



# DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACION

ORGANO DEL GOBIERNO CONSTITUCIONAL DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

No. de publicación: 330/2025

Ciudad de México, martes 9 de diciembre de 2025

## EDICION VESPERTINA

### CONTENIDO

#### PODER EJECUTIVO

##### COMISION REGULADORA DE TELECOMUNICACIONES

Acuerdo mediante el cual el Pleno de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones aprueba y emite los Lineamientos para la Identificación de Líneas Telefónicas Móviles. ....

2

## **PODER EJECUTIVO**

### **COMISION REGULADORA DE TELECOMUNICACIONES**

**ACUERDO mediante el cual el Pleno de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones aprueba y emite los Lineamientos para la Identificación de Líneas Telefónicas Móviles.**

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Transformación Digital.- Agencia de Transformación Digital y Telecomunicaciones.- Comisión Reguladora de Telecomunicaciones.

ACUERDO MEDIANTE EL CUAL EL PLENO DE LA COMISIÓN REGULADORA DE TELECOMUNICACIONES APRUEBA Y EMITE LOS "LINEAMIENTOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LÍNEAS TELEFÓNICAS MÓVILES".

Con fundamento en los artículos 28, párrafo décimo sexto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 7, 8, 10, fracciones I y LVIII; 11, 12, fracciones I y III de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión; 2, 5, párrafo primero; 14, 15, 16, fracciones I, III, XIII y XX del Reglamento Interior de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones; 1, 21, 22 y 25 de los Lineamientos para la Operación y Funcionamiento del Pleno de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones, y

#### **CONSIDERANDO**

Que el artículo 28, párrafo décimo sexto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, establece que el Ejecutivo Federal, a través de la dependencia encargada de elaborar y conducir las políticas de telecomunicaciones y radiodifusión, garantizará el desarrollo eficiente de la radiodifusión y las telecomunicaciones, conforme a lo dispuesto en la propia Constitución y en los términos que fijen las leyes;

Que el 16 de julio de 2025, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Decreto por el que se expide la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión;

Que el artículo 7 de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión establece que la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones es un órgano administrativo desconcentrado de la Agencia de Transformación Digital y Telecomunicaciones, con independencia técnica, operativa y de gestión, cuyo objeto es garantizar el desarrollo eficiente de las telecomunicaciones y la radiodifusión, en los términos que fija la Constitución, dicha Ley y las demás disposiciones jurídicas aplicables;

Que el artículo 11 de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión dispone que el Pleno es el órgano máximo de gobierno y decisión de la Comisión, integrado por cinco Personas Comisionadas con voz y voto, incluida la Persona Comisionada Presidenta;

Que el 16 de octubre de 2025 la Titular del Ejecutivo Federal designó a la persona Comisionada Presidenta de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones, con lo que, de conformidad con lo establecido en el artículo Cuarto Transitorio del Decreto del 16 de julio de 2025, se tuvo por integrado el Pleno de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones;

Que el 25 de noviembre de 2025, la Presidenta Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos, en ejercicio de sus facultades expidió el Decreto por el que se expide el Reglamento Interior de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones, que tiene por objeto establecer la organización y funcionamiento de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones, así como determinar la estructura y atribuciones que corresponde ejercer a cada una de sus Unidades Administrativas.

Que conforme a los artículos 103 y 164, fracción III de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión, los concesionarios que operen redes públicas de telecomunicaciones que presten el servicio móvil y las comercializadoras, respectivamente, deberán activar y mantener activo el servicio de aquellas líneas que estén asociadas a usuarios que hayan presentado una identificación oficial, conforme a los lineamientos que para tal efecto emita la Comisión. La identificación oficial deberá contener la CURP para personas físicas, y RFC para personas morales. Tratándose de personas extranjeras que contraten una línea del servicio móvil, se podrán identificar con su nombre, país de origen y número de pasaporte;

Que conforme al artículo Trigésimo Transitorio del Decreto por el que se expide la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión y se abroga la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Comisión, en un plazo que no exceda de ciento veinte días hábiles contados a partir de la entrada en vigor del Decreto, emitirá los Lineamientos para la identificación de líneas del servicio móvil, los cuales deberán contemplar un calendario de implementación y las medidas que los concesionarios y, en su caso, autorizados deberán llevar a cabo. Transcurridos ciento veinte días hábiles posteriores a la conclusión de la implementación de dicha medida, toda línea que no se encuentre asociada a un usuario final identificado será suspendida, y solamente podrá ser utilizada para realizar llamadas a números de emergencia y de atención ciudadana;

Que en diversos países se han implementado medidas regulatorias relacionadas con obligaciones para identificar líneas telefónicas móviles, tales como:

**Argentina:** En marzo de 2023, el Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM) aprobó el Reglamento para la Nominatividad y Validación de Identidad de los Usuarios Titulares de los Servicios de Comunicaciones Móviles, el cual establece la implementación de un sistema que permita validar la identidad de los usuarios de dichos servicios, incorporando tanto mecanismos de validación de múltiples pasos, como la autenticación de datos biométricos.

