisarlo, haciendo uso de los documentos que constaran en los expedientes administrativos.

En efecto, como se señaló con anterioridad, la autoridad fiscal en ocasiones previas había revisado los procesos de administración de llamadas de la empresa, incluso, el procedimiento de los sistemas y administración de llamadas que utiliza mi mandante fue revisado, confirmado y validado en su momento por las autoridades de telecomunicaciones mexicanas.

Lo anterior, ya que el procedimiento de administración de llamadas fue auditado y avalado en su momento por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), al haberlo revisado durante el ejercicio de 2016, emitiendo, como consecuencia de ello, un "Dictamen Técnico 2"

Dicho "Dictamen Técnico" emitido por el IFT, concluyó que las llamadas recibidas por mi representada, utilizan enlaces de comunicación a través de internet y que se presume que éstas son recibidas (originadas) en el extranjero y posteriormente conducidas a mi mandante a México.

Por lo anterior, resulta totalmente absurdo e ilegal que la autoridad no tomara en consideración el citado Dictamen, ya que precisamente la revisión del IFT se hizo con la finalidad de conocer y revisar los procesos de llamadas de mi mandante con el objeto de verificar el origen en el extranjero de las llamadas recibidas, y no obstante los periodos sean distintos, mi mandante ha señalado que LOS PROCESOS DE LLAMADAS UTILIZADOS SON LOS MISMOS.

Es decir, el "Dictamen Técnico" emitido por el IFT, se hizo revisando los sistemas y procesos de llamadas utilizados por mi mandante en 2016, que son los mismos procesos utilizados por mi mandante en el mes de abril de 2018, periodo por el cual solicitó su devolución y originó la resolución impugnada en este asunto.

Como se ha mencionado, mi mandante en sus diversos escritos presentados ante la autoridad ha señalado que conoció, más no tuvo en su poder el original del citado Dictamen Técnico previamente emitido por el IFT, ya que conforme al artículo 63 del CFF, la autoridad fiscal lo ha transcrito en diversos oficios emitidos a mi mandante respecto al tema en estudio, señalando, entre otras cosas, lo siguiente:
(...)

Como se advierte de lo anterior, es claro que el IFT en dicho oficio ha dejado claro que si bien los sistemas y tecnologías utilizados por la empresa, hacen posible la generación de registros, para lo cual, se anexó un CD con la información respectiva que fue proporcionada a mi mandante por sus clientes, el IFT también señaló que estos registros no los genera mi mandante.

En efecto, la autoridad demandada deja de advertir que el IFT ha manifestado que si bien los sistemas "hacen posible" la generación de registros, éstos no se obtienen en forma directa e inmediata por parte de mi mandante, y menos con la información específica que requiere que contenga la autoridad.

Es decir, los citados registros no pertenecen a mi mandante, sino que los generan los sistemas que utiliza con sus clientes, y por ello tampoco pueden ser modificados en su contenido, pero en su momento fueron proporcionados a la autoridad en un CD que se entregó al IFT como se advierte del propio "Dictamen Técnico".

Pero lo más importante, en el propio "Dictamen Técnico" emitido por el IFT, se establece expresamente que del análisis al citado "CD", se observan 1,048,543 registros, de los cuales 856,265 fueron enrutados a ***** y 192,278 a *****, por lo que EXISTEN INDICIOS SUFICIENTES PARA PRESUMIR que respecto a los clientes extranjeros de mi representada, LAS LLAMADAS SE ORIGINAN PRECISAMENTE EN EL EXTRANJERO, respecto de lo cual la autoridad demandada no emite pronunciamiento alguno AL NO EFECTUAR EL ANÁLISIS AL CITADO OFICIO EN LA RESOLUCIÓN IMPUGNADA, con el pretexto de que mi mandante sólo ofreció el citatorio del mismo, lo cual pone en evidencia la ilegalidad de dicha resolución.

En efecto, lo anterior se traduce en un indebido análisis por parte de la demandada a las pruebas ofrecidas y en específico respecto de dicho "Dictamen Técnico", al señalar que "dicho citatorio no puede dar valor probatorio a la ejecución de las operaciones del presente trámite correspondiente al período de abril de 2018, al ser periodos diferentes y conociendo que la operación de la contribuyente de mérito se realiza de forma diaria a diferentes números telefónicos, por lo que la autoridad no puede presumir, sino debe de tener plena certeza de que las operaciones se lleven a cabo en cada periodo para poder validar que efectivamente las llamadas provienen del extranjero", dejando de advertir el "Dictamen Técnico" emitido por el IFT, se hizo revisando los sistemas y procesos de llamadas utilizados por mi mandante en 2016, que son los mismos procesos utilizados por mi mandante en el mes de abril de 2018, periodo por el cual solicitó su devolución.

Es decir, el que el citado "Dictamen Técnico" emitido por el IFT establezca que existen indicios suficientes para presumir que respecto a los clientes extranjeros de mi representada, las llamadas se originan precisamente en el extranjero, proporcionando un CD con cierta información, es una afirmación contundente por parte de un organismo especialista en telecomunicaciones y que complementa toda la demás información y documentación ofrecida por mi mandante, precisamente para demostrar el origen en el extranjero de las llamadas recibidas por mi mandante por las que aplica la tasa del 0%.

Sin embargo, la autoridad demandada al emitir la resolución impugnada, simplemente menciona que al corresponder a "otros periodos", no puede amparar las llamadas efectuadas durante el periodo solicitado en devolución, toda vez que la operación de mi mandante se realiza de forma diaria a diferentes números telefónicos, lo cual nuevamente pone en evidencia el análisis parcial y no administrado de todos los documentos ofrecidos por mi mandante para demostrar el origen en el extranjero de las llamadas por las que aplicó la tasa del 0% del IVA en el periodo de abril de 2018.

En efecto, lo anterior, nuevamente pone en evidencia que la autoridad al analizar toda la información y documentación presentada por mi mandante para acreditar su derecho a la devolución y, en específico, el origen en el extranjero de las llamadas recibidas por las que aplica la tasa del 0%, lo hizo en forma aislada y no en forma adminiculada junto con la demás documentación e información ofrecida por mi mandante, lo que la llevó a apreciar los hechos en forma distinta a la realidad y a aplicar las disposiciones fiscales en forma incorrecta, como se advierte respecto al indebido o nulo análisis efectuado en la resolución impugnada al "Dictamen Técnico emitido por el IFT.

En efecto, la ilegalidad de la resolución impugnada se hace patente, ya que la autoridad pretende desconocer una realidad (el origen en el extranjero de las llamadas recibidas), que se demostró con diversa información y documentación e incluso con información técnica emitida por expertos en materia de telecomunicaciones, por el hecho de no haberle proporcionado registros con integraciones específicas solicitadas por la autoridad (con números telefónicos del extranjero con clave LADA), respecto de las cuales, como ha quedado demostrado previamente, no existe obligación legal de proporcionar en esos términos.

Se insiste, la autoridad no sólo no analizó el citado "Dictamen Técnico" emitido por el IFT, sino que además dejó de analizar en su conjunto toda la evidencia con la cual mi mandante demuestra plenamente que cumple con todos los requisitos (incluido el demostrar el origen en el extranjero de las llamadas recibidas), para poder aplicar la tasa del 0% del IVA a la prestación de servicios de atención en centros telefónicos de llamadas originadas en el extranjero contratadas y pagadas por clientes de mi mandante que son residentes en el extranjero, lo cual hace evidente la ilegalidad de la resolución impugnada.

Por lo anterior, es claro que la autoridad apreció en forma indebida los hechos que dieron origen a la controversia, valorando incorrectamente las pruebas ofrecidas, lo que la llevó a aplicar de manera indebida las disposiciones fiscales, al concluir, en forma por demás ilegal, que mi mandante incumple con el artículo 29, fracción IV, inciso h) de la Ley del IVA vigente en 2018 y, en consecuencia, no tiene derecho a la devolución de la cantidad de \$9,487,237.00, por concepto de saldo a favor del IVA correspondiente al mes de abril de 2018, por lo que lo procedente será declarar la nulidad de la resolución impugnada.

C. Por otra parte, la resolución impugnada también resulta ilegal al encontrarse indebidamente fundada y motivada, ya que la autoridad al

emitirla, valoró en forma incorrecta y aislada la "Opinión Técnica" emitida por un perito experto en materia de telecomunicaciones, misma que fue ofrecida como prueba por parte de mi representada, y con la cual también se demuestra el origen en el extranjero de las llamadas recibidas por las que aplicó la tasa del 0% del IVA y, por ende, el cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 29, fracción IV, inciso h) de la Ley del IVA vigente en 2018.

En efecto, la citada "Opinión Técnica" fue ofrecida en adición a toda la información y documentación presentada, precisamente con la intención de aclarar las dudas que había venido planteando la autoridad demandada respecto al origen de las llamadas en el extranjero, como requisito para aplicar la tasa del 0% del IVA en la prestación de servicios de "call center" que realiza mi mandante con sus clientes ubicados en el extranjero.

Y precisamente por ello, la empresa solicitó la "Opinión Técnica" de un perito experto en materia de telecomunicaciones para que procediera a revisar los sistemas y procesos de llamadas que utiliza mi mandante, con la intención de demostrar a la autoridad que, durante el periodo respectivo (abril de 2018), sí se cumple con lo dispuesto en el artículo 29, fracción IV, inciso h) de la Ley del IVA vigente en 2018, para considerarse exportación de servicios a los cuales aplica la tasa del 0% del IVA, ya que las llamadas efectivamente se originan en el extranjero.

Sin embargo, al emitir la resolución impugnada, la autoridad hace un análisis aislado y poco profundo del contenido y conclusiones emitidas en la citada "Opinión Técnica", lo que la llevó a apreciar los hechos en forma incorrecta y a aplicar las disposiciones fiscales de manera indebida.

En efecto, como se ha mencionado anteriormente, los sistemas y tecnologías que utiliza mi mandante, son altamente complejos y no permiten aisladamente y en forma directa e inmediata establecer un reporte de control del origen, destino o duración de todas las llamadas, o registros de las llamadas que contengan algún número telefónico y/o clave LADA que provenga del extranjero, situación que incluso resulta obsoleta y no acorde a las tecnologías que utiliza la empresa actora, como lo pretende la demandada.

Por ello, la información que se puede obtener de los sistemas y tecnologías que utiliza mi mandante, misma que no es generada directamente por mi representada, requiere para su análisis de un grado de especialización técnica para comprender e interpretar las tecnologías informáticas de comunicación.

Por esta razón, en su momento, mi mandante solicitó a un perito experto en telecomunicaciones, que analizara los sistemas de llamadas que utiliza mi mandante y aclarara el punto referente al origen de las llamadas recibidas en el mes de abril de 2018, para demostrar que efectivamente se originan en el extranjero.

Sin embargo, al emitir la resolución impugnada, la autoridad concluye que la "Opinión Técnica" emitida por el perito experto en materia de telecomunicaciones y los anexos proporcionados por éste, tampoco permiten a la autoridad tener la certeza jurídica de que las cantidades declaradas por mi mandante como valor de actos o actividades gravados a la tasa del 0% "Exportación para efectos del IVA" en el periodo respectivo (abril de 2018), corresponda a operaciones de servicios de atención en centros telefónicos de llamadas ("calle center") originadas en el extranjero.

En relación con lo anterior, en las partes conducentes de la resolución impugnada, la autoridad demandada señaló lo siguiente:

(...)

Como se puede impugnar, la misma materia de llamadas que utiliza a que las llamadas limita a señalar de certeza jurídica reportes revisados los anexos presentados obligación de la empresa

advertir de las transcripciones anteriores de la resolución resulta ilegal, ay que no obstante que un perito experto en telecomunicaciones, después de analizar los sistemas de gestión de mi mandante, llega a conclusiones contundentes en cuanto recibidas sí tienen su origen en el extranjero, la autoridad se manera general que la "Opinión Técnica" no le permite tener respecto al origen de dichas llamadas, argumentando que los obtuvo en forma indirecta y que además que algunos de por el perito, se encuentran en idioma inglés, y que era presentarlos traducidos al español.

En efecto, al analizar la "Opinión Técnica" presentada por mi mandante, la autoridad pierde de vista que ésta la emitió un PERITO EXPERTO EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES, precisamente para aclarar puntos técnicos respecto de los cuales la autoridad tiene dudas, llegando a conclusiones contundentes respecto al análisis de los sistemas y origen en el extranjero de las llamadas recibidas por mi mandante en el periodo revisado (abril de 2018), al señalar el citado perito, entre otras cosas, lo siguiente:

Que las llamadas generadas por los clientes de mi mandante son generadas en un país distinto a México y concentradas en los PBX de la Ciudad de Denver y/o Ashburn (Estados Unidos) y transferidas por

internet utilizando el protocolo de iniciación de sesión (SIP, por sus siglas en inglés).

Que los reportes de las llamadas obtenidos en los sistemas en donde se muestra el origen de las llamadas sólo puede ser obtenido en los sistemas ubicados en el extranjero (Estados Unidos).

Que al acceder a los sistemas se puede generar certeza técnica para identificar que las llamadas provenientes del extranjero por minuto se originan en el extranjero y, por tanto tener convicción en cuanto al origen de dichas llamadas.

Que los comandos utilizados en la programación de los VDN's dan convicción de que el origen de las llamadas proviene del extranjero.

Se insiste, la autoridad demandada pierde de vista que el experto en telecomunicaciones es el perito y no la autoridad fiscal, dejando de hacer el análisis de dicha "Opinión Técnica" en forma integral, profunda y ADMINICULADA ADEMÁS CON TODAS LAS OTRAS PRUEBAS OFRECIDAS, ya que simplemente la descalifica por el hecho de que los reportes revisados los obtuvo el perito en forma indirecta y que además algunos de los anexos presentados por el perito, se encuentran en idioma inglés, y que era obligación de la empresa presentarlos traducidos al español.

La conclusión de la demandada es incorrecta, aislada y parcial, y por en su resolución resulta ilegal, ya que no toma en consideración el hecho de que el perito en materia de telecomunicaciones dejó claro que los sistemas y tecnologías utilizados por la empresa, hacen posible la generación de registros, pero que éstos se ubican en el extranjero ya que los gestionan los clientes de mi representada en el extranjero, y por ello no se tiene acceso o se obtienen en forma directa e inmediata y menos con la información que la autoridad pretende que contengan, ya que no pueden manipularse o modificarse por la empresa, por ello el perito también afirmó que los obtuvo de forma remota, ya que no pertenecen a mi mandante.

Pero también la autoridad desacredita el hecho de que el citado perito revisó TÉCNICAMENTE los sistemas y procesos de llamadas, llegando a la conclusión de que de éstos sí se advierte el origen en el extranjero de las llamadas (al igual que en su momento lo reconoció el IFT).

En efecto, la autoridad pretende descalificar el contenido de la citada "Opinión Técnica" bajo el argumento de que muchos de sus anexos se encuentran en idioma inglés, y que mi mandante los tenía que haber exhibido en español y por ello no puede tener certeza jurídica respecto al origen de las llamadas en el extranjero.

Lo anterior pone en evidencia la falta de análisis en su conjunto de las pruebas ofrecidas, ya que si bien la "Opinión Técnica" puede tener algunos archivos generados en el sistema con palabras y códigos que se encuentran en idioma inglés, éstos únicamente corresponden a anexos del perito que claramente señaló que son generados en los sistemas y no pueden ser modificados, pero además, sólo corresponden a códigos y terminología utilizada y generalmente aceptada en materia de telecomunicaciones, que no es impedimento para comprender el análisis y conclusiones dados por el perito en la "Opinión Técnica" QUE EN IDIOMA ESPAÑOL, junto con toda la demás evidencia exhibida.

Como se señaló con anterioridad, nuestros tribunales han reconocido que la ley debe interpretarse acorde con la época histórica en que se redactó, siendo un hecho notorio que en los últimos años el idioma inglés ha tenido una influencia importante sobre el español y, por tanto, se han adoptado muchas palabras de este idioma tanto en el lenguaje común como en la práctica comercial, por lo que es factible efectuar una interpretación evolutiva de dicho precepto, siendo innecesario exhibir la traducción cuando se advierta que en el mismo documento o anexos se contiene la traducción o el significado de las palabras que aparecen en idioma extranjero, o bien, si éstas son comúnmente conocidas en el ámbito comercial, como sucede en este caso en el tema de las telecomunicaciones.

Al respecto, resulta aplicable por analogía la siguiente tesis emitida por nuestros tribunales federales:

(...)

En el caso, como se ha mencionado, los registros de llamadas que generan los sistemas utilizados por mi mandante, los cuales contienen ciertos códigos y contenido técnico en materia de telecomunicaciones, formalmente no forman parte de la contabilidad de mi mandante, razón por la cual no requieren su traducción al español, ya que como se ha mencionado, los obtuvo un experto en materia de telecomunicaciones para concluir que los sistemas utilizados dejan en evidencia que las llamadas recibidas por mi mandante, por las cuales aplicó la tasa del 0%, sí tiene su origen en el extranjero, no obstante dichos registros no contienen los datos que pretende la autoridad que contengan (origen y duración o destino de las llamadas, o números extranjeros con clave LADA).

Pero además, como se señala en la tesis antes transcrita, no es necesario exhibir una traducción de dichos anexos porque sólo son

documentos técnicos soporte de las conclusiones de la "Opinión Técnica" emitida por el citado perito en idioma español, que contienen terminología comúnmente conocida y utilizada en el ámbito comercial, en materia de telecomunicaciones.

Se insiste, en el caso el perito experto en materia de telecomunicaciones llega a conclusiones contundentes al emitir su "Opinión Técnica" (en idioma español) en cuanto a que las llamadas recibidas por la empresa sí tienen su origen en el extranjero; no obstante ello, la autoridad se limita a señalar que dicha "Opinión Técnica" no le permite tener certeza jurídica respecto al origen de las llamadas, argumentando que algunos de los anexos presentados por el perito (reportes generados por los sistemas), los obtuvo en forma indirecta y se encuentran en idioma inglés, y que era obligación de la empresa presentarlos traducidos al español.

Es decir, la autoridad al analizar la "Opinión Técnica" presentada por mi mandante, pierde de vista que ésta la emitió un perito EXPERTO EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES, el cual llegó a conclusiones contundentes respecto al análisis de los sistemas y origen en el extranjero de las llamadas recibidas por mi mandante durante abril de 2018, y sin embargo, la autoridad no sólo no analiza correctamente dicha "Opinión Técnica", sino que la descalifica, no obstante que la misma es categórica, al igual que el "Dictamen Técnico" emitido en su momento por el IFT, para concluir que las llamadas recibidas por mi mandante sí tienen su origen en el extranjero.

Lo anterior nuevamente demuestra la ilegalidad de la resolución impugnada, ya que la autoridad deja de analizar debidamente la "Opinión Técnica" en materia de telecomunicaciones emitida por un perito experto, descalificándola en forma general al pretender desconocer una realidad que se demostró con diversa información y documentación (el origen en el extranjero de las llamadas recibidas), por el hecho de no haberle proporcionado registros con integraciones específicas solicitadas por la autoridad en una forma determinada, respecto de las cuales no existe obligación legal de proporcionarla en esos términos.

En relación con lo anterior, resulta aplicable al caso por analogía la tesis emitida por nuestros tribunales que se transcribe a continuación:

(...)

En efecto, la ilegalidad de la resolución impugnada se hace patente, ya que la autoridad dejó de analizar en su conjunto toda la evidencia con la cual mi mandante demostró plenamente que cumple con todos los requisitos (incluido el demostrar el origen en el extranjero de las llamadas recibidas), para poder aplicar la tasa del 0% del IVA a la prestación de servicios de atención en centros telefónicos de llamadas originadas en el extranjero contratadas y pagadas por clientes de mi mandante que son residentes en el extranjero durante el periodo de abril de 2018, incluida la "Opinión Técnica" emitida por un perito experto en materia de telecomunicaciones.

En relación con lo anterior, es claro que el indebido análisis por parte de la demandada de las pruebas ofrecidas, incluida la "Opinión Técnica" emitida por un perito experto en materia de telecomunicaciones, llevó a la autoridad a apreciar los hechos en forma distinta a como sucedieron y a aplicar las disposiciones fiscales en forma indebida, al pretender desconocer que mi mandante puede aplicar la tasa del 0% del IVA respecto de los servicios prestados correspondientes a las llamadas recibidas desde el extranjero en el periodo respectivo, ya que cumple con lo dispuesto por el artículo 29, fracción IV, inciso h) de la Ley del IVA vigente en 2018, por lo que ese H. Tribunal deberá declarar la nulidad de la resolución impugnada.

Al respecto, también resulta aplicable al caso la tesis establecida por nuestros tribunales que a continuación se transcribe:

(...)

Lo anterior no hace sino demostrar la ilegalidad de la resolución impugnada, ya que la autoridad apreció en forma indebida los hechos que dieron origen a la controversia, valorando incorrectamente las pruebas ofrecidas, lo que la llevó a aplicar de manera indebida las disposiciones fiscales, al concluir, en forma por demás ilegal, que mi mandante incumple con el artículo 29, fracción IV, inciso h) de la Ley del IVA vigente en 2018 y, en consecuencia, no tiene derecho a la devolución de la cantidad de \$9,487,237.00, por concepto de saldo a favor del IVA correspondiente al mes de abril de 2018, por lo que lo procedente será declarar la nulidad de la resolución impugnada.

D. Finalmente, debe mencionarse que todos los argumentos anteriores también resultan aplicables para el análisis y conclusión final que hace la demandada al emitir la resolución impugnada, en relación con los diferentes escritos y pruebas adjuntas presentadas por mi mandante (con motivo de los requerimientos efectuados), ya que la autoridad en forma general también descalifica las pruebas y carpetas electrónicas exhibidas por mi mandante, bajo el argumento de que ahí se contienen registros en idioma inglés, y que era obligación de mi mandante exhibirlos debidamente traducidos al español, concluyendo nuevamente que del análisis de los mismos, no le genera certeza jurídica a la autoridad de que las operaciones de servicios de atención en centros telefónicos de llamadas ("call center") efectuadas por mi mandante y prestadas a sus clientes extranjeros, efectivamente provengan del extranjero.

Por lo anterior, solicito que todos los argumentos antes expresados en el presente concepto de impugnación, se tengan aquí por reproducidos como si a la letra se insertaran y se apliquen a la parte de la resolución impugnada en donde la demandada analiza las pruebas contenidas en carpetas electrónicas exhibidas por mi mandante, así como a las conclusiones finales emitidas por la demandada en el oficio impugnado, en relación a que con toda esa información y documentación, supuestamente no le permitió identificar que mi representada se ubique en las disposiciones fiscales vigentes en 2018 para efectos de la Ley del IVA, por lo que tampoco estuvo en posibilidad de comprobar la correcta aplicación de la tasa del 0% respecto a dichos servicios "que la contribuyente visitada pretende considerar como provenientes del extranjero".

Todo lo anterior no hace sino demostrar la ilegalidad de la resolución impugnada, ya que la autoridad apreció en forma indebida los hechos que dieron origen a la controversia, valorando incorrectamente las pruebas ofrecidas mediante los diversos escritos presentados por mi mandante, lo que la llevó a aplicar de manera indebida las disposiciones fiscales, al concluir, en forma por demás ilegal, que mi representada supuestamente incumple con el artículo 29, fracción IV, inciso h) de la Ley del IVA vigente en 2018 y, en consecuencia, no tiene derecho a la devolución de la cantidad solicitada por concepto de saldo a favor del IVA del mes de abril de 2018.

Con independencia de todo lo anterior, en términos de los artículos 40, 43 y demás relativos de la Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo, mi mandante ofrecerá en este juicio una PRUEBA PERICIAL EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES, con la cual también demostrará que las llamadas recibidas por las cuales aplicó la tasa del 0% del IVA, en el mes en el que generó el saldo a favor y solicitó la devolución (abril de 2018), sí se originaron en el extranjero.

Al respecto, resulta aplicable por analogía la siguiente tesis establecida por ese H. Tribunal:

(...)

Por todo lo anteriormente expuesto y con fundamento en lo dispuesto por los artículos 51, fracción IV y 52, fracción V, inciso a), de la Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo, lo procedente será:

a) Declarar la nulidad de la resolución impugnada y además;

b) Reconocer la existencia del derecho subjetivo de la actora a la devolución de la cantidad de \$9,487,237.00, por concepto de saldo a favor del IVA correspondiente al periodo de abril de 2018, misma que fue solicitada en devolución y resulta procedente en términos del artículo 22 del Código Fiscal de la Federación, condenando a la autoridad demandada al cumplimiento de la obligación correlativa, es decir, ordenándole que devuelva a mi mandante dicha cantidad

debidamente actualizada y con los intereses respectivos, conforme a lo establecido en el artículo 22-A del citado Código.

Con las pruebas que se ofrecen en la presente demanda, además de los argumentos planteados en la misma, mi mandante acredita plenamente el derecho subjetivo a la devolución de las citadas cantidades.”

La autoridad al respecto sostiene la legalidad y validez de la resolución impugnada, refutando los argumentos de la accionante en los siguientes términos:

ÚNICA. Conviene señalar antes de proceder a dar contestación a la demanda, que en el supuesto jamás concedido de que el agravio de la parte actora resultare fundado y suficiente como para declarar la nulidad, de la resolución impugnada, esa H. Sala Fiscal, no debe perder de vista que el Tribunal Federal de Justicia Administrativa es un Tribunal de carácter mixto, es decir, es Tribunal de mera anulación en ciertos casos y Tribunal de plena jurisdicción en otros casos.

Lo anterior se hizo patente con lo dispuesto en la Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo en los artículos 50 y 52 que señalan:

(...)

Como se puede observar, el Tribunal Federal de Justicia Administrativa, tiene las atribuciones de declarar la existencia de un derecho subjetivo de los particulares y condenar a las autoridades a restituirlo, lo cual deberá cumplirse, siempre y cuando se demuestre la **FACTIBILIDAD JURÍDICA DE ESE RECONOCIMIENTO**, como la **TITULARIDAD DEL DERECHO A FAVOR DEL ACTOR**, pues ello deriva de la propia solicitud efectuada por la demandante en su escrito inicial, toda vez que pretende que ese Tribunal Federal le reconozca su derecho a la devolución.

Sin embargo, Señores Magistrados, lo cierto es que para que el Tribunal Federal de Justicia Administrativa pueda en todo caso declarar la existencia del derecho subjetivo alegado por la actora, o que le restituya una cantidad que no le ha devuelto y a la cual tiene supuestamente derecho conforme a las leyes fiscales, lo cierto es que debe necesariamente **CONSTATAR EL DERECHO DEL PARTICULAR** y la legalidad de la resolución impugnada.

1. ¿Qué es lo que implica esta constatación Señores Magistrados?

Implica que el Tribunal Federal de Justicia Administrativa, debe contar con todos los elementos probatorios que ocuparía la autoridad fiscal en todo caso de aceptar la devolución del particular.

Como puede observar esa H. Sala, no basta que el demandante manifieste que su devolución es procedente sosteniendo la ilegalidad de la resolución impugnada, sino que para que el Tribunal Federal de Justicia Administrativa declare que tiene derecho a la devolución que solicitó, es necesario que se demuestre la factibilidad jurídica que soporte dicha petición, lo que significa que en el juicio natural se hayan aportado todos y cada uno de los elementos necesarios para que los Magistrados constaten el derecho que tiene el particular a la devolución, lo cual implica que dicho Tribunal debe contar con los mismos elementos que la autoridad fiscal analiza cuando resuelve un trámite de este tipo.”

A juicio de los suscritos Magistrados integrantes de esta Cuarta Sala Regional en la Ciudad de México de este Tribunal, el concepto de anulación en estudio deviene **FUNDADA** por las consideraciones de hecho y derecho que a continuación se exponen:

La **Litis** a dilucidar en el presente considerando radica en determinar si las actividades que llevó a cabo la actora consistentes en: “*la prestación de servicios de atención en centros telefónicos de llamadas (call center)*” cumplen con los requisitos establecidos en el artículo 29, fracción IV, inciso h), de la Ley del Impuesto al Valor Agregado, al de que sea aplicable la tasa del 0% del impuesto aludido y en consecuencia si la parte actora cuenta con el derecho subjetivo a obtener las devoluciones correspondientes.

Precisado lo anterior, lo suscritos Juzgadores estiman oportuno imponerse de los **fundamentos y motivos** que dieron origen a la resolución contenida en el oficio número **50-72-01-01-04-2023-27284** de **20 de octubre de 2023**, documental que obra de **fojas 86 a 195** de los autos en que se actúa y que es valorada en términos del artículo 46 de la Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo, siendo medularmente los siguientes:

- El **15 de mayo de 2022** la contribuyente **** ** ***** **** ** **, presentó ante la Administración Desconcentrada de Auditoría Fiscal del Distrito Federal “2” con sede en la Ciudad de México, solicitud de devolución del saldo a favor del Impuesto al Valor Agregado por el periodo de **abril de 2018**, por un importe de \$9´487,237.00,
- De la consulta efectuada al expediente abierto a nombre de **** ** ***** **** ** **, correspondiente a la solicitud de devolución efectuada por el periodo de abril de 2018, se conoció que presentó declaración mensual complementaria del Impuesto al Valor Agregado del mes de **abril de 2018**, presentada el 06 de mayo de 2023 en el cual manifestó un saldo a favor por un importe de \$9´487,237.00.
- Que la contribuyente **** ** ***** **** ** **, tiene como actividad económica “SERVICIOS DE RECEPCIÓN”

DE LLAMADAS TELEFÓNICAS Y PROMOCIÓN POR TELÉFONO”.

➤ Que ofreció una opinión técnica emitida en fecha 07 de junio de 2023, con el fin de resolver el planteamiento del origen de llamadas del extranjero, de la cual la autoridad determinó que **no le permite tener certeza jurídica** de que la cantidad que asciende a \$142,333.449.00 declarada por la contribuyente **** ** ***** **** ** **, como valor de los actos o actividades gravados a la tasa del 0% exportación para efectos del Impuesto al Valor Agregado en el periodo de **abril de 2018, corresponda a operaciones de servicios de atención en centros telefónicos de llamadas (call center) originadas en el extranjero.**

➤ Señaló que a fin de que los contribuyentes se encuentren en posibilidad de considerar al 0% exportación (servicios) el valor de actos o actividades obtenidos, deberán de cumplir, entre otros, los requisitos establecidos en el artículo 29 fracción IV, inciso h), de la Ley del Impuesto al Valor Agregado.