**Brasil:** Desde noviembre de 2021, los proveedores de telefonía móvil adoptaron un procedimiento para la activación de líneas móviles prepago. El método ordenado por la Agencia Nacional de Telecomunicaciones (ANATEL), órgano regulador de ese país, incluye un proceso de validación de registro para la activación de servicios móviles, en el que el consumidor debe proporcionar sus datos personales, enviar una foto y su documento de identidad, incluyendo su número de Registro de Personas Físicas del Contribuyente, fecha de nacimiento y código postal, a efecto de que el proveedor de servicios verifique esta información antes de continuar con el proceso de activación.

**Chile:** La Subsecretaría de Telecomunicaciones de Chile (SUBTEL), en junio de 2021, emitió la Resolución 1129 Exenta que establece Requisitos Mínimos de Verificación y Procedimientos de Seguridad Aplicables con Motivo de la Entrega, Reposición o Activación de Tarjetas SIM por las Concesionarias Móviles a los Usuarios Titulares de la Numeración Respectiva. Bajo esta regulación, los operadores móviles tienen la obligación de mantener un registro actualizado y completo de sus suscriptores. El registro debe incluir datos esenciales de identificación, tales como nombre, dirección, número de documento o pasaporte, y datos técnicos del dispositivo y la conexión (IMEI, MSISDN e IMSI).

**Colombia:** En la Resolución 5050 de 2016, por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), en su Título II. Medidas para la Protección de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, establece obligaciones de los operadores móviles en la modalidad prepago respecto a la recolección y verificación de datos de identificación de los usuarios tales como tipo y número de documento de identificación, fecha de expedición del documento, así como verificar en tiempo real la coincidencia del tipo, número y fecha de expedición del documento de identificación. En el caso de extranjeros que presenten pasaporte, el operador debe registrar la información y tiene la opción de realizar la validación posterior de dichos datos.

**Costa Rica:** El Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final emitido por la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), en su artículo 72, establece una plataforma para el registro y actualización de la información de los usuarios finales de servicios móviles en modalidad prepago, permitiendo verificar su identidad antes de realizar cualquier comunicación. Para poder usar el servicio, los usuarios deben registrar obligatoriamente su nombre completo, cédula de identidad (o pasaporte para extranjeros), lugar de residencia y correo electrónico, además del número de teléfono asignado; en el caso de personas jurídicas, se requiere la cédula jurídica, la razón social y los datos del representante. Los operadores y proveedores están obligados a garantizar que los servicios prepago solo funcionen si el usuario ha completado correctamente este registro, debiendo además el usuario notificar cualquier modificación en sus datos.

**Ecuador:** El Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), con base en las disposiciones de la Ley Especial de Telecomunicaciones reformada y el Reglamento para la prestación del Servicio Móvil Avanzado, emitió la "Norma que Regula el Procedimiento para el Empadronamiento de Abonados del Servicio Móvil Avanzado (SMA) y Registro de Terminales Perdidos, Robados o Hurtados". Mediante resolución No. 191-07-CONATEL- 2009 de 25 de mayo de 2009, en donde establece que todo cliente o abonado de SMA, ya sea en modalidad prepago o pospago, está obligado a registrar sus datos para ser empadronado, bajo pena de suspensión del servicio, siendo el usuario el único responsable por la veracidad de la información provista. El concesionario del SMA tiene la obligación de facilitar el proceso de empadronamiento, garantizar la integridad de los datos y verificarlos con la base de datos de cedulação del Registro Civil. Los operadores sólo pueden usar esta información de manera responsable para los fines de la norma y únicamente pueden suministrarla a una autoridad competente que la solicite formalmente. Además, los concesionarios tienen prohibido registrar o activar terminales reportados como robados, perdidos o hurtados tanto en Ecuador como en otros países (basados en acuerdos internacionales).

**Perú:** El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones, establece en el Reglamento de Condiciones de Uso de Servicios de Telecomunicaciones, la obligación de las empresas operadoras a verificar biométricamente la identidad de los usuarios de servicios móviles prepago, mediante la huella dactilar conectada a la base de datos del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), medida de aplicación obligatoria en todos los puntos de venta a partir del 1 de enero de 2017. Asimismo, se establecen límites a la compra masiva de líneas (más de 10) por personas físicas, requiriendo validación biométrica y declaración jurada.

Para la contratación de servicios públicos móviles, las empresas operadoras están obligadas a verificar la identidad del solicitante mediante dos mecanismos principales: el uso de la contraseña única o el sistema de verificación biométrica de huella dactilar conectado al RENIEC. Este sistema biométrico debe usar la mejor huella del RENIEC, tener tecnología de detección de huella viva y limitar a cinco (5) el número máximo de intentos diarios de verificación por persona. El operador puede solicitar la exhibición de la mano para asegurar que la huella no esté adulterada, y ante la negativa, puede suspender el trámite. Finalmente, la empresa debe almacenar el reporte de verificación confirmado por el RENIEC, que debe incluir los nombres, apellidos y DNI del solicitante.