➤ Que la accionante fue omisa en proporcionar documentación con las cuales acreditara las operaciones celebradas con sus clientes ***** ***** ** ** * ** ** **, correspondiente al periodo de abril 2018, ni algún dato que permita tener la certeza de que las llamadas son originadas en el extranjero, ya que si bien aporta diversos reportes de llamadas telefónicas, estos son en formato Excel, mismos que son susceptibles de ser editables, sin que se visualice evidencia alguna que dichos reportes son extraídos del sistema “AVAYA”, además, la propia contribuyente aporta

para ello únicamente una evidencia fotográfica de un supuesto ejemplo real, el cual no puede dar valor probatorio a la ejecución de las operaciones del presente trámite correspondiente al periodo de abril de 2018, ya que dicho ejemplo es de un periodo distinto y la operación de la contribuyente de mérito se realiza de forma diaria a diferentes números telefónicos, por lo que no puede presumir, sino debe de tener plena certeza de que las operaciones se lleven a cabo en cada periodo solicitado mediante devolución, que para el caso en específico corresponde al periodo de abril de 2018, y con ello poder validar que efectivamente las llamadas provienen del extranjero, por ende, incumple con lo establecido en el artículo 29 Fracción IV Inciso h) de la Ley del Impuesto al Valor Agregado vigente en 2018.

➤ En consecuencia, que al no proporcionar la totalidad de la documentación fehacientemente que acredite el origen de los depósitos bancarios por un total de \$142,333,449.00 moneda nacional, estos se consideran como valor de actos o actividades presuntos gravados a la tasa del 16% para efectos del Impuesto al Valor Agregado, de conformidad con el con el artículo 39 de la Ley del Impuesto al Valor Agregado, en relación con el artículo 59 fracción III del Código Fiscal de la Federación, ambos ordenamientos, vigentes para 2018.

De lo anteriormente precisado, se tiene que esencialmente la autoridad demandada negó la devolución de los saldos a favor del Impuesto al Valor Agregado, correspondiente al mes de abril de 2018, en cantidad de \$9,487,237.00.

Ello en razón de que la empresa actora omitió proporcionar el reporte, listado, o cualquier otro documento de llamadas telefónicas respecto de los meses mencionados que permita a la autoridad tener la certeza de que las llamadas son originadas en el extranjero, como lo puede ser a manera enunciativa mas no limitativa IP de origen de las llamadas, número de teléfono con el que se pueda confirmar que es un número registrado en el extranjero o la Clave Larga Distancia Automática (LADA), que permita identificar que la llamada se origina en el extranjero, y por ende, la demandante incumplió con lo establecido en el artículo 29 Fracción IV Inciso h) de la Ley del Impuesto al Valor Agregado vigente en 2018.

Expuesto lo anterior, con la finalidad de esclarecer la cuestión efectivamente planteada, es menester analizar si la actividad que realiza la demandante es una exportación de servicios, debiendo acreditarse que las llamadas son originadas en el extranjero, y con base en ello se determinará si le asiste el derecho subjetivo a la actora a que se le devuelva el saldo a favor en cantidad de **\$9'487,237.00**; estudio que se efectúa de conformidad con los siguientes razonamientos:

Es esa medida es necesario imponerse del contenido de los artículos 2-A, fracción IV y 29, fracción IV, inciso h), de la Ley del Impuesto al Valor Agregado, vigente para el ejercicio fiscal 2017, los cuales son del tenor siguiente:

LEY DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO

Artículo 2o.-A.- El impuesto se calculará aplicando la tasa del 0% a los valores a que se refiere esta Ley, cuando se realicen los actos o actividades siguientes:

(...)

IV.- La exportación de bienes o servicios, en los términos del artículo 29 de esta Ley.

Los actos o actividades a los que se les aplica la tasa del 0%, producirán los mismos efectos legales que aquellos por los que se deba pagar el impuesto conforme a esta Ley.

Artículo 29.- Las empresas residentes en el país calcularán el impuesto aplicando la tasa del 0% al valor de la enajenación de bienes o prestación de servicios, cuando unos u otros se exporten.

Para los efectos de esta Ley, se considera exportación de bienes o servicios:

(...)

IV. El aprovechamiento en el extranjero de servicios prestados por residentes en el país, por concepto de:

(...)

h) Servicio de atención en centros telefónicos de llamadas originadas en el extranjero, que sea contratado y pagado por un residente en el extranjero sin establecimiento permanente en el país.

(...)

De los preceptos legales invocados se advierte que el impuesto al valor agregado se calculará aplicando la tasa del 0% a los valores a que se refiere dicha Ley, cuando se trate de la **exportación de bienes o servicios**, en los términos del artículo 29 de la citada legislación.

Asimismo, se desprende de las diversas fracciones del numeral 29, los casos en los que ha de considerarse que existe exportación tanto de bienes como de servicios, entre los que se encuentra el aprovechamiento en el extranjero de servicios, entre otros, **aquellos por concepto de atención en centros telefónicos de llamadas originadas en el extranjero** (supuesto específico), que sea contratado y pagado por un residente en el extranjero sin establecimiento permanente en México.

En tal contexto, para que se dé el supuesto de exportación de los servicios prestados por residentes en el país, a que se refiere el inciso h) de la fracción IV, del citado artículo 29, de la Ley del Impuesto al Valor Agregado, invocada por la parte actora en su beneficio y en la que se sustenta la autoridad para fundar su determinación, es **menester que el aprovechamiento de dichos servicios se lleve a cabo en el extranjero**, motivo por el cual, esta Juzgadora considera necesario delimitar el alcance del concepto “aprovechamiento en el extranjero” al que alude tal ordenamiento tributario.

Al respecto, resulta necesario traer a colación la exposición de motivos que dio lugar al Decreto por el que se adiciona un inciso h) a la fracción IV del artículo 29 de la Ley del Impuesto al Valor Agregado, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2005, en la cual se señaló lo siguiente:

“ ...

Es función principal del Poder Legislativo la depuración permanente del sistema jurídico para que éste, además de orientar las relaciones entre las personas, reconozca y adopte la realidad en la que se aplica, asumiendo las características de los hechos y las circunstancias tal cual ocurren en la sociedad, reflejando los valores, las necesidades, las inquietudes, las costumbres y en general la cultura de un pueblo,

sobre todo procurando que los cambios que se verifiquen en la Ley, se consideren lo más cercanamente al tiempo en que se verifiquen. Esta función de resultados generales contrasta y se complementa con la realizada en el mismo sentido por los tribunales que mediante pronunciamientos con efectos particulares resuelven un conflicto específico que se presente.

Recientemente, los servicios basados en tecnologías de información y comunicaciones en su modalidad de centros telefónicos de soporte, fue objeto de un proceso legislativo que estuvo a punto de concretarse incorporando un inciso h a la fracción IV del art. 29 de la Ley del Impuesto al Valor Agregado, pues a pesar de que fue aprobado en la Cámara de Diputados y enviada la minuta al Senado, en el que se emitió en principio, un proyecto de dictamen favorable, y cuyo pronunciamiento final de ésta Cámara no le fue favorable. **Dicha reforma proponía la inclusión expresa en el texto del artículo 29 de la Ley del IVA de la aplicación de la tasa cero del Impuesto al Valor Agregado a los servicios de exportación prestados por los centros telefónicos de soporte, al constituir éstos un típico caso de exportación de servicios, sustantivamente idénticos a los demás supuestos a los que se les aplica dicha tasa y sobre todo, porque el establecimiento expreso de este tratamiento, además de no distorsionar el sistema fiscal, sino más bien al contrario, potencia la igualdad de tratamiento entre los contribuyentes, resulta indispensable para atraer inversión extranjera en esta materia, y procurar que nuestro país recupere competitividad en el establecimiento de capital foráneo, que finalmente acarrea mejores condiciones económicas, la creación de empleos y de mayor bienestar y desarrollo para las regiones en que se instalen dichas empresas y al país en general.**

(...)

Que la prestación de servicios basados en tecnologías de información y comunicaciones, particularmente ofrecida por centros telefónicos de soporte, constituye una actividad de enorme potencial en el ámbito mundial, generador de un cúmulo importante de recursos, que se calcula crezca a una tasa aproximada anual de diez por ciento en los próximos cinco años;

Que en este sector industrial existen países como India, China, Filipinas, República Checa, Polonia, Costa Rica y Argentina, que ofrecen mejores costos operativos que nuestro país para el establecimiento de estas industrias y que, por ende, la instalación de centros telefónicos de soporte se está dirigiendo de manera acelerada hacia dichos distintos, relegando al nuestro por no ser competitivo en esta materia;

Que otros países para atraer inversiones de esta industria han creado distintos estímulos, como el establecimiento de subsidios a los precios de los servicios de telecomunicaciones y de energía eléctrica, y que en el ámbito fiscal van desde exenciones temporales en el Impuesto Sobre la Renta, hasta exenciones en la importación de equipo, de software y de otros insumos para la operación de este sector, pasando, claro está, por la creación de estímulos en los impuestos a la exportación de bienes y servicios, en el caso nuestro considerados en el IVA;

Que la única vía para alentar y propiciar la llegada a México de capital de esta industria, al ser aquí más altos los costos de su operación, lo es la creación de estímulos fiscales, y que entre éstos, en razón de los impuestos que inciden en su operación, el Impuesto al Valor Agregado, es el indicado para establecer el estímulo que se requiere, el que, por otro lado, desde el ámbito técnico jurídico resulta una exigencia de congruencia y equidad de dicho ordenamiento y del sistema tributario en su conjunto.

Que los servicios de exportación prestados por los centros telefónicos de soporte, conocidos con la denominación de “call centers”, mediante la recepción de llamadas procuran información o facilitan la contratación de otros servicios destinados y pagados por residentes en el extranjero sin establecimiento permanente en el país, constituyen una hipótesis típica de exportación de servicios prestados por empresas a los que no puede excluirse de la aplicación de la tasa cero;

Que la caracterización de los servicios referidos está implícitamente incluida en el supuesto general establecido en la fracción IV del artículo 29 de la Ley del IVA;

(...)

Que la inclusión expresa de estos servicios dentro de los supuestos de la fracción IV del artículo 29 de la Ley del Impuesto al Valor Agregado además, responde, en el ámbito jurídico y no sólo económico, a una finalidad constitucional extrafiscal de la imposición, consistente en la atracción de inversión extranjera y mejoría de las condiciones económicas de la población y regiones en las que se instalen las industrias de prestación de servicios de exportación.

(...)

Desde el punto de vista jurídico, es claro que además de la concreción del fin constitucional extrafiscal que se persigue, de acuerdo con el artículo 25 de la Carta Magna, el principio de igualdad tributaria, obliga a la consideración de que, **la prestación de servicios por centros telefónicos, consistentes en la recepción de llamadas telefónicas originadas fuera del territorio nacional, recibidas, contratadas y pagadas por un residente en el extranjero sin establecimiento permanente en México, son servicios de exportación, que son sustancialmente idénticos a los establecidos como tales en el artículo 29 de la Ley del IVA, particularmente en su fracción IV y, por tanto,**

deben recibir el mismo tratamiento que aquellos, debiendo estar sujetos a la tasa cero en la aplicación del impuesto al valor agregado.

De una Interpretación integral de la Ley del Impuesto al Valor Agregado se puede concluir; por un lado, que la actividad de exportación no está considerada dentro de los actos o acciones gravadas por el artículo 1 de la Ley, ni por ningún otro, sin embargo, tanto la fracción IV del artículo 2 A, como todo el capítulo VI de la Ley, compuesto por los artículos 29 y 30, regulan la aplicación de la tasa cero a la exportación de bienes y servicios; y, por otro, que el artículo 14 de la propia Ley, congruentemente con el derecho común, conceptúa e incluye como prestación de servicios a las obligaciones de hacer, en oposición a las de dar, señalando además entre algunas de las formas específicas de aquellas al mandato, a la comisión, a la mediación, a la agencia y a la asistencia técnica.

El primer párrafo del artículo 29 de la Ley crea el supuesto general de aplicación de la tasa cero, que es aplicable a las enajenaciones de bienes o prestación de servicios de las empresas cuando sean exportados, luego entonces, el criterio general para la aplicación de la tasa cero, en el rubro que nos interesa, es la exportación de servicios, de la que se puede inferir, relacionándose con la fracción II, y VI de ese artículo, que el elemento característico o la ratio de la disposición en la exportación, se centra en la calidad del destinatario como residente de un territorio, cuando el bien intangible, o el servicio, es dado o prestado, a un residente en el extranjero, como expresamente se señala en las fracciones II, y VI de dicho artículo.

La exportación de la prestación de servicios por empresas a los que se les aplica la tasa cero, regulada en dos fracciones, la IV y la VI, acepta dos variantes; una, que se caracteriza porque el aprovechamiento del servicio prestado se hace en el extranjero, incluyendo expresamente, entre otros, los servicios de comisión y mediación, es decir, se funda en un elemento objetivo, como es el disfrute, aprovechamiento o utilización del servicio fuera del país y otro subjetivo la calidad de residente en México del prestador del servicio; la otra variante, cuya ratio estriba en la calidad subjetiva del receptor del servicio hotelero, que tiene que ser extranjero y residente fuera del país, y se considera exportación a pesar de que el servicio se presta y disfruta dentro del territorio nacional, es decir, mediante una ficción se establece como exportación un supuesto en el que el servicio se presta en México.

De lo anterior se puede inferir claramente que la ratio de la exportación sujeta a tasa cero es:

1.- En bienes intangibles, cuya similitud con los servicios es innegable, la residencia fuera del país del adquirente o usufructuario del bien, o sea, un elemento netamente subjetivo.

2.- **En servicios**, en un caso, lo es un elemento objetivo que se funda en **el lugar del aprovechamiento de éste, que es fuera del país y, otro de carácter subjetivo, que consiste en que el prestador del servicio sea residente en México.**

La prestación de servicios en centros telefónicos denominados "call centers" con el texto que se propone, se caracteriza por:

- 1.- Que el prestador del servicio telefónico sea residente en México;
- 2.- Que el origen de la llamada sea de un teléfono en el extranjero, por tanto, que el receptor del servicio esté y lo aproveche, en el extranjero;
- 3.- Que la recepción, la contratación y el pago del servicio prestado se haga precisamente en y por el residente en el extranjero; y
- 4.- Que el residente en el extranjero no tenga establecimiento permanente en el país.

En consecuencia, tratándose de la prestación de servicios de los centros telefónicos denominados "call centers", en los términos que se propone en esta iniciativa, la ratio se centra al propio tiempo en todos los casos, en los dos **elementos exigidos aisladamente en el artículo 29 para los supuestos considerados en él; esto es, en el elemento objetivo del disfrute del servicio en el lugar donde se hace la llamada, que siempre es en el extranjero**, lugar en el que se encuentra el teléfono en el que se origina la llamada, y el subjetivo, referido a la calidad del prestatario o receptor del servicio; además, se exige dentro de la ratio del supuesto que se propone, **otro elemento de tipo objetivo y subjetivo, esto es, que haya una contratación y un pago que sea hecho en y por el residente en el extranjero, exigiéndose también que este no tenga establecimiento permanente en el territorio nacional**, como no se hace en los otros casos vigentes de exportación de servicios o bienes.

Por lo anterior, puede afirmarse que todos los elementos exigidos en el texto que se propone, impiden que pueda triangularse o hacerse interconexiones que evadan alguno o varios de los elementos y crean alguna desventaja o situación de desigualdad, dado que, **la aplicación de la tasa cero, en este caso, sólo procedería en el supuesto de que acumulativamente se reúnan todos los elementos, en el entendido que la ausencia de uno de ellos haría que el hecho considerado no reúna las características establecidas y, por tanto**

no se adecue al tipo legal y no sea aplicable la tasa cero al contribuyente que lo pretenda.

(...)”

De la transcripción anterior se desprende que, la inclusión del inciso h) a la fracción IV del artículo 29 de la Ley del Impuesto al Valor Agregado, tuvo una finalidad constitucional extrafiscal, consistente en la atracción de inversión extranjera, y a su vez, con el fin de procurar el principio de igualdad en materia fiscal, con respecto a los contribuyentes que exportaban bienes o servicios similares, quienes sí disfrutaban del beneficio tributario.

Se indicó que la prestación de servicios basados en tecnologías de la información y comunicaciones, ofrecida por centros telefónicos de soporte, constituía una actividad de enorme potencial en el ámbito mundial, generador de un cúmulo importante de recursos, que se estimaba crecería a una tasa aproximada anual de diez por ciento en los próximos cinco años.

Argumentándose, además, que a dicha fecha existían países como India, China, Filipinas, República Checa, Polonia, Costa Rica y Argentina, que ofrecían mejores costos operativos que nuestro país para el establecimiento de estas industrias y, por ende, la instalación de centros telefónicos de soporte se estaba dirigiendo de manera acelerada hacia dichos destinos, relegando a nuestro país por no ser competitivo en la materia.

En ese sentido, se señaló que la prestación de servicios por centros telefónicos, consistentes en la recepción de llamadas telefónicas originadas fuera del territorio nacional, recibidas, contratadas y pagadas por un residente en el extranjero sin establecimiento permanente en México, son servicios de exportación, que son sustancialmente idénticos a los establecidos como tales en el artículo 29 de la Ley del Impuesto al Valor Agregado, particularmente en su fracción IV y; por tanto, debían recibir el mismo tratamiento que aquellos, debiendo estar sujetos a la tasa cero en el cálculo del Impuesto al Valor Agregado.

Asimismo, se puntualizó, que *los servicios de exportación prestados por los centros telefónicos de soporte, conocidos como “call centers”, mediante la recepción de llamadas, procuran información o facilitan la contratación de otros servicios destinados y pagados por residentes en el extranjero sin establecimiento permanente en el país, por lo que constituyen una hipótesis típica de exportación de servicios prestados por empresas, a los que no puede excluirse de la aplicación de la tasa cero.*

Se mencionaron dos elementos exigidos en el artículo 29 anteriormente citado, para encuadrar en los supuestos considerados: *“el elemento objetivo del disfrute del servicio en el lugar donde se hace la llamada, que siempre es en el extranjero, lugar en el que se encuentra el teléfono en el que se origina la llamada, y el subjetivo, referido a la calidad del prestatario o receptor del servicio”*; exigiendo además, otro elemento de tipo objetivo y subjetivo: *que haya una contratación y un pago que sea hecho en y por el residente en el extranjero, y que éste no tenga establecimiento permanente en el territorio nacional.*

De lo anterior, deriva que el Legislador consideró los siguientes elementos:

1. Elemento objetivo, que se funda en el lugar en que ocurre el disfrute, aprovechamiento o utilización del servicio, mismo que se indicó, debe concretarse fuera del país, incluso se puntualizó que dicho elemento se caracteriza porque el aprovechamiento del servicio prestado se lleva a cabo siempre en el extranjero.

2. Elemento subjetivo, en el que se condiciona a la calidad de residente en México del prestador del servicio.

Así, se colige que la prestación de servicios en centros telefónicos denominados “call centers”, para la aplicación de la tasa cero, tiene que reunir los siguientes elementos:

1. Que el prestador del servicio telefónico sea residente en México;
2. Que el origen de la llamada sea de un teléfono en el extranjero; por tanto, que el receptor del servicio esté y lo aproveche, en el extranjero;

3. Que la contratación del servicio prestado se haga precisamente en y por el residente en el extranjero y el pago mediante instituciones financieras extranjeras.

4. Que el residente en el extranjero no tenga establecimiento permanente en el país.

En el entendido de que, ante la ausencia de uno solo de los elementos indicados, el servicio no reuniría las características de adecuación exigidas por el tipo legal, lo que trae como consecuencia, la inaplicabilidad de la tasa cero al contribuyente que pretenda la aplicación de ésta con motivo de tal servicio.

A mayor abundamiento, los términos **aprovechamiento y prestación del servicio**, se encuentran estrechamente vinculados, en tanto que, al momento en que el servicio es efectivamente prestado, de manera simultánea es susceptible de aprovechamiento por quien lo solicita.

En ese sentido, el aprovechamiento se configura con la prestación del servicio de que se trate, precisamente porque a la par de que el mismo se brinda, surge la posibilidad de aprovecharlo por quien lo solicitó.

Empero, según fue indicado para que, en materia del Impuesto al Valor Agregado, el servicio pueda entenderse que es exportado, resulta imprescindible que el aprovechamiento tenga lugar en el extranjero.

Así por exportación se entiende el envío de mercaderías, productos o servicios del país propio a otro, lo que lleva implícita la idea de que estos últimos han de tener una trascendencia hacia el exterior, traspasando la frontera del país que exporta.

En este orden de ideas, para efectos de clarificar lo que se entiende por “aprovechamiento en el extranjero”, es menester acudir a lo dispuesto por el artículo 58 del Reglamento de la Ley del Impuesto al Valor Agregado, vigente para el ejercicio fiscal 2017, que sobre el particular dispone lo siguiente:

“Artículo 58. Para los efectos del artículo 29, fracción IV de la Ley, **el aprovechamiento en el extranjero** de servicios prestados por personas residentes en el país, comprende tanto los que se presten en el territorio nacional como los que se proporcionen en el extranjero.

Asimismo, **se entiende**, entre otros supuestos, **que los servicios** a que se refiere la fracción mencionada, **se aprovechan en el extranjero** cuando sean contratados y pagados por un residente en el extranjero sin establecimiento en el país, siempre que se paguen mediante cheque nominativo o transferencia de fondos a las cuentas del prestador del servicio en instituciones de crédito o casas de bolsa y el pago provenga de cuentas de instituciones financieras ubicadas en el extranjero.

Como puede observarse, el segundo párrafo de la disposición legal transcrita con anterioridad dispone que se entiende que existe aprovechamiento en el extranjero de los servicios prestados, siempre que se cumpla con los requisitos siguientes:

1. Que los servicios sean contratados y pagados por un residente en el extranjero sin establecimiento permanente en el país.
2. Que los servicios se paguen mediante cheque nominativo o transferencia de fondos a las cuentas del prestador de servicios.
3. Que las cuentas del prestador del servicio sean de una institución de crédito o casa de bolsa; y
4. Que dicho pago provenga de cuentas de instituciones financieras ubicadas en el extranjero.

Derivado de lo anterior, resulta conveniente esclarecer que en el caso concreto, para los servicios de atención en centros telefónicos de llamadas “call center” prestados por la actora y cuestionados por la autoridad, **no está en controversia**:

- a) Que la actora sea residente en México;
- b) Que la contratación y el pago se realice en el extranjero (de cuentas de instituciones financieras ubicadas en el extranjero) y por el residente en el extranjero.
- c) Que dicho residente en el extranjero no tenga establecimiento permanente en el país.

Ello en virtud de que, de la resolución impugnada precisada con anterioridad se desprende que el punto en controversia consiste en

dilucidar si las llamadas se originaron o no en el extranjero en tanto que las la solicitudes de devolución de los saldos a favor fueron negadas bajo el argumento toral de que la empresa actora omitió proporcionar el reporte, listado, o cualquier otro documento de llamadas telefónicas respecto de los meses mencionados que permita a la autoridad tener la certeza de que las llamadas son originadas en el extranjero, como lo puede ser a manera enunciativa mas no limitativa IP de origen de las llamadas, número de teléfono con el que se pueda confirmar que es un número registrado en el extranjero o la Clave Larga Distancia Automática (LADA), que permita identificar que la llamada se origina en el extranjero.

Por tales motivos, esta Sala considera que el tema que atañe al presente juicio es particularmente técnico, en tanto que solo un especialista en materia de telecomunicaciones al analizar los sistemas ocupados por la contribuyente para la prestación de los servicios de "Call center" o diversas documentales arrojadas por dichos sistemas, puede determinar si las llamadas se originaron o no en el extranjero, situación que escapa del área de conocimiento de esta Juzgadora.

Por lo que a fin de dilucidar dicha cuestión, esta Sala procede a la valoración de la prueba pericial en materia de telecomunicaciones ofrecida por la parte actora en el presente juicio, lo cual se efectúa en los siguientes términos:

En primer término se destaca que de conformidad con la tesis que enseguida se transcriben, el objeto de la prueba pericial es el auxilio en la administración de justicia, consistente en que un experto en determinada ciencia, técnica o arte, aporte al juzgador conocimientos propios de la materia de la que es experto, y de los que el juzgador carece, porque escapan al cúmulo de conocimientos que posee una persona de nivel cultural promedio.

Asimismo, conforme a la clasificación que se ha hecho respecto de los dictámenes periciales, éstos se circunscriben a hechos técnicos, científicos o artísticos, como los más frecuentes; aunque existen otros -los menos- que tienen por finalidad aplicar reglas o técnicas, artísticas o científicas de la experiencia singular de los expertos, a los hechos verificados en el proceso.

Así pues, respecto de la prueba pericial, el artículo 46, fracción III de la Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo, establece que la valoración de dicho medio de convicción quedará a la prudente apreciación de la Sala, y por su parte, el artículo 211 del Código Federal de Procedimientos Civiles, dispone que el valor de la prueba pericial quedará a la prudente apreciación del Tribunal.

Por lo que a efecto de determinar el alcance probatorio que debe darse a determinado dictamen fiscal, resulta útil analizar el método y la fundamentación científica, artística o técnica que respaldan las opiniones de los peritos, pues si en el dictamen, además de exponer su opinión, el perito explica las premisas, reglas o fundamentos correspondientes a la ciencia, técnica o arte de que se trate, en las que se haya basado para analizar el punto concreto sobre el que expresa su opinión, y explica la forma en que dichas premisas, aplicadas al punto

concreto, conducen a la conclusión a la que arriba y que constituye el contenido de su opinión, mediante un método convincente y adecuado a la materia de que se trate, ello traerá como consecuencia que se otorgue pleno valor probatorio al dictamen pericial correspondiente.

Así, la función de la prueba pericial tiene un doble aspecto: **a)** verificar hechos que requieren conocimientos técnicos, artísticos o científicos que escapan a la cultura común de la gente, sus causas y sus efectos; **b)** así como suministrar reglas técnicas o científicas de la experiencia especializada de los peritos para formar la convicción del juzgador sobre tales hechos y para ilustrarlo con el fin de que los entienda mejor y pueda apreciarlos correctamente.

Por tanto, los dictámenes rendidos por los peritos de las partes y el perito tercero en el presente juicio, se valoran conforme al prudente arbitrio de esta Juzgadora, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 46, fracción III de la Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo, precepto que dispone que: *"La valoración de las pruebas se hará de acuerdo con las siguientes disposiciones: [...] El valor de las pruebas pericial y testimonial, así como el de las demás pruebas, quedará a la prudente apreciación de la Sala."*

Al respecto se invoca la Jurisprudencia **I.6o.P.3 K**, sustentada por el Sexto Tribunal Colegiado en Materia Penal del Primer Circuito, de la Novena Época, consultable en el Semanario Judicial de

la Federación y su Gaceta, Tomo XVI, de julio de 2002, página 1356, cuyo rubro y texto son del tenor literal siguiente:

“PERITACIÓN, DOBLE FUNCIÓN DE LA. La doctrina, siendo coincidente con la esencia de las disposiciones legales que regulan la institución de la prueba por peritos o peritación, ha sustentado que ésta (la peritación), es una actividad procesal desarrollada en virtud de encargo judicial, por personas distintas de las partes del proceso, especialmente calificadas por sus conocimientos técnicos, artísticos o científicos, mediante la cual se suministran argumentos o razones respecto de ciertos hechos cuya percepción o cuyo entendimiento escapa a las aptitudes del común de la gente; su función tiene indispensablemente un doble aspecto: a) verificar hechos que requieren conocimientos técnicos, artísticos o científicos que escapan a la cultura común de la gente, sus causas y sus efectos; y, b) suministrar reglas técnicas o científicas de la experiencia especializada de los peritos para formar la convicción del órgano jurisdiccional sobre tales hechos y para ilustrarlo con el fin de que los entienda mejor y pueda apreciarlos correctamente. En ese contexto de ilustración, se estima que la prueba pericial resulta imperativa, cuando surgen cuestiones que por su carácter eminentemente especial, requieren de un diagnóstico respecto de un aspecto concreto o particular que el órgano jurisdiccional está impedido para dar por carecer de los conocimientos especiales en determinada ciencia o arte, de manera que, bajo el auxilio que le proporciona tal dictamen, se encuentra en posibilidades de pronunciarse respecto de una cuestión debatida, dando, por cuanto a su particular apreciación, una decisión concreta.”

Asimismo, resulta aplicable por analogía el precedente **VII-P-2aS-688**, sustentado por la Segunda Sección de la Sala Superior de este Tribunal, consultable en la Revista número 41, de este este Órgano Jurisdiccional, de la Séptima Época, Año IV de diciembre de 2014, página 1371, que a la letra dice:

“PRUEBA PERICIAL.- NATURALEZA DE ESTA PRUEBA Y SU DIFERENCIA FRENTE A LA PRUEBA DE DOCUMENTOS.- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 231 del Código Fiscal de la Federación, la prueba de peritos surge con motivo de una contienda jurisdiccional y, por fuerza, su desahogo constituye una actuación judicial. Por otra parte, el documento es el resultado de una actividad humana y es representativo del hecho que en él se narra.- Así, el documento es un vehículo de representación y es, en estricto sentido, toda cosa producida por un acto humano que sirve de prueba histórica

en derecho, y es representativo de un hecho cualquiera.- En cambio, la prueba de peritos se limita al criterio de gente docta en una materia específica y se conforma de acuerdo con reglas técnicas sobre hechos pasados, pero es en el tiempo presente de la contienda jurisdiccional, en tanto que la documental constituye una representación de hechos pasados.

(Énfasis por añadidura)

Es aplicable, el precedente **VII-P-2aS-340**, sustentado por la Segunda Sección de la Sala Superior del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa, consultable en su Revista número 23, Séptima Época, Año III, Diciembre 2012, página 319 que refiere:

“PRUEBA PERICIAL.- SU VALORACIÓN QUEDA AL PRUDENTE ARBITRIO DEL JUZGADOR.- Con fundamento en el artículo 46, fracción II de la Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo en relación con el artículo 43 del mismo ordenamiento legal, la valoración de las pruebas queda al prudente arbitrio de las Salas de este Tribunal Federal. Por tanto, si el juzgador debe valorar los dictámenes correspondientes a una prueba pericial que por su naturaleza versa sobre cuestiones técnicas, corresponderá a la Sala determinar su valor probatorio, no sólo en función de las respuestas que los peritos emitan sobre el cuestionario respectivo sino también en función de la adminiculación que haga en relación con las probanzas que obren en el expediente y en función de la interpretación que realice a los preceptos que resulten aplicables, lo cual corresponde exclusivamente realizarlo a dicho Órgano.”