Que conforme a la práctica internacional, la medida establecida en los artículos 103 y 164, fracción III de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión, es consistente y proporciona certidumbre al ecosistema de servicios móviles al vincularse las Líneas Telefónicas Móviles con sus respectivos Titulares y Usuarios, creando un entorno confiable en el que los Proveedores de Servicios de Telefonía Móvil identifican a sus consumidores, los Titulares y Usuarios tienen pleno conocimiento de las Líneas Telefónicas Móviles ligadas a éstos, y se reducen los espacios para el uso ilícito de las tecnologías de comunicaciones móviles.

Que el artículo 30 de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión señala que para la emisión y modificación de reglas, lineamientos y otras disposiciones administrativas, así como en cualquier caso que determine el Pleno, la Comisión deberá realizar consultas públicas bajo los principios de transparencia y participación ciudadana, y que para tales fines la Comisión contará con un espacio dentro de su portal de Internet destinado específicamente a publicar y mantener actualizados los procesos de consultas públicas. Las respuestas o propuestas que se hagan a la Comisión no tendrán carácter vinculante, sin perjuicio de que la Comisión pondere las mismas en un documento que refleje los resultados de dicha consulta;

Que la Agencia de Transformación Digital y Telecomunicaciones, con la colaboración de empresas Proveedoras de Servicio Móvil, impulsó una prueba piloto para el registro de usuarios de telefonía móvil que comenzó el 1 de septiembre de 2025, lo que arrojó experiencia y evidencia útil para implementar de manera ágil el proceso de Vinculación de Líneas Telefónicas Móviles;

Que para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 30 de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión, el Pleno de esta Comisión aprobó el 23 de octubre de 2025, el Acuerdo mediante el cual se emiten los "Lineamientos para Realizar Consultas Públicas de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones", mismos que fueron publicados en el Diario Oficial de la Federación el 28 de octubre de 2025, y entraron en vigor al día siguiente de su publicación, estableciendo así las bases y el procedimiento para sustanciar los procesos de participación ciudadana y transparencia en la emisión y modificación de reglas, lineamientos y otras disposiciones administrativas;

Que en cumplimiento a lo anterior, el 29 de octubre de 2025, mediante Acuerdo P/CRT/EXT/29102025/005 aprobado por unanimidad en la II Sesión Extraordinaria, el Pleno de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones determinó someter a Consulta Pública por un plazo de 20 (veinte) días hábiles contados a partir de su publicación, la Propuesta Regulatoria denominada "Lineamientos para la Identificación de Líneas Telefónicas Móviles", la cual se llevó a cabo del 30 de octubre al 27 de noviembre de 2025, con el número de expediente 321/0023/301025.

Durante el desarrollo de la Consulta Pública se recibieron un total de 36 participaciones en la Plataforma a que se refiere el artículo 3, fracción XIII de los Lineamientos para realizar consultas públicas de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones, habilitada para tales efectos. Dichas participaciones se centraron en los siguientes temas:

- I. Protección de datos Personales y Privacidad;
- II. Mecanismos de Validación de Identidad;
- III. Documentos de Identificación Oficial;
- IV. Plazos para la Implementación;
- V. Roaming Internacional;
- VI. Consideración de Grupos Vulnerables;
- VII. Operadores Móviles Virtuales (OMVs) o comercializadoras, y
- VIII. Límites al Número de Líneas a ser Vinculadas.

Que una vez cerrada la Consulta Pública, la Secretaría Ejecutiva de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones remitió a la Dirección General de Política Regulatoria, la compilación de los comentarios, opiniones y aportaciones recibidas, a efecto de integrarlos, analizarlos y valorarlos de manera general en el Informe de Consideraciones, mismo que fue publicado en el portal de internet de la referida Comisión el 8 de diciembre de 2025. En ese sentido, los comentarios recibidos durante la Consulta Pública fueron analizados y, cuando así se consideró pertinente, incorporados, con el fin de consolidar los Lineamientos para la identificación de Líneas Telefónicas Móviles, y presentarlos para aprobación del Pleno de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones.

Por lo anterior, el Pleno de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones emite el siguiente:

#### ACUERDO

**Primero.-** Se aprueban y emiten los Lineamientos para la identificación de Líneas Telefónicas Móviles, en los términos del Anexo Único del presente Acuerdo.

**Segundo.-** Publíquese el presente Acuerdo y su Anexo Único en el Diario Oficial de la Federación y en el portal de internet de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones.

**Tercero.-** Se instruye a la Dirección General de Supervisión del Cumplimiento de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones para que ponga a disposición de los Proveedores de Servicios de Telefonía Móvil, el Formato para el aviso de fallas de las Plataformas de Gestión y Consulta de Líneas Telefónicas Móviles, y el mecanismo para que den cumplimiento a lo establecido en la Sección III. De las Fallas y las Ventanas de Mantenimiento, de los Lineamientos para la Identificación de Líneas Telefónicas Móviles.

**Cuarto.-** Se instruye a la Dirección General de Verificación y Vigilancia para que elabore y ejecute el programa de verificación a que se refiere el Capítulo V. "De la Verificación del Cumplimiento" de los Lineamientos para la Identificación de Líneas Telefónicas Móviles.

Comisionada Presidenta, **Norma Solano Rodríguez.-** Rúbrica.- Comisionada **Ledénika Mackensie Méndez González.-** Comisionada **María de las Mercedes Olivares Tresgallo.-** Rúbrica.- Comisionado **Adán Salazar Garibay.-** Comisionada **Tania Villa Trápala.-** Rúbrica.

El presente Acuerdo fue aprobado por unanimidad en la Quinta Sesión Extraordinaria del Pleno de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones, celebrada el 8 de diciembre de 2025, mediante Acuerdo P/CRT/EXT/08122025/144.

Lo anterior, con fundamento en los artículos 28, párrafo décimo sexto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 7, 11, 19, fracción IV, 20, fracción I y 24 de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión; 2, 17, 19 y 20 del Reglamento Interior de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones.

La Comisionada Ledénika Mackensie Méndez González y el Comisionado Adán Salazar Garibay, previendo su ausencia justificada, emitieron su voto razonado por escrito en términos de los artículos 24 de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión y 20, párrafo cuarto del Reglamento Interior de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones.

## ANEXO ÚNICO

## “LINEAMIENTOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LÍNEAS TELEFÓNICAS MÓVILES”

## TÍTULO I

## DISPOSICIONES GENERALES

## CAPÍTULO ÚNICO

## OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

**Artículo 1.** Las presentes disposiciones administrativas de carácter general tienen por objeto establecer los procedimientos y requisitos para asociar Líneas Telefónicas Móviles con sus Titulares, y en su caso, Usuarios, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 103 y 164, fracción III de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

Sus disposiciones son de observancia obligatoria para los Concesionarios y Comercializadoras que prestan el Servicio de Telefonía Móvil.

Quedan exceptuados de la aplicación de los presentes Lineamientos, los números telefónicos asociados a una SIM que no cuenten con la capacidad técnica de generar llamadas de voz, envío de SMS o llamadas a través de Internet.

**Artículo 2.** Sin perjuicio de las definiciones previstas en el artículo 3 de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión, para efectos de los presentes Lineamientos se entenderá por:

- I. **Acciones de Verificación:** Conjunto de eventos que realiza la Comisión durante un año calendario para comprobar el cumplimiento de las obligaciones contenidas en los presentes Lineamientos;
- II. **Aviso de Privacidad:** Documento a disposición de la persona titular de la información de forma física, electrónica o en cualquier otro formato generado por el Proveedor del Servicio de Telefonía Móvil, a partir del momento en el cual se recaben sus datos personales, con el objeto de informarle los propósitos del tratamiento de los mismos, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares;
- III. **Comisión:** Comisión Reguladora de Telecomunicaciones;
- IV. **Concesionario:** Persona física o moral titular de una concesión de las reguladas en la Ley;
- V. **Concesionario Mayorista Móvil:** Titular de una Concesión para uso comercial que le permite prestar servicios mayoristas de telecomunicaciones móviles;
- VI. **Ciclo de Vida:** Plazos definidos por los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil para el conjunto de las etapas operativas de una Línea Telefónica Móvil;
- VII. **CURP:** Clave Única de Registro de Población;
- VIII. **Comercializadora:** Persona que proporciona servicios de telecomunicaciones a Usuarios mediante el uso de capacidad de una o varias redes públicas de telecomunicaciones sin tener el carácter de concesionario;
- IX. **Desvinculación:** Proceso para disociar una Línea Telefónica Móvil de su Titular y/o Usuario.  
  
La Desvinculación del Titular tendrá como efecto que la Línea Telefónica Móvil únicamente pueda ser utilizada para recibir mensajes de emergencia a través del protocolo de alerta común, realizar llamadas a los Números de Emergencia y de Atención Ciudadana, así como al Sistema de Atención de su Proveedor del Servicio de Telefonía Móvil, durante su Ciclo de Vida.  
  
La Desvinculación del Usuario únicamente disocia a éste de la Línea Telefónica Móvil, la cual continuará habilitada y vinculada al Titular correspondiente.
- X. **Ente Público:** Las Dependencias, sus órganos desconcentrados y Entidades de la Administración Pública Federal, los Poderes de la Unión, de los Estados, el Gobierno de la Ciudad de México y sus demarcaciones territoriales, los Municipios, los órganos con autonomía constitucional y las instituciones de educación superior de carácter público;