En ese sentido, esta Juzgadora, procede a valorar conforme a su prudente arbitrio las respuestas dadas por los peritos designados por las partes, así como el perito tercero, respecto de los

cuestionamientos formulados por la parte actora en su escrito inicial de demanda, como se sostiene en la Jurisprudencia siguiente:

Jurisprudencia **I.3o.C. J/33**, sustentada por el Tercer Tribunal Colegiado en Materia Civil del Primer Circuito, de la Novena Época, consultable en el Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo XX, de julio de 2004, página 1490, cuyo rubro y texto son del tenor literal siguiente:

“PRUEBA PERICIAL, VALORACIÓN DE LA. SISTEMAS. En la valoración de las pruebas existen los sistemas tasados o legales y pruebas libres, o de libre convicción. Las pruebas legales son aquellas a las que la ley señala por anticipado la eficacia probatoria que el juzgador debe atribuirles. Así, el Código de Comercio en sus artículos 1287, 1291 a 1294, 1296, 1298 a 1300, 1304 y 1305, dispone que la confesión judicial y extrajudicial, los instrumentos públicos, el reconocimiento o inspección judicial y el testimonio singular, hacen prueba plena satisfechos diversos requisitos; que las actuaciones judiciales, los avalúos y las presunciones legales hacen prueba plena, y que el documento que un litigante presenta, prueba plenamente en su contra. Por otra parte, las pruebas de libre convicción son las que se fundan en la sana crítica, y que constituyen las reglas del correcto entendimiento humano. En éstas interfieren las reglas de la lógica con las reglas de la experiencia del Juez, que contribuyen a que pueda analizar la prueba con arreglo a la sana razón y a un conocimiento experimental de las cosas. Esos principios se encuentran previstos en el artículo 402 del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, al establecer que los medios de prueba aportados y admitidos serán valorados en su conjunto por el juzgador, atendiendo a las reglas de la lógica y de la experiencia, exponiendo cuidadosamente los fundamentos de la valoración jurídica y de su decisión. De modo que salvo en aquellos casos en que la ley otorga el valor probatorio a una prueba, el Juez debe decidir con arreglo a la sana crítica, esto es, sin razonar a voluntad, discrecionalmente o arbitrariamente. Las reglas de la sana crítica consisten en su sentido formal en una operación lógica. Las máximas de experiencia contribuyen tanto como los principios lógicos a la valoración de la prueba. En efecto, el Juez es quien toma conocimiento del mundo que le rodea y le conoce a través de sus procesos sensibles e intelectuales. La sana crítica es, además de la aplicación de la lógica, la correcta apreciación de ciertas proposiciones de experiencia de que todo hombre se sirve en la vida. Luego, es necesario considerar en la valoración de la prueba el carácter forzosamente variable de la experiencia humana, tanto como la necesidad de mantener con el rigor posible los principios de la lógica en que el derecho se apoya. Por otra parte, el peritaje es una actividad humana de carácter procesal, desarrollada en virtud de encargo judicial por personas distintas de las partes del proceso, especialmente calificadas por su experiencia o conocimientos técnicos, artísticos o

científicos y mediante la cual se suministran al Juez argumentos y razones para la formación de su convencimiento respecto de ciertos hechos, también especiales, cuya percepción o cuyo entendimiento escapa a las aptitudes del común de la gente y requieren esa capacidad particular para su adecuada percepción y la correcta verificación de sus relaciones con otros hechos, de sus causas y de sus efectos o, simplemente, para su apreciación e interpretación. Luego, la peritación cumple con una doble función, que es, por una parte, verificar hechos que requieren conocimientos técnicos, artísticos o científicos que escapan a la cultura común del Juez y de la gente, sus causas y sus efectos y, por otra, suministrar reglas técnicas o científicas de la experiencia especializada de los peritos, para formar la convicción del Juez sobre tales hechos y para ilustrarlo con el fin de que los entienda mejor y pueda apreciarlos correctamente. Por otra parte, en materia civil o mercantil el valor probatorio del peritaje radica en una presunción concreta, para el caso particular de que el perito es sincero, veraz y posiblemente acertado, cuando es una persona honesta, imparcial, capaz, experta en la materia de que forma parte el hecho sobre el cual dictamina que, además, ha estudiado cuidadosamente el problema sometido a su consideración, ha realizado sus percepciones de los hechos o del material probatorio del proceso con eficacia y ha emitido su concepto sobre tales percepciones y las deducciones que de ellas se concluyen, gracias a las reglas técnicas, científicas o artísticas de la experiencia que conoce y aplica para esos fines, en forma explicada, motivada, fundada y conveniente. Esto es, el valor probatorio de un peritaje depende de si está debidamente fundado. La claridad en las conclusiones es indispensable para que aparezcan exactas y el Juez pueda adoptarlas; su firmeza o la ausencia de vacilaciones es necesaria para que sean convincentes; la lógica relación entre ellas y los fundamentos que las respaldan debe existir siempre, para que merezcan absoluta credibilidad. Si unos buenos fundamentos van acompañados de unas malas conclusiones o si no existe armonía entre aquéllos y éstas o si el perito no parece seguro de sus conceptos, el dictamen no puede tener eficacia probatoria. Al Juez le corresponde apreciar estos aspectos intrínsecos de la prueba. No obstante ser una crítica menos difícil que la de sus fundamentos, puede ocurrir también que el Juez no se encuentre en condiciones de apreciar sus defectos, en cuyo caso tendrá que aceptarla, pero si considera que las conclusiones de los peritos contrarían normas generales de la experiencia o hechos notorios o una presunción de derecho o una cosa juzgada o reglas elementales de lógica, o que son contradictorias o evidentemente exageradas o inverosímiles, o que no encuentran respaldo suficiente en los fundamentos del dictamen o que están desvirtuadas por otras pruebas de mayor credibilidad, puede rechazarlo, aunque emane de dos peritos en perfecto acuerdo. Por otra parte, no basta que las conclusiones de los peritos sean claras y firmes, como consecuencia lógica de sus fundamentos o motivaciones, porque el perito puede

exponer con claridad, firmeza y lógica tesis equivocadas. Si a pesar de esta apariencia el Juez considera que los hechos afirmados en las conclusiones son improbables, de acuerdo con las reglas generales de la experiencia y con la crítica lógica del dictamen, éste no será conveniente, ni podrá otorgarle la certeza indispensable para que lo adopte como fundamento exclusivo de su decisión, pero si existen en el proceso otros medios de prueba que lo corroboren, en conjunto podrán darle esa certeza. Cuando el Juez considere que esos hechos son absurdos o imposibles, debe negarse a aceptar las conclusiones del dictamen.”

De igual forma, sirve de apoyo la Jurisprudencia **II-J-96**, aprobada por el Pleno de la Sala Superior de este Tribunal, publicada en su revista Segunda Época, año III, No. 19, correspondiente al mes de julio de 1981, página 123, cuyo texto dice:

“PRUEBA PERICIAL.- SU VALORACION CONFORME AL ARTICULO 221 FRACCION I) DEL CODIGO FISCAL.- De acuerdo con el numeral citado, las Salas del Tribunal Fiscal de la Federación calificarán el valor probatorio de los dictámenes periciales según las circunstancias. Lo anterior quiere decir que si se da el caso de que el dictamen presentado por el perito de la actora y el del perito de las autoridades, difieran y, en consecuencia, se requiera de un tercer peritaje en discordia, y éste coincida, ya con el de la actora, ya con el de la autoridad, no por esto la Sala juzgadora deberá inclinarse necesariamente por los dos peritajes coincidentes, sino que podrá basarse en el único peritaje que difiera, si a su juicio, y en atención a las circunstancias del caso, éste es el único que aborda y resuelve las cuestiones técnicas que se plantearon. En efecto, de acuerdo con el artículo citado las Salas de este Tribunal al examinar las pruebas periciales ofrecidas por las partes deberán hacer uso de su prudente arbitrio y atender a las circunstancias del caso, a efecto de otorgarles el valor probatorio respectivo, pues la coincidencia de dos opiniones periciales frente a una tercera, aún cuando esta tercera corresponda al perito de alguna de las partes, no demuestra necesariamente que las primeras sean acertadas y la segunda equivocada, pues la razón no es de índole cuantitativa, sino que debe sostenerse por sus propios fundamentos.”

De acuerdo con las anteriores Jurisprudencias, en relación con el artículo 46, fracción III de la Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo, el procedimiento para la valoración de la prueba pericial ofrecida por la parte actora es el siguiente:

En una primera instancia, se calificará la idoneidad de los profesionistas que la expresaron; ya que de ello dependerá la convicción que pueda generar en este Órgano Colegiado.

En segundo término, se analizarán los dictámenes rendidos por los peritos designados por las partes, así como por el perito tercero.

En tercer término, se calificarán las preguntas formuladas por la oferente de la prueba para determinar su idoneidad para la acreditación de los extremos pretendidos por la demandante.

Una vez concluido lo anterior, se realizará el análisis específico a las respuestas aportadas por el perito designado por las partes y el perito tercero, para así efectuar el pronunciamiento que conforme a derecho corresponda.

A) CALIFICACIÓN DE LOS PERITOS.

En primero lugar, se estima necesario calificar la idoneidad de los profesionistas que la desahogaron; ya que de ello dependerá la convicción que pueda generar en este Órgano Colegiado, para lo cual, resulta pertinente precisar que la prueba pericial ofrecida por la actora versa sobre la materia de telecomunicaciones.

Así, *****, perito propuesto por la parte actora en materia de **telecomunicaciones**, quien se identificó mediante la cédula profesional número *****, expedida por la Dirección General de Profesiones de la Secretaría de Educación Pública, que lo acredita como **Maestría en ciencias de ingeniería de telecomunicaciones**, al haber dado cumplimiento a los requisitos establecidos en la Ley Reglamentaria del Artículo 5 Constitucional en Materia de Profesiones y su Reglamento.

Por su parte, *****, perito propuesto por la autoridad demandada en materia de **telecomunicaciones**, quien se identificó mediante la cédula profesional número *****, expedida por la Dirección General de Profesiones de la Secretaría de Educación Pública, así como de la identificación número 356, expedida a su favor por el *****, a través del cual se le reconoce como perito en telecomunicaciones, que lo acredita como Licenciado en Ingeniería Mecánica Electricista, al haber dado cumplimiento a los requisitos establecidos en la Ley Reglamentaria del Artículo 5 Constitucional en Materia de Profesiones y su Reglamento.

Finalmente, *****, perito propuesto por la parte actora en materia de **telecomunicaciones**, quien se identificó mediante la cédula profesional número *****, expedida por la Dirección General de Profesiones de la Secretaría de Educación Pública, que lo acredita como Licenciado en **Comunicaciones y Electrónica**, al haber dado cumplimiento a los requisitos establecidos en la Ley Reglamentaria del Artículo 5 Constitucional en Materia de Profesiones y su Reglamento.

En este sentido, este Órgano Jurisdiccional estima que los referidos profesionistas cuentan con los conocimientos necesarios para rendir una opinión calificada en la materia probatoria que nos ocupa; que es, precisamente, en la materia de **telecomunicaciones**.

B) VALORACIÓN DE LOS CUESTIONARIOS.

Ahora bien, se procede a la calificación de las preguntas formuladas por la impetrante, en la materia de **telecomunicaciones** mismas que son del tenor siguiente:

12. Que diga el perito ¿si los sistemas y tecnologías utilizados por **** **
***** ***** **** ** **, hacen posible la generación de reportes para la identificación de lugar de origen, destino, duración y fechas de las llamadas entrantes a territorio nacional provenientes del extranjero.

13. Que diga el perito ¿cuál de los sistemas es el que genera reportes que identifican el lugar de origen, destino, duración y fechas de las llamadas entrantes a territorio nacional provenientes del extranjero?

15. Que diga el perito si ¿se puede determinar la forma en que **** **
***** ***** **** ** **, genera los códigos VDN a efecto de tener certeza técnica en cuanto a si los reportes generados a partir de éstos, en los que la empresa identifica las llamadas provenientes del extranjero por minuto, logran crear convicción en cuanto al origen de las llamadas?

21. Que diga el perito ¿si el enrutamiento de llamadas enlazadas a **** **
***** ***** **** ** **, para la atención de las llamadas permite generar convicción a través de los códigos denominados VDN's, COR's y SKILL's que el origen de las llamadas es en el extranjero?

25. Que diga el perito si ¿fue posible realizar llamadas al *** +** *****
de la Ciudad de León, Guanajuato de **** ** ***** ***** **** ** ** .?

28. Que diga el perito si con todo lo anterior, ¿se puede concluir y si existe certeza respecto a que las llamadas RECIBIDAS por **** ** *****, durante el mes de **abril de 2018**, utilizando los sistemas antes mencionados, efectivamente provienen del extranjero?

A efecto de calificar la idoneidad de las preguntas, es necesario precisar nuevamente que la **litis** a dilucidar en relación con los hechos controvertidos, en el presente caso es si “*la prestación de servicios de atención en centros telefónicos de llamadas (call center)*” cumplen con los requisitos establecidos en el artículo 29, fracción IV, inciso h), de la Ley del Impuesto al Valor Agregado, al de que sea aplicable la tasa del 0% del impuesto aludido y en consecuencia si la parte actora cuenta con el derecho subjetivo a obtener las devoluciones correspondientes.

Por tanto, se valorará la prueba pericial en materia en telecomunicaciones, ofrecida por la parte actora, por considerar que se surte la idoneidad de la misma ya que en el presente asunto, se tratan cuestiones técnicas y documentales, respecto de las cuales este Órgano Jurisdiccional no tiene conocimientos técnicos especializados en dicha rama técnica.

Luego entonces, para dilucidar la cuestión planteada es necesaria la remisión a la opinión de los profesionistas acreditado en materia **de telecomunicaciones** con los conocimientos técnicos necesarios que proporcionen mayores elementos de convicción al Juzgador sobre los hechos o circunstancias relevantes en el asunto, a fin de adquirir certeza sobre ellos; valoración que se ajustará al contenido del artículo 46, fracción III de la Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo en relación con el 43 del mismo ordenamiento, que disponen que la valoración de la prueba pericial queda al prudente arbitrio del Juzgador.

Así una vez precisados los hechos controvertidos, a consideración de esta Cuarta Sala Regional en la Ciudad de México de este Tribunal, las preguntas efectuadas en los puntos 12, 13, 15, 21, 25 y 28, del cuestionario ofrecido por la parte actora en materia de telecomunicaciones; es idóneas para comprobar en: si “*la prestación de servicios de atención en centros telefónicos de llamadas (call center)*” cumplen con los requisitos establecidos en el artículo 29, fracción IV, inciso h), de la Ley del Impuesto al Valor Agregado, al de que sea aplicable la tasa del 0% del impuesto aludido y en consecuencia si la parte actora cuenta con el derecho subjetivo a obtener las devoluciones correspondientes.

Una vez precisado lo anterior, a fin de evaluar y asignar la fuerza probatoria del citado dictamen, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 46, fracción III de la Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo, se procede a hacer el siguiente pronunciamiento:

Se observa que los dictámenes cumplen con los parámetros de idoneidad, tiempo y forma, metodología, no así respecto de los consistentes en el estándar, sustento doctrinal y material adicional.

Lo anterior en una primera evaluación implicaría que tales dictámenes no proporcionan a este Cuerpo Colegiado los elementos

que en forma integral le pueden generar convicción; sin embargo, hay que tener en consideración las características del caso en particular.

En cuanto a la falta del estándar solamente influiría en el ánimo de este Órgano de impartición de justicia, si las conclusiones del perito se apartaran de los parámetros que para dicha ciencia reconocen sus expertos, disidencia que en todo caso debería justificarse en el dictamen en cuestión, sin que ello se observe en la especie.

En efecto, de la confronta de los dictámenes no se puede advertir la existencia de una variación en los parámetros empleados para valorar la materia de dicha prueba o que se haya desbordado en sus apreciaciones y consecuentemente en sus conclusiones, lo que permite inferir que existe disenso (en algunas respuestas) entre los dictámenes presentados por los peritos, ello se encuentra dentro de la esfera de debate que dicho profesional abordó con base en el mismo planteamiento y lineamiento.

En cuanto a la bibliografía y el material anexo, es importante señalar que, en este caso, por tratarse de una prueba en materia de **telecomunicaciones**, dicho requisito será de importancia para el caso de opiniones disidentes, lo que debe valorarse (en el supuesto de que así sea) al momento de que esas respuestas (en forma específica) sean objeto de análisis por esta Juzgadora.

Por lo anterior, se puede concluir que si bien es cierto los dictámenes de cuenta fallaron en el cumplimiento de varios de los citados elementos, también lo es que, al tratarse de la opinión técnica de experto en materia de **telecomunicaciones**, los conocimientos que posee lo autoriza en este caso de manera suficiente, para ser considerados en la resolución del presente problema.

Por ello, se puede aseverar que tal opinión reúne los requisitos mínimos para ser tomados en cuenta al dilucidar el presente asunto, pues proporcionan los elementos básicos para estimar que dicha opinión se aproxima en forma razonable a informar (convincentemente) el criterio de esta Juzgadora.

En ese sentido, los suscritos Magistrados integrantes de la Cuarta Sala Regional en la Ciudad de México de este Tribunal, proceden al análisis y valoración conforme al artículo 46 fracción III, de la Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo, de la prueba pericial en materia de telecomunicaciones, ofrecida por la accionante para acreditar su pretensión, lo que se hace en los siguientes términos:

PERITO ACTORA

12. Que diga el perito ¿si los sistemas y tecnologías utilizados por **** **
***** ***** **** ** **, hacen posible la generación de reportes para la identificación de lugar de origen, destino, duración y fechas de las llamadas entrantes a territorio nacional provenientes del extranjero.

La generación de reportes que identifican el lugar de origen, destino, duración y fechas de las llamadas entrantes a territorio nacional provenientes del extranjero no se encuentran dentro de los sistemas de gestión de TTEC CX SOLUTIONS MÉXICO S.A. DE C.V., en México, por lo que la generación de esos reportes no pueden ser realizada en la ciudad de México, sino en la empresa que se encuentra ubicada en la Ciudad de Denver, Colorado, Estados Unidos, quien es la que remite la llamada, es decir, es la que gestiona la llamada recibida por los clientes y remitida a territorio nacional para ser atendida (Ciudad de México)

13. Que diga el perito ¿cuál de los sistemas es el que genera reportes que identifican el lugar de origen, destino, duración y fechas de las llamadas entrantes a territorio nacional provenientes del extranjero?

La generación de los reportes que identifican el lugar de origen, destino, duración y fechas de las llamadas entrantes a territorio nacional que, por obvia razón, proveniente (salientes) del extranjero, se encuentran dentro de los sistemas de gestión de una empresa ubicada en el extranjero, específicamente en la Ciudad de Denver, Colorado, Estados Unidos y son gestionados por los clientes de dicha empresa y no por **TTEC CX SOLUTIONS MEXICO, S.A. DE C.V.**, en México.

Por medio de una Conexión Remota desde México a Estados Unidos tuvimos acceso a los sistemas CMS y Tarifador los cuales tienen la capacidad de generar reportes históricos de llamadas.

Como Anexo 1 se muestra un ejemplo en 5 fojas de los reportes de llamadas obtenidos de los sistemas antes mencionados en donde se muestra el origen de las llamadas, el cual solo puede ser obtenido en los sistemas ubicados en el extranjero, mismo que nos fue proporcionado en forma remota por la empresa, ejemplos que corresponde al periodo de **abril del año 2018**.

15. Que diga el perito si ¿se puede determinar la forma en que ****** ** ***** ***** **** ** ******, genera los códigos VDN a efecto de tener certeza técnica en cuanto a si los reportes generados a partir de éstos, en los que la empresa identifica las llamadas provenientes del extranjero por minuto, logran crear convicción en cuanto al origen de las llamadas?

Para tener certeza técnica en cuanto a si los reportes generados, en los que la empresa identifica las llamadas provenientes del extranjero por minuto, logran crear convicción en cuanto al origen de las llamadas, fue necesario tener acceso remoto al sistema de gestión "**COMUNICATION MANAGER DE AVAYA**" en donde se realiza la programación de los VDN's, VECTORES Y COR's, SKILL'S y Agentes que en conjunto determinan en su totalidad la ruta que seguirá la llamada originada desde los Estados Unidos hasta ser contestada por algún Operador Telefónico ubicado en Territorio Nacional.

La programación de los VDN's, VECTORES y COR's, SKILL'S y Agentes del PBX ubicado en la ciudad de Denver, Colorado, Estados Unidos es quien lo genera y a través de sus reportes es que sí se puede tener certeza técnica, para identificar que las llamadas provenientes del extranjero por minuto se originan en el extranjero y, por lo tanto, tener convicción en cuanto al origen de dichas llamadas.

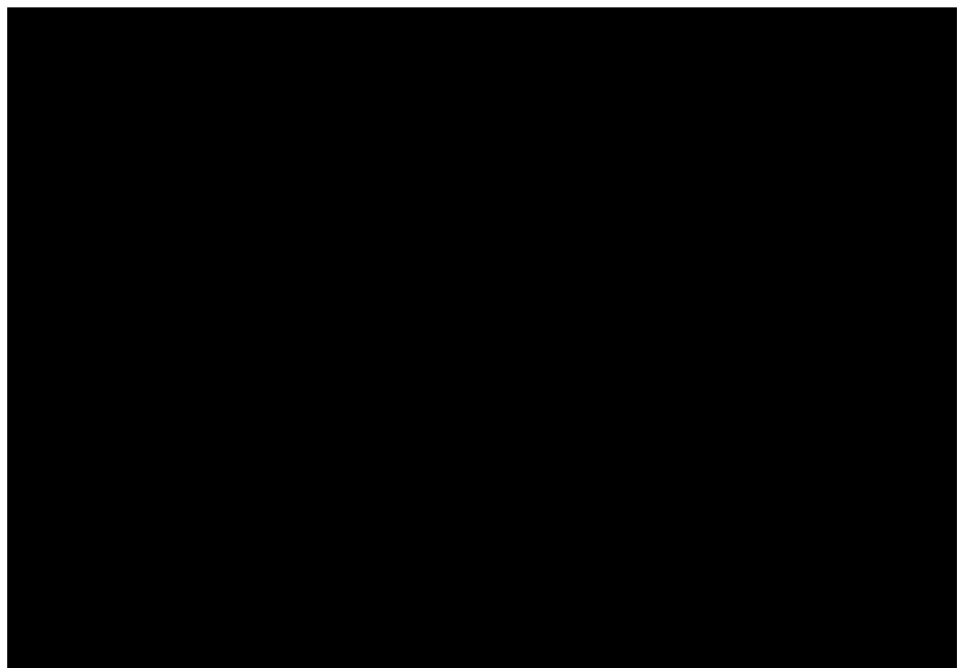
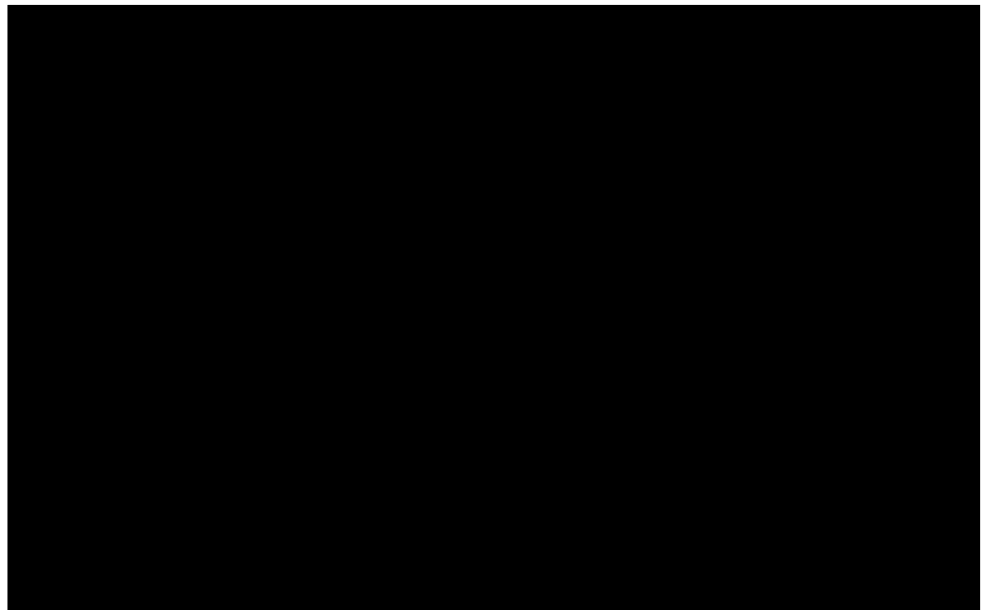
Como Anexo 2 se adjunta en 5 fojas evidencia de la programación de los VDN's, VECTORES Y COR's, SKILL'S y Agentes del PBX ubicado en la ciudad de Denver, Colorado, Estados Unidos.

Es necesario precisar que los Clientes de la empresa con sede en la Ciudad de Denver, Colorado, Estados Unidos, a través de esta son quienes pueden generar los reportes que identifican el lugar de origen, destino, duración y fechas de las llamadas entrantes a territorio nacional provenientes del extranjero, por ello sólo a través de ellos es que se puede obtener a través de los sistemas de gestión de dicha empresa por parte de ****** ** ***** ***** **** ** ******, la identificación del tránsito de llamadas Inbound a Territorio Nacional.

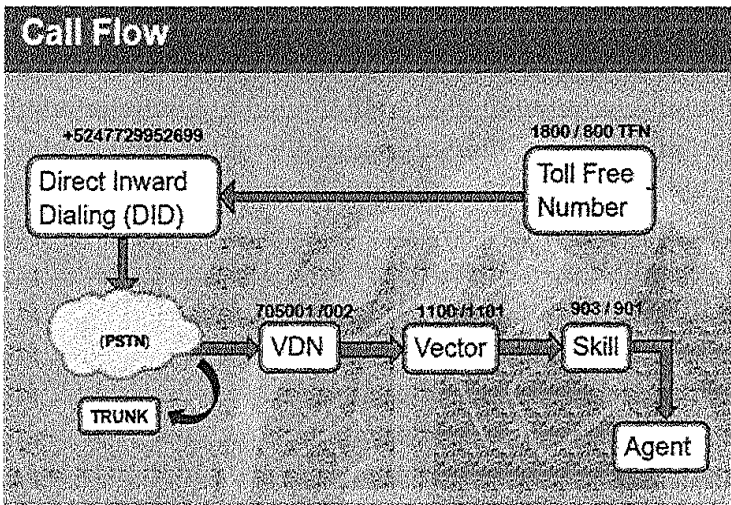
21. Que diga el perito ¿si el enrutamiento de llamadas enlazadas a **** **
***** ***** **** ** **, para la atención de las llamadas permite generar
convicción a través de los códigos denominados VDN's, COR's y SKILL's
que el origen de las llamadas es en el extranjero?

El enrutamiento de llamadas enlazadas o remitidas a **TTEC CX
SOLUTIONS MEXICO, S.A. DE C.V.** para la atención de las llamadas
permita generar convicción a través de los códigos denominados VDN's
de que son llamadas originadas en el extranjero.

Lo anterior, porque corroboré que los códigos utilizados en la
programación de los VDN's, si dieran convicción de que el origen de las
llamadas proviene del extranjero, a continuación, se muestra el sistema
de **AVAYA** en donde se hace la traslación de ANI's para cambiar del
número **+52 47729952699** (León Guanajuato) hasta el VDN 705001 el
cual envía las llamadas al RVT en México.



Tratamiento completo de la llamada a travez de SIP



Trazado de una llamada en tiempo real

```
list trace vdn 705001
LIST TRACE VDN
time      uvc
prt st data
11:11:52 TRACE STARTED 07/01/2022 CM Release String cold-01.0.532.0-26690
11:12:58 0 0 ENTERING TRACE cid 15322
11:12:58 1100 1 vdn e705001 bsr appl 0 strategy EAD-NIA override n
11:12:58 1100 1 AUDN: 705001 AUDN:
11:12:58 1100 1 wait 2 secs hearing silent
11:13:00 1100 2 goto step 23 if staffed in skill 904 > 0
11:13:00 1100 3 goto step 20 if staffed in skill 905 > 0
11:13:00 1100 4 goto step 14 if staffed in skill 906 > 0
11:13:00 1100 5 goto step 17 if staffed in skill 903 < 1
11:13:00 1100 6 queue-to
11:13:00 1100 6 queueing to skill 903 pri n
11:13:00 1100 6 Local Agent Preference=n
11:13:00 1100 6 Agent login ID: 603059 Logged in at station: 584043
11:13:00 1100 6 LEAVING VECTOR PROCESSING cid 15322
Command aborted
```

25. Que diga el perito si ¿fue posible realizar llamadas al *** +** ***** de la Ciudad de León, Guanajuato de **** ** ***** ***** ** ** .?

Solo es posible que llamadas generadas desde el extranjero sean atendidas en el DID +** *** ***** de la Ciudad de León, Guanajuato, dada la configuración del sistema ya explicado, lo anterior se corroboró procediendo a realizar 5 llamadas desde cada una de las siguientes ciudades para corroborar que solo es posible que llamadas generadas desde el extranjero son atendidas en el DID +** *** ***** de la Ciudad de León, Guanajuato:

- Tapachula, Chiapas.
- Mérida, Yucatán.
- Ciudad de México, México.

En todas las llamadas de prueba el resultado fue el mismo, las llamadas son cortadas por el conmutador (PBX) y no es posible que sean contestadas o atendidas por un RVT o una grabación.

Cada Cliente de la empresa con sede en Denver, Colorado gestiona su propio contrato de servicios con el CARRIER de su preferencia en

81

Estados Unidos, sin que se nos hubiera aportado dichos contratos por su confidencialidad, sin embargo, no fue posible que las llamadas generadas en territorio nacional, fueran completadas al número DID **+52 477 29952699** de la Ciudad de León, Guanajuato, por lo cual no es posible generar llamadas desde territorio nacional a dicho número, lo que evidencia que sólo pueden ser completadas desde el extranjero.

28. Que diga el perito si con todo lo anterior, ¿se puede concluir y si existe certeza respecto a que las llamadas RECIBIDAS por ****** ** ***** *****
**** ** ******, durante el mes de **abril de 2018**, utilizando los sistemas antes mencionados, efectivamente provienen del extranjero?