- XI. Identificación Oficial:** Documento expedido por autoridad federal competente, que contenga CURP y fotografía, que permita identificar de forma unívoca a su titular, mismas que para efectos de los presentes Lineamientos son:
- a. Credencial para Votar, expedida por el Instituto Nacional Electoral;
  - b. Pasaporte, expedido por la Secretaría de Relaciones Exteriores, o
  - c. Documento Nacional de Identificación, expedido por el Registro Nacional de Población.
- XII. Ley:** Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión;
- XIII. Línea Telefónica Móvil:** Número telefónico asociado a una SIM de Servicio de Telefonía Móvil que utiliza numeración asignada y que puede originar y/o recibir llamadas de voz, así como otro tipo de tráfico;
- XIV. Línea Telefónica Móvil Habilitada:** Aquella Línea Telefónica Móvil con servicio, por estar vinculada a un Titular;
- XV. Línea Telefónica Móvil Deshabilitada:** Aquella Línea Telefónica Móvil sin servicio, por no estar vinculada a un Titular o por haberse realizado su Desvinculación;
- XVI. Lineamientos:** Lineamientos para la Identificación de Líneas Telefónicas Móviles;
- XVII. Modalidad del Servicio:** Tipo de servicio de telefonía móvil contratado, que puede ser “*el que llama paga*” o “*el que recibe paga*” del inglés, *Call Party Pays* (CPP) y *Mobile Party Pays* (MPP), respectivamente;
- XVIII. Números de Emergencia y de Atención Ciudadana:** Los números telefónicos y códigos de servicios especiales, mismos que para efecto de los presentes Lineamientos son:
- a. 074;
  - b. 079;
  - c. 088;
  - d. 089, y
  - e. 911.
- XIX. Plataforma de Consulta de Líneas Telefónicas Móviles:** Solución tecnológica de los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil que permite a Titulares y/o Usuarios la consulta de las Líneas Telefónicas Móviles que tengan Vinculadas;
- XX. Plataforma de Gestión de Líneas Telefónicas Móviles:** Solución tecnológica de los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil, mediante la cual se lleva a cabo la Vinculación o Desvinculación de Líneas Telefónicas Móviles;
- XXI. Portabilidad:** Proceso mediante el cual un Titular ejerce su derecho a conservar su Número Nacional o No Geográfico, al cambiar de Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones;
- XXII. Pospago:** Esquema de contratación mediante el cual el pago de los servicios de telecomunicaciones se realiza de manera posterior a la utilización de los mismos;
- XXIII. Prepago:** Esquema de contratación mediante el cual el pago de los servicios de telecomunicaciones se realiza de manera anticipada a la utilización de los mismos;
- XXIV. Proveedor del Servicio de Telefonía Móvil:** Concesionario o Comercializadora que presta el Servicio de Telefonía Móvil;
- XXV. Prueba de Vida:** Proceso que se realiza a través de la Plataforma de Gestión de Líneas Telefónicas Móviles de un Proveedor de Servicio de Telefonía Móvil, con la finalidad de validar remotamente que la persona que solicita la Vinculación de una Línea Telefónica Móvil corresponde a la persona titular de la Identificación Oficial;
- XXVI. RFC:** Registro Federal de Contribuyentes;
- XXVII. SIM:** Módulo de Identidad del Suscriptor, ya sea en formato físico o electrónico (eSIM);
- XXVIII. Sistema de Atención:** Centros de atención a Titulares y/o Usuarios, implementados por los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil, ya sea vía telefónica, electrónica o presencial;

- XXIX. Servicio de Telefonía Móvil:** Servicio que se presta utilizando numeración que conforme al Plan de Numeración es de tipo móvil;
- XXX. SMS:** Servicio de Mensajes Cortos (del inglés, *Short Message Service*);
- XXXI. Titular:** Persona física o moral a cuyo nombre se encuentra Vinculada a una o más Líneas Telefónicas Móviles, sin que necesariamente sea el Usuario de la Línea Telefónica Móvil;
- XXXII. Usuario:** Persona física que hace uso de una o más Líneas Telefónicas Móviles, sin que necesariamente sea el Titular de la Línea Telefónica Móvil;
- XXXIII. Validación de Identidad:** Procesos automatizados para validar los datos del titular de una Identificación Oficial, mediante la consulta a fuentes de confianza de información a cargo de las autoridades competentes, y
- XXXIV. Vinculación:** Proceso para asociar una Línea Telefónica Móvil con su Titular y/o Usuario.
- Para habilitar o mantener habilitada una Línea Telefónica Móvil se requiere siempre estar vinculada a un Titular;

Los términos señalados podrán ser utilizados en singular o plural, según corresponda.

**Artículo 3.** A falta de disposición expresa en la Ley y en los presentes Lineamientos o en los Tratados Internacionales, incluidos los relativos a Derechos Humanos, en lo que corresponda, se aplicarán supletoriamente la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y demás normativa que resulte aplicable.

**Artículo 4.** Cuando los plazos fijados por estos Lineamientos sean señalados en días, se entenderán como hábiles.

**Artículo 5.** Para efectos administrativos, la interpretación de los presentes Lineamientos corresponderá al Pleno de la Comisión.

**Artículo 6.** El tratamiento y protección de los datos personales de los Titulares y/o Usuarios estará a cargo de los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil, conforme a las disposiciones aplicables en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, y demás normativa que les sea aplicable.

**Artículo 7.** Los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil que presten sus servicios a usuarios finales tienen las siguientes obligaciones:

- I. Habilitar y mantener habilitado el Servicio de Telefonía Móvil, únicamente para las Líneas Telefónicas Móviles vinculadas a un Titular;
- II. Habilitar las Plataformas de Gestión y Consulta de Líneas Telefónicas Móviles, conforme a las características establecidas en los presentes Lineamientos;
- III. Asesorar a los Titulares y/o Usuarios a través del Sistema de Atención, en los procesos de Vinculación y Desvinculación de Líneas Telefónicas Móviles;
- IV. Abstenerse de realizar cobros a los Titulares y/o Usuarios por la Vinculación, Desvinculación o Consulta de Líneas Telefónicas Móviles;
- V. Permitir el acceso y navegación gratuita a las Plataformas de Gestión y Consulta de Líneas Telefónicas Móviles, sea cual fuere el esquema de contratación (prepago o pospago), la Modalidad del Servicio o el saldo presente en la línea;
- VI. Permitir únicamente la generación de llamadas a Números de Emergencia y de Atención Ciudadana, al Sistema de Atención del Proveedor del Servicio de Telefonía Móvil, así como la recepción de mensajes del protocolo de alerta común, en Líneas Telefónicas Móviles Deshabilitadas, durante su Ciclo de Vida;
- VII. Difundir de manera clara, accesible y oportuna, a través de páginas o sitios de Internet, así como en sus centros de atención, los requisitos y modalidades para realizar la Vinculación y Desvinculación de Líneas Telefónicas Móviles, así como para realizar la consulta de las Líneas Telefónicas Móviles que se tienen vinculadas;
- VIII. Publicar en sus sitios de Internet, los enlaces a las Plataformas de Gestión y Consulta de Líneas Telefónicas Móviles;
- IX. Habilitar en todos sus centros de atención, los mecanismos para realizar la Vinculación y Desvinculación de las Líneas Telefónicas Móviles;



- X.** Notificar al Titular y/o Usuario cuando concluya satisfactoriamente la Vinculación o Desvinculación de Líneas Telefónicas Móviles;
- XI.** Dar aviso de forma inmediata a la Comisión, a las autoridades competentes, a los Titulares y a los Usuarios, de cualquier incidente de seguridad de la información o vulneración de datos personales;
- XII.** Ser los responsables de la protección de los datos personales de los Titulares y/o Usuarios y cumplir con las obligaciones previstas en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares;
- XIII.** Validar la identidad de las personas previo a la Vinculación y Desvinculación de Líneas Telefónicas Móviles;
- XIV.** Para efectos de la Vinculación de Líneas Telefónicas Móviles, resguardar únicamente los siguientes datos de los Titulares y/o Usuarios:
  - a. Nombre o razón social;
  - b. CURP o RFC;
  - c. Número telefónico asociado;
  - d. Tipo de Identificación Oficial;
  - e. Resultado y la fuente contra la que se realizó la Validación de Identidad, y
  - f. Folio único de la Vinculación y/o Desvinculación, que incluya fecha y hora.

Lo anterior, sin perjuicio de otros registros, expedientes y sistemas que posean los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil; y

- XV.** Asistir, cuando así lo soliciten, a las personas con alguna discapacidad, o que pertenezcan a pueblos y comunidades indígenas, afromexicanas, y otros grupos vulnerables, para que puedan llevar a cabo la Vinculación y Desvinculación de Líneas Telefónicas Móviles.

**Artículo 8.** Los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil deberán habilitar las siguientes soluciones tecnológicas:

- I.** Plataforma de Gestión de Líneas Telefónicas Móviles, y
- II.** Plataforma de Consulta de Líneas Telefónicas Móviles.

**Artículo 9.** Los Concesionarios Mayoristas Móviles podrán habilitar las Plataformas a que se refiere el artículo que antecede y ofrecerlas como un servicio adicional a las Comercializadoras, en condiciones no discriminatorias, transparentes y oportunas, debiendo incorporar en los instrumentos jurídicos correspondientes, las medidas necesarias para la protección de los datos personales.

Los Concesionarios Mayoristas Móviles, cuando presten los servicios adicionales a los que hace referencia el párrafo que antecede, deberán observar lo establecido en las fracciones I, II, V, VI, XI y XII del artículo 7 de los presentes Lineamientos.

**Artículo 10.** Los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil limitarán el número máximo de Líneas Telefónicas Móviles que pueden ser Vinculadas por personas físicas, permitiendo hasta diez Líneas Telefónicas Móviles.

Lo anterior, no será aplicable a las personas morales, ni a las personas físicas con actividad empresarial. Para estas últimas, el Proveedor del Servicio de Telefonía Móvil requerirá la constancia de situación fiscal, a fin de acreditar dicha circunstancia.