* Se logró observar que las llamadas generadas por los clientes son generadas en un país distinto a México y concentradas en los PBX de la Ciudad de Denver y/o Ashburn y trasferidas por internet utilizando el protocolo SIP de comunicación, por lo que sí existe certeza de que son originadas en el extranjero.

* La generación de reportes que identifican el lugar de origen, destino, duración y fechas de las llamadas entrantes a territorio nacional provenientes del extranjero se generan en la empresa en la Ciudad de Denver, Colorado, Estados Unidos, dan certeza de que la información proporcionada demuestra que fueron originadas en el extranjero.

* Se pudo apreciar que los códigos utilizados en la programación de los VDN's. dan convicción de que el origen de las llamadas proviene del extranjero.

AUTORIDAD DEMANDADA

12. Que diga el perito ¿si los sistemas y tecnologías utilizados por ****** **
***** ***** **** ** ****, hacen posible la generación de reportes para la identificación de lugar de origen, destino, duración y fechas de las llamadas entrantes a territorio nacional provenientes del extranjero.

RESPUESTA:

Durante la visita se nos informó que los reportes solo los generan en el sistema instalado en Denver, si se desean reportes, hay que solicitarlos y en forma remota son enviados para su análisis, donde se pueden ver todo tipo de servicios, estos reportes deben ser parciales o completos ya que cuentan con esta función en su equipo central y el software de su sistema local **AVAYA** lo permite, pero la generación de reportes locales está desactivada en el sistema local.

13. Que diga el perito ¿cuál de los sistemas es el que genera reportes que identifican el lugar de origen, destino, duración y fechas de las llamadas entrantes a territorio nacional provenientes del extranjero?

RESPUESTA:

Los reportes de un centro de atención telefónica son el resultado de extraer la información clave de los sistemas utilizados para llevar la gestión. Por lo general todos esos datos se encuentran en un sistema llamado ACD (distribuidor automático de llamadas).

El ACD tiene la facultad de crear informes de forma automática, tanto en tiempo real como históricos, nos puede mostrar reportes de la actividad de los teleoperadores, informes de estados, registros de llamadas entre otros.

Los reportes del centro de atención telefónica son el resultado de extraer información mayormente encontrada en el ACD, que al procesarla permite crear estadísticas claves para la empresa.

Algunos de estos reportes agrupan y organizan las métricas con la información de interés, para facilitar la toma de decisiones y la persecución de metas.

Según el tipo de reporte, se puede recibir información relacionada al teleoperador y su actividad, el estado de este en el centro de atención telefónica, casos como el porcentaje de abandono de llamadas, los reportes individuales de cada llamada, la dirección y el canal por donde son transferidas, la magnitud de llamadas entrantes y su demanda y finalmente el tiempo de espera del cliente.

El registro detallado de las llamadas se tiene en el ACD, en un sistema de gestión de contenidos y en un tarificador, para que estas puedan ser procesadas y analizadas posteriormente, su sistema **AVAYA** lo permite solo es cuestión de activarlo.

15. Que diga el perito si ¿se puede determinar la forma en que **** **
***** ***** **** ** ****, genera los códigos VDN a efecto de tener certeza técnica en cuanto a si los reportes generados a partir de éstos, en los que la empresa identifica las llamadas provenientes del extranjero por minuto, logran crear convicción en cuanto al origen de las llamadas?

RESPUESTA:

VDN es el acrónimo del término anglosajón Vector Directory Number. Es una extensión configurada en un distribuidor automático de llamadas (ACD) que encamina llamadas entrantes hacia un vector o secuencia de acciones definidas por el administrador del ACD, como puede ser conectando la llamada con una locución, un IVR, o enviándola directamente a una cola de llamadas.

El VDN, al ser punto de enrutamiento de un conmutador telefónico, es una de las primeras partes necesarias a la hora de crear un mapa que discrimine el camino que tomará una llamada entrante al llegar a un Centro De Atención Telefónica.

Su funcionamiento no permite grandes complejidades, simplemente dirige una llamada y la conecta con el siguiente paso. Sin embargo, en conjunción con los Skills, puede crear un árbol de enrutamiento más complejo, que permitirá que cada llamada sea tratada por el agente más adecuado dentro de los disponibles. Mientras que puede hacer una

configuración en la que existan distintos VDN pero ningún Skill, a la inversa no es posible.

Conocer la configuración de un conmutador telefónico a este respecto es vital para la correcta gestión y planificación de recursos.

En un centro de atención telefónica de pequeñas dimensiones o con servicios muy sencillos es probable que no sea necesario más que VDN para gestionar el tráfico de llamadas. Sin embargo, en cuanto los procesos de relación telefónica con el cliente se complican o diversifican, los VDN han de ser complementados con Skills para incrementar la satisfacción del cliente.

Aunque inicialmente los VDN tenían como cometido principal el enrutamiento de llamadas, hoy en día también pueden ser usados para campañas de emisión de llamadas o incluso para la gestión de interacciones por canales distintos a la voz (mail, chat, etc.)

21. Que diga el perito ¿si el enrutamiento de llamadas enlazadas a **** ** ***** ***** **** ** ***, para la atención de las llamadas permite generar convicción a través de los códigos denominados VDN's, COR's y SKILL's que el origen de las llamadas es en el extranjero?

RESPUESTA:

Desde luego que sí, los docigod denominados VDN's, COR's y SKILL's permiten generar convicción de que el origen de las llamadas está fuera del país a menos que no se encuentren activados.

25. Que diga el perito si ¿fue posible realizar llamadas al *** +** ***** de la Ciudad de León, Guanajuato de **** ** ***** ***** **** ** ***.?

RESPUESTA:

Se hizo el intento de llamar al número, pero está bloqueado para recibir llamadas desde cualquier punto de la República Mexicana, es decir no acepta llamadas de números que inicien con los dígitos +52 que son los dígitos internacionales para llamar a nuestro país. También se realizó la llamada como número nacional y fue infructuosa.

Durante la visita se nos confirmó que efectivamente solo recibe llamadas del VDN, no recibe llamadas locales.

28. Que diga el perito si con todo lo anterior, ¿se puede concluir y si existe certeza respecto a que las llamadas RECIBIDAS por **** ** ***** **** ** ***, durante el mes de **abril de 2018**, utilizando los sistemas antes mencionados, efectivamente provienen del extranjero?

RESPUESTA:

No hay certeza que estas provengan del extranjero, como ya se mencionó mediante el análisis de los archivos históricos del sistema se puede determinar el origen de cada uno de los números telefónicos, no obstante para revisar dichos periodos, se debió proporcionar los reportes sobre aquellos meses lo cual no se advierte.

PERITO TERCERO.

12. Que diga el perito ¿si los sistemas y tecnologías utilizados por **** **
***** ***** **** ** **, hacen posible la generación de reportes para la identificación de lugar de origen, destino, duración y fechas de las llamadas entrantes a territorio nacional provenientes del extranjero.

Respuesta: (Métodos Definitorio e Hipotético-Deductivo)VDN

De la amplia información que obra en el expediente se puede responder que la generación de esos reportes se realiza en el sistema que remite las llamadas, que como ya se dijo, está localizada en las ciudades de Denver o Ashburn.

Las llamadas se originaron en algún lugar del extranjero y se remitieron al sistema de **TTEC CX SOLUTIONS MÉXICO, S.A. DE C.V.** en nuestro país. Existe la posibilidad de que se soliciten reportes detallados de estas gestiones, pero ese tipo de información, que es opcional, requiere de peticiones formales y gestiones que, finalmente, tienen un costo para quien las requiere.

En el Anexo 1 del presente dictamen se muestran, como ejemplo, las imágenes de algunos de los miles de registros que obran en el expediente del juicio, mismos que soportan esta respuesta.

13. Que diga el perito ¿cuál de los sistemas es el que genera reportes que identifican el lugar de origen, destino, duración y fechas de las llamadas entrantes a territorio nacional provenientes del extranjero?

Respuesta: (Métodos Definitorio e Hipotético-Deductivo)

El sistema que genera los reportes que contienen el lugar de origen, destino, duración y fechas de las llamadas entrantes a territorio nacional provenientes del extranjero es el que se encuentra en la organización que remite las llamadas. Es decir, una llamada inicia en algún lugar del extranjero y se contesta en nuestro país.

15. Que diga el perito si ¿se puede determinar la forma en que **** **
***** ***** **** ** **, genera los códigos VDN a efecto de tener certeza técnica en cuanto a si los reportes generados a partir de éstos, en los que la empresa identifica las llamadas provenientes del extranjero por minuto, logran crear convicción en cuanto al origen de las llamadas?

Respuesta: (Métodos Definitorio e Hipotético-Deductivo)

Los códigos VDN (Vector Directory Number o Número de Directorio Vectorial) contienen las reglas específicas o secuencias de funciones para conectar una llamada entrante y transferirla al Call Center.

Su función es la de gestionar de forma automática los diferentes tipos de llamada para generar flujos que optimicen la asignación de números de extensión o grupos de extensiones (o incluso otros VDN's) a los que se conecta una llamada entrante al Call Center, generándose árboles de enrutamiento para tratar cada llamada entrante por un agente específico, con habilidades y conocimientos que permitan solventar los requerimientos de quien genera esa llamada.

Este esquema de configuración de enrutamientos se realiza en el sistema de la empresa que transfiere las llamadas hacia nuestro país, por lo que se puede responder que, de acuerdo con la documentación que obra en el expediente (pp. 315 a pp. 318), esta funcionalidad técnica sí crea convicción del origen de las llamadas, que provienen de un número telefónico de un país extranjero.

21. Que diga el perito ¿si el enrutamiento de llamadas enlazadas a **** ** ***** ***** **** ** **, para la atención de las llamadas permite generar convicción a través de los códigos denominados VDN's, COR's y SKILL's que el origen de las llamadas es en el extranjero?

Respuesta: (Métodos Definitorio e Hipotético-Deductivo)

La respuesta es en sentido afirmativo, las evidencias mostradas en respuestas anteriores pueden evidenciar que las llamadas enlazadas a **** ** ***** ***** **** ** **, tienen su origen en el extranjero.

Esta contestación se soporta con las fotografías que obran en el Anexo 1 del presente dictamen.

25. Que diga el perito si ¿fue posible realizar llamadas al *** +** ***** de la Ciudad de León, Guanajuato de **** ** ***** ***** **** ** ** .?

Respuesta: (Método Definitorio)

Actualmente no es posible realizar llamadas a ese número; ni llamadas originadas dentro de México, ni del extranjero.

El número referido en esta pregunta consta de 11 (once) cifras y las identificaciones para los números actuales en nuestro país es de 10 (diez) cifras. La marcación a 10 cifras entró en vigor el 3 de agosto de 2019 pero el IFT decidió que se permitiera un año de "convivencia" en el que los planes de numeración anterior y el nuevo estarían funcionando de manera simultánea, es decir, hasta el 3 de agosto de 2020.

Las siguientes imágenes ilustran lo aquí respondido.

(...)

Cabe aclarar que una práctica común es que el Carrier o empresa que gestiona la recepción de llamadas en el extranjero y las redirige a territorio

nacional, agregue un dígito que puede ser de control administrativo para gestionar algún tipo de identificación adicional.

28. Que diga el perito si con todo lo anterior, ¿se puede concluir y si existe certeza respecto a que las llamadas RECIBIDAS por **** ** *****, durante el mes de **abril de 2018**, utilizando los sistemas antes mencionados, efectivamente provienen del extranjero?

Respuesta: (Métodos Definitorio e Hipotético-Deductivo)

Sin lugar a dudas, se puede concluir que las llamadas recibidas por **** ** *****, durante el mes de abril de 2018 utilizando los sistemas antes mencionados, efectivamente provienen del extranjero, se generaron en el extranjero, se concentraron en las ciudades de Denver o Ashburn y se recibieron en **** ** *****, a través de Internet, utilizando el protocolo SIP de TCP/IP.

La siguientes es una imagen de una de las miles de páginas que componen los reportes que componen el expediente, donde se muestran llamadas del mes de abril de 2018:

(...)”

Bajo este contexto, del contenido de los dictámenes periciales rendidos por el perito de la actora, de la autoridad demandada y el tercero designado por esta Juzgadora, se procede al análisis de la respuesta dada por dicho especialista a la pregunta efectuada en el cuestionario ofrecido por la parte actora, desprendiéndose medularmente lo siguiente:

Del dictamen del perito designado por la parte **actora** concluyó lo siguiente:

- Que la generación de reportes que identifican el lugar de origen, destino, duración y fechas de las llamadas entrantes a territorio nacional provenientes del extranjero no se encuentran dentro de los sistemas de **** ** *****, en México, por lo que la generación de esos reportes no puede ser realizada en la Ciudad de México, sino en la empresa que se

encuentra ubicada en la Ciudad de Denver, Colorado, Estados Unidos, quien es la que remite la llamada, es decir, la que gestiona la llamada recibida por los clientes y remitida a territorio nacional para ser atendida (contestada en México).

- Que por medio de una conexión Remota desde México a Estados Unidos tuvo acceso a los sistemas CMS y tarifario que tienen la capacidad de generar reportes históricos de llamadas y que fueron proporcionados por la empresa extranjera.
- Para tener certeza de los reportes obtenidos en los que se identifican las llamadas por minuto, genera convicción de que son llamadas originadas en el extranjero, accediendo al sistema de gestión **“COMUNICATION MANAGER DE AVAYA”**, en donde se realiza la programación de los VDN’s, VECTORES y CORs, SKILL’s y agentes que determinan la ruta que seguirá la llamada originada en Estados Unidos hasta ser contestada por un operador telefónico en México, anexando un ejemplo en cinco fojas.
- Que llevó a cabo la revisión al sistema **AVAYA**, en donde se hace la traslación de ANI’s para cambiar del número +**** ******* (León Guanajuato) hasta el VDN

705001 el cual envía las llamadas al RVT (Representante de Ventas Telefónicas) en México.

- Que únicamente es posible que las llamadas generadas desde el extranjero sean atendidas en el DID (número virtual) +** *** ***** de la Ciudad de León, Guanajuato, dada la configuración del sistema, lo que corroboró al realizar 5 llamadas de Tapachula Chiapas, Mérida Yucatán y de la Ciudad de México, las cuales fueron cortadas por el conmutador (PXB) y no es posible que sean contestadas por un representante de ventas telefónicas o una grabación.
- Que cada cliente de la empresa con sede en Denver, Colorado, gestiona su propio contrato de servicios con el CARRIER (operador de telefonía) de su preferencia en Estados Unidos, sin que se hubieran aportado los contratos por temas confidenciales, siendo que no fue posible que las llamadas generadas en territorio nacional fueran completadas al número DID +** *** ***** de la Ciudad de León Guanajuato, lo que evidencia que las llamadas sólo pueden ser completadas desde el extranjero.
- Que observó que las llamadas generadas por los clientes son de un país distinto a México y concentradas en los PBX de la Ciudad de Denver y/o Ashburn y transferidas por internet utilizando el protocolo SIP de comunicación existiendo certeza de que son originadas en el extranjero.