**Artículo 11.** En casos de emergencia o desastre que comunique la autoridad competente, o cuando así lo determine la Comisión, los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil, habilitarán, sin necesidad de Vinculación, las Líneas Telefónicas Móviles nuevas que se ubiquen en la zona afectada para que cuenten con todos los servicios.

Las Líneas Telefónicas Móviles a que se refiere el párrafo que antecede, permanecerán habilitadas por un periodo de quince días, o por aquel que determine la Comisión. Transcurridos los plazos mencionados, las Líneas Telefónicas Móviles deberán ser deshabilitadas.

## TÍTULO II

### DE LA VINCULACIÓN Y DESVINCULACIÓN DE LÍNEAS TELEFÓNICAS MÓVILES

#### CAPÍTULO I

##### DE LA VINCULACIÓN DE LÍNEAS TELEFÓNICAS MÓVILES

**Artículo 12.** Toda SIM en formato físico o electrónico (eSIM) que se comercialice por cualquier medio o canal de distribución, únicamente podrá recibir mensajes de emergencia a través del protocolo de alerta común, realizar llamadas a los Números de Emergencia y de Atención Ciudadana, así como al Sistema de Atención del Proveedor del Servicio de Telefonía Móvil.

Para habilitar los servicios contratados, se deberá realizar el proceso de Vinculación con un Titular.

El proceso de Vinculación se podrá realizar de manera presencial, o a elección de las personas, vía remota.

**Artículo 13.** Los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil deberán habilitar medios presenciales y remotos para que los Titulares y/o Usuarios puedan realizar la Vinculación de las Líneas Telefónicas Móviles.

Toda Línea Telefónica Móvil deberá estar vinculada a un Titular. Adicionalmente, se podrá Vincular a un único Usuario a la misma Línea Telefónica Móvil.

**Artículo 14.** En los procesos de Portabilidad, una vez ejecutada la misma, los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil receptores de la Línea Telefónica Móvil solicitarán a sus Titulares la Vinculación.

**Artículo 15.** La Vinculación se podrá realizar de manera presencial, en los centros de atención de los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil; o a elección del Titular y/o Usuario, vía remota mediante la Plataforma de Gestión de Líneas Telefónicas Móviles de cada Proveedor del Servicio de Telefonía Móvil.

**Artículo 16.** El proceso de Vinculación para cualquier Línea Telefónica Móvil deberá incluir mecanismos para la Validación de Identidad, ya sea que se realice de manera presencial o vía remota.

En el caso de Entes Públicos y personas morales, el proceso de Vinculación sólo se realizará de manera presencial.

**Artículo 17.** Para la Validación de Identidad de personas físicas, se requerirá una Identificación Oficial vigente. Los datos de la persona titular de la Identificación Oficial serán validados por los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil, mediante la consulta a fuentes confiables a cargo de autoridades competentes.

Para Vincular Líneas Telefónicas Móviles, los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil únicamente registrarán el nombre, la CURP, el número telefónico asociado, la fuente de confianza consultada y el resultado de la Validación de Identidad.

**Artículo 18.** Para la Validación de Identidad de las personas representantes legales de las personas morales, se deberá presentar:

- I. Documento que contenga la razón social y el RFC de la persona moral;  
El RFC será validado por los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil mediante la consulta al Servicio de Administración Tributaria;
- II. Identificación Oficial vigente de la persona representante legal. Los datos de la persona titular de la Identificación Oficial serán validados por los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil mediante la consulta a fuentes de confianza a cargo de autoridades competentes, y
- III. Documento que acredite la personalidad como representante legal.

Para Vincular Líneas Telefónicas Móviles de personas morales, los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil únicamente registrarán el nombre o razón social, el RFC, el número telefónico asociado, la fuente de confianza consultada y el resultado de la Validación de Identidad.

**Artículo 19.** Para la Validación de Identidad de la persona representante legal de un Ente Público, se deberá presentar lo siguiente:

- I. Identificación Oficial vigente de la persona servidora pública facultada;
- II. Documento que contenga la razón social y RFC del Ente Público;
- III. Nombramiento de la persona servidora pública, y
- IV. Documento donde consten las atribuciones o representación legal del Ente Público.

Para Vincular Líneas Telefónicas Móviles de Entes Públicos, los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil únicamente registrarán el nombre o razón social, el RFC, el número telefónico asociado, la fuente de confianza consultada y el resultado de la Validación de Identidad.

**Artículo 20.** Para la Validación de Identidad de personas físicas de nacionalidad extranjera, se deberá presentar:

- I. Pasaporte, o
- II. CURP temporal para extranjeros.

Para Vincular Líneas Telefónicas Móviles de personas físicas de nacionalidad extranjera, los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil únicamente registrarán nombre, país de origen, número de pasaporte o, en su caso, CURP temporal para extranjeros, el número telefónico asociado y el resultado de la Validación de Identidad.

## SECCIÓN I

### DEL PROCEDIMIENTO DE VINCULACIÓN EN MODALIDAD PRESENCIAL

**Artículo 21.** Para la Vinculación en modalidad presencial, el Titular o Usuario deberá acudir al centro de atención del Proveedor del Servicio de Telefonía Móvil y presentar su Identificación Oficial.

El Proveedor del Servicio de Telefonía Móvil será responsable de realizar el proceso de Validación de Identidad, conforme a lo previsto en los presentes Lineamientos.

**Artículo 22.** Para la Vinculación en modalidad presencial, los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil deberán:

- I. Mostrar el Aviso de Privacidad conforme a lo previsto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares;
- II. Solicitar la Identificación Oficial vigente del Titular y/o Usuario para la Validación de Identidad;
- III. Validar la CURP con el Registro Nacional de Población, e
- IV. Informar al Titular o Usuario el resultado de la Validación de Identidad, y en su caso, proceder con la Vinculación.

Cuando la Validación de Identidad sea exitosa, quedará concluido el proceso de Vinculación de la Línea Telefónica Móvil, se generará un folio que incluya fecha y hora, y se habilitarán los servicios contratados.

Una vez iniciado el proceso de Vinculación de una Línea Telefónica Móvil, no se podrá comenzar uno diverso, hasta que el primero de ellos se haya concluido totalmente.

## SECCIÓN II

### DEL PROCEDIMIENTO DE VINCULACIÓN EN MODALIDAD REMOTA

**Artículo 23.** Para la Vinculación en modalidad remota, al momento de insertar la SIM, los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil enviarán un SMS al Titular y/o Usuario, con la información para acceder a la Plataforma de Gestión de Líneas Telefónicas Móviles, que contendrá la siguiente leyenda:

*"PARA PODER UTILIZAR TU LINEA DEBES VINCULARLA INGRESANDO A: <Enlace>."*

Donde:

- <Enlace> deberá seguir el formato: "https://www.<NombreOperador>.com/vinculatuline", y
- <NombreOperador> corresponde al nombre comercial registrado del Proveedor del Servicio de Telefonía Móvil.

Los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil adoptarán las medidas técnicas necesarias para identificarse como el originador (SMS Sender ID) del SMS, con su nombre comercial.

Adicionalmente al SMS, el envío de la información para realizar la Vinculación se podrá realizar a través de los siguientes medios electrónicos:

- I. Correo electrónico;
- II. Servicios de mensajería instantánea;
- III. Aplicaciones específicas, o
- IV. Portal de Internet con protocolos de seguridad HTTPS.

**Artículo 24.** La Vinculación en modalidad remota se realizará mediante la Plataforma de Gestión de Líneas Telefónicas Móviles de cada Proveedor del Servicio de Telefonía Móvil, y deberán cumplir con lo siguiente:

- I. Mostrar el Aviso de Privacidad conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares;
- II. Permitir la consulta de los términos y condiciones de la Plataforma de Gestión de Líneas Telefónicas Móviles;
- III. Solicitar la captura de la Identificación Oficial vigente del Titular y/o Usuario para la Validación de Identidad;
- IV. Solicitar una Prueba de Vida del Titular y/o Usuario;
- V. Validar la CURP con el Registro Nacional de Población, y
- VI. Permitir hasta tres intentos para realizar la Vinculación de una misma Línea Telefónica Móvil. En caso de rechazo, no se tendrá como realizada la Vinculación, y se enviará una notificación al Titular o Usuario en la que se le invite a ponerse en contacto a través de los Sistemas de Atención, para que se les informe el mecanismo para iniciar un nuevo proceso de Vinculación.

Cuando la Validación de Identidad y la Prueba de Vida sean exitosas, quedará concluido el proceso de Vinculación de la Línea Telefónica Móvil, se generará un folio que incluya fecha y hora, y se habilitarán los servicios contratados.

Una vez iniciado el proceso de Vinculación de una Línea Telefónica Móvil, no se podrá comenzar uno diverso, hasta que el primero de ellos se concluya totalmente.

## CAPÍTULO II

### DE LA DESVINCULACIÓN DE LÍNEAS TELEFÓNICAS MÓVILES

**Artículo 25.** La Desvinculación es el proceso mediante el cual se disocia una Línea Telefónica Móvil de su Titular o Usuario.

La Desvinculación solicitada por el Usuario, solo tiene el efecto de disociar a éste de la Línea Telefónica Móvil, pero permanecerá Habilitada y Vinculada al Titular.

Únicamente la Desvinculación que realice el Titular de la Línea Telefónica Móvil, implicará que ésta quede deshabilitada, salvo para recibir mensajes de emergencia a través del protocolo de alerta común, realizar llamadas a los Números de Emergencia y de Atención Ciudadana, así como al Sistema de Atención de su Proveedor del Servicio de Telefonía Móvil hasta el término del Ciclo de Vida de la Línea Telefónica Móvil, conforme a los presentes Lineamientos y demás disposiciones aplicables.

**Artículo 26.** Los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil Desvincularán las Líneas Telefónicas Móviles en los siguientes casos:

- I. A solicitud