El perito designado por la **autoridad demandada** respondió esencialmente lo siguiente:

- ❖ Que en la visita se le informó que los reportes solo los generan en el sistema instalado en Denver, si se desean reportes hay que solicitarlos y en forma remota son enviados para su análisis, donde se puede ver todo tipo de servicios, los reportes deben ser parciales o completos ya que cuentan con dicha función en su equipo central y el software de su sistema local **AVAYA** lo permite, pero la generación de reportes locales está desactivada en el sistema local.
- ❖ Que en cuanto al enrutamiento de llamadas enlazadas a **** ** ***** ***** **** ** ****, los códigos denominados VDN's, CORs y SKILL's, permiten generar convicción de que el origen de las llamadas está fuera del país, a menos que no se encuentren activos.
- ❖ Hizo el intento de llamar al número DID +** *** ***** de la Ciudad de León Guanajuato, número que ésta bloqueado para recibir llamadas desde cualquier punto de la República Mexicana, es decir, no acepta llamadas de números que no inicien con los dígitos +** que son los dígitos internacionales para llamar a nuestro país, también realizó la llamada con un

número nacional y fue infructuoso, en la visita se confirmó que solo recibe llamadas del VND, no recibe llamadas locales.

- ❖ Que no hay certeza que estás provengan del extranjero, y menciona que mediante el análisis de los archivos históricos del sistema se puede determinar el origen de cada uno de los números telefónicos, no obstante para revisar dichos periodos, se debió proporcionar los reportes sobre aquellos meses lo cual no se advierte.

El **perito tercero** dictaminó esencialmente lo siguiente:

- ✓ Que la generación de esos reportes se realiza en el sistema que remite las llamadas están localizadas en las ciudades de Denver o Ashburn, las llamadas se originaron desde algún lugar del extranjero se remitieron al sistema de **** ** ***** ***** **** **
***., en el país, existiendo la posibilidad de que se soliciten reportes detallados de tales gestiones, mostrando imágenes de algunos de los registros.
- ✓ El sistema que genera los reportes que contienen el lugar de origen destino, duración y fechas de las llamadas entrantes a territorio nacional provenientes del extranjero es el que se encuentra en la organización que remite las llamadas, es decir, una llamada inicia en algún lugar del extranjero y se contesta en nuestro país.

- ✓ El esquema de configuración de enrutamiento se realiza en el sistema de la empresa que transfiere las llamadas hacía nuestro país, y de acuerdo a la documentación que obra en el expediente la funcionalidad técnica sí crea convicción del origen de las llamadas de provienen de un número telefónico de un país extranjero.
- ✓ No es posible realizar llamadas al DID +** ***** de la ciudad de León Guanajuato, ni llamadas originadas dentro de México, el número referido cuenta con once cifras y las identificaciones para los números actuales en nuestro país es de diez dígitos.
- ✓ Que el Carrier o empresa que gestiona la recepción de llamadas en el extranjero y las redirige a territorio nacional, agregue un dígito que puede ser de control administrativo para gestionar algún tipo de identificación adicional.
- ✓ Concluye que las llamadas recibidas por **** ** ***** ***** **** ** ***, durante el mes de abril de 2018, utilizando los sistemas efectivamente provienen y se generaron en el extranjero, concentrándose en las ciudades de Denver o Aushburn y se recibieron en

la empresa a través de internet utilizando el protocolo SIP de TCP/IP.

Precisado lo anterior, los suscritos Juzgadores estiman que con la prueba pericial en materia de telecomunicaciones la accionante acredita su pretensión dado que del análisis a los dictámenes rendidos por las partes, así como el perito tercero se concluye lo siguiente:

- a) Que las llamadas recibidas por **** ** ***** ****
** ****, provienen del extranjero.
- b) Que el enrutamiento de los códigos VDN's, CORs y SKILL's, permiten generar convicción de que el origen de las llamadas está fuera del país.
- c) Que no es posible realizar llamadas desde el país.

De lo anterior, se advierte que tanto el perito de la actora, el perito de la autoridad, así como el perito tercero fueron coincidentes en que las llamadas se realizaron del extranjero.

Así, a consideración de esta Juzgadora con la prueba pericial en telecomunicaciones queda plenamente demostrado que el origen de las llamadas provienen del extranjero, y por lo tanto, el receptor de dicho servicio lo aprovecha en el extranjero, actualizándose así el supuesto previsto por el artículo 29, fracción IV, inciso h), de la Ley del Impuesto al Valor Agregado vigente para el ejercicio fiscal abril de 2018.

Sin que sea obstáculo a lo anterior el hecho de que en la resolución impugnada la autoridad señalara que la actora omitió proporcionar el reporte, listado o cualquier otro documento que le

permita tener certeza de que las llamadas son originadas en el extranjero, como lo puede ser a manera enunciativa más no limitativa IP de origen de las llamadas, número de teléfono con el que se puede confirmar que es un número registrado en el extranjero o la clave Larga distancia Automática (LADA), que permita identificar que la llamada se origina en el extranjero.

Ello en virtud de que como lo refiere la parte actora, en el caso concreto existen otros medios de prueba con los cuales se demuestra el origen en el extranjero de las llamadas recibidas, en específico la prueba pericial en materia de telecomunicaciones que se desahogó en el presente juicio, en donde los especialistas coincidieron que del análisis a los sistemas ocupados por *****, las llamadas sí fueron originadas en el extranjero. Máxime que el propio perito de la autoridad demandada al dar respuesta a la pregunta 21 del cuestionario propuesto por la parte actora manifestó de manera expresa que las llamadas provenían del extranjero.

A mayor abundamiento, se precisa que de la resolución impugnada se advierte que la empresa ofreció como prueba de su parte la opinión técnica de fecha 15 de agosto de 2022, emitido por el Maestro en Ciencias de Ingeniería de Telecomunicaciones, **Juan Ricardo Andrade Ponce**, quien acreditó tal calidad en la Cédula Profesional número **4878000**, documento de revalidación de acreditación en materia de telecomunicaciones de fecha 24 de agosto de 2021, así como la

tarjeta de acreditación de perito con número de registro IFT-P-0052-2017, emitida por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Siendo que de la resolución impugnada se advierte que dicho especialista aseveró en la citada opinión técnica de fecha 15 de agosto de 2022 ofrecida por la actora en la presente instancia jurisdiccional, robustece las conclusiones a las que arribaron los peritos al desahogar la prueba pericial en materia de telecomunicaciones en el sentido de que las llamadas recibidas por **TTEC CX SOLUTIONS MÉXICO, S.A. DE C.V.**, durante el mes de abril de 2018, efectivamente proviene del extranjero.

Con base en los anteriores razonamientos, deviene ilegal la actuación de la autoridad demandada al haber determinado que a los ingresos en cantidad de **\$9,441,562.00** correspondiente al mes de abril de 2018, no le resulta aplicable la tasa del 0% establecida en el artículo 29, fracción IV, inciso h), de la Ley del Impuesto al Valor Agregado; ello en virtud de que la parte actora logró demostrar en el presente juicio que los servicios exportados consistentes en atención en centros telefónicos de llamadas (“call center”) fueron originadas y aprovechadas en el extranjero.

Hay que destacar que conforme a la Jurisprudencia 2a./J. 67/2008, emitida por la Segunda Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, esta Juzgadora al entrar al fondo de la controversia planteada, puede decretar la nulidad de la resolución impugnada, teniendo la obligación de establecer si la contribuyente tiene derecho o no a la devolución solicitada; dicha jurisprudencia es del contenido literal siguiente:

“NEGATIVA DE DEVOLUCIÓN DE LO PAGADO INDEBIDAMENTE. CUANDO SE DECRETA SU NULIDAD CON APOYO EN LOS ARTÍCULOS 238, FRACCIÓN IV Y 239, FRACCIÓN III, DEL CÓDIGO FISCAL DE LA FEDERACIÓN, EL TRIBUNAL FEDERAL DE JUSTICIA FISCAL Y ADMINISTRATIVA ESTÁ FACULTADO, POR REGLA GENERAL, ADEMÁS DE ANULAR EL ACTO, PARA REPARAR EL DERECHO SUBJETIVO DEL ACTOR Y CONDENAR A LA ADMINISTRACIÓN A RESTABLECERLO (LEGISLACIÓN VIGENTE HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2005). Cuando el indicado Tribunal declara ilegal la resolución impugnada que niega, por improcedente, la devolución de cantidades solicitadas por pago de lo indebido o saldo a favor, con base en el artículo [238, fracción IV, del Código Fiscal de la Federación](#), ello implica, en principio, que el Tribunal realizó el examen de fondo de la controversia planteada, por tanto, la nulidad que decreta de dicha resolución en términos de la [fracción III del artículo 239](#) del mismo ordenamiento legal, lo obliga a establecer, además, si el contribuyente tiene derecho o no a la devolución solicitada y, en su caso, a decidir lo que corresponda, pero no puede ordenar que la autoridad demandada dicte otra resolución en la que resuelva de nueva cuenta sobre dicha petición, porque ello contrariaría el fin perseguido por la ley al atribuir en esos casos al Tribunal plena jurisdicción, que tiene como finalidad tutelar el derecho subjetivo del accionante, por lo que está obligado a conocer y decidir en toda su extensión la reparación de ese derecho subjetivo lesionado por el acto impugnado, por ello su alcance no sólo es el de anular el acto, sino también el de fijar los derechos del recurrente y condenar a la administración a restablecer y hacer efectivos tales derechos; lo anterior, salvo que el órgano jurisdiccional no cuente con los elementos jurídicos necesarios para emitir un pronunciamiento completo relativo al derecho subjetivo lesionado, pues de actualizarse ese supuesto de excepción debe ordenar que la autoridad demandada resuelva al respecto. Consideración y conclusión diversa amerita el supuesto en que la resolución administrativa impugnada proviene del ejercicio de una facultad discrecional de la autoridad, dado que si el Tribunal declara la nulidad de la resolución en términos de la fracción III del artículo 239 del Código Fiscal de la Federación no puede, válidamente, obligar a la demandada a que dicte nueva resolución ante la discrecionalidad que la ley le otorga para decidir si debe obrar o abstenerse y para determinar cuándo y cómo debe obrar, sin que el Tribunal pueda sustituir a la demandada en la apreciación de las circunstancias y de la oportunidad para actuar que le otorgan las leyes, además de que ello perjudicaría al contribuyente en vez de beneficiarlo al obligar a la autoridad a actuar cuando ésta pudiera abstenerse de hacerlo; pero tampoco puede, válidamente, impedir que la autoridad administrativa pronuncie nueva resolución, pues con ello le estaría coartando su poder de elección.

Contradicción de tesis 270/2007-SS. Entre las sustentadas por los Tribunales Colegiados Primero y Segundo, ambos en Materias Penal y Administrativa del Vigésimo Primer Circuito, el Segundo Tribunal Colegiado en Materia Administrativa del Cuarto Circuito, el Primer Tribunal Colegiado en Materia Administrativa del Sexto Circuito y el Cuarto Tribunal Colegiado en Materia Administrativa del Primer Circuito. 12 de marzo de 2008. Mayoría de cuatro votos. Disidente: Sergio Salvador Aguirre Anguiano. Ponente: José Fernando Franco González Salas. Secretario: José Luis Rafael Cano Martínez.

Tesis de jurisprudencia 67/2008. Aprobada por la Segunda Sala de este Alto Tribunal, en sesión privada del nueve de abril de dos mil ocho.

En merito de lo expuesto, se estima que se actualizan los supuestos previstos en los artículos 51, fracción IV y 52, fracción V, inciso a) de la Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo, por lo que procede declarar la nulidad de la resolución impugnada para el efecto de que dentro del plazo de cuatro meses, contados a partir de que el presente fallo quede firme, la autoridad demandada emita una nueva resolución para que de manera fundada y motivada considere que a la cantidad de **\$9,441,562.00**, por concepto de Impuesto al Valor Agregado correspondiente al mes de abril de 2018, si le es aplicable la tasa establecida en el artículo 29, fracción IV, inciso h) de la Ley del Impuesto al Valor Agregado, al quedar evidenciado que corresponde a operaciones por concepto de servicios de atención de llamadas en centros telefónicos (“call center”) originadas y aprovechadas en el extranjero, procediendo a la devolución de dicha cantidad.

En el entendido de que la cantidad a devolver deberá ser actualizada en términos de lo dispuesto en los artículos 17-A y 22 del Código Fiscal de la Federación, y se deberán pagar los intereses que en su caso procedan, conforme a lo previsto en el artículo 22-A, segundo párrafo, fracción I, del Código en cita, como se sustenta en la tesis (I Región)8o.49 A (10a.) de rubro y texto siguientes:

“PAGO DE INTERESES A CARGO DE LA AUTORIDAD FISCAL. PROCEDE, AUN CUANDO EN LA RESOLUCIÓN DEL RECURSO ADMINISTRATIVO O EN LA SENTENCIA DE NULIDAD QUE CONCEDIÓ LA DEVOLUCIÓN DE UN SALDO A FAVOR O DE UN PAGO DE LO INDEBIDO, NO SE HUBIERE ORDENADO. Conforme al artículo [22-A, segundo párrafo, del Código Fiscal de la Federación](#), a fin de que proceda el pago de intereses a cargo de la autoridad hacendaria se requiere que: a) el contribuyente presente una solicitud de devolución de un saldo a favor o de un pago de lo indebido y ésta sea negada; y, b) posteriormente se conceda por la autoridad tributaria en cumplimiento de una resolución dictada en un recurso administrativo o de una sentencia emitida por un órgano jurisdiccional. Empero, dicho precepto no exige que en la resolución del recurso o en la sentencia de nulidad, deba existir un pronunciamiento sobre la procedencia del pago de intereses; es decir, el legislador no señaló que, forzosamente, en la resolución emitida en dichos medios de defensa deba ordenarse el pago de intereses, porque la obligación de cubrirlos surge a la vida jurídica por disposición legal; de ahí que sea innecesario que el ciudadano lo solicite en sede administrativa o judicial y, por tanto, procede, aun cuando no se hubiere ordenado en la determinación que concedió la devolución solicitada.”

En mérito de lo expuesto, y con fundamento en lo dispuesto por los artículos 49, 50, 51, fracción IV, y 52, fracción V, inciso a) de la Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo vigente, se resuelve:

I. Es procedente el presente juicio contencioso administrativo federal.

II. La accionante **probó** su pretensión, en consecuencia;

III. Se declara la nulidad de la resolución impugnada, descrita en el Resultando 1°, por los motivos, fundamentos y para los efectos precisados en el último considerando del presente fallo.

IV. NOTIFÍQUESE.

Así lo proveyeron y firman, la Magistrada **YAZMÍN ALEJANDRA GONZÁLEZ ARELLANES**, Instructora en el presente juicio, el Magistrado **LUIS ÁNGEL LÓPEZ VERA**, y la Magistrada **MARÍA ELDA HERNÁNDEZ BAUTISTA**, en el carácter de Presidenta de la Cuarta Sala Regional en la **Ciudad de México** de este Tribunal, ante la Secretaria de Acuerdos, Licenciada **MARÍA ISABEL MAURICIO MARTÍNEZ**, que actúa y da fe.

YAGA/MIMM**

“El 29 de septiembre de 2025, la licenciada María Isabel Mauricio Martínez, Secretaria de acuerdos con adscripción en la Cuarta Sala Regional en la Ciudad de México, hago constar y certifico que en términos de lo previsto en los artículos 120, 115, párrafos, primero, segundo, tercero y cuarto de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, esta versión pública suprime toda aquella información considerada legalmente como confidencial, por tratarse de nombre del actor, nombre del representante legal, nombre de perito y número de cedula profesional. Conste.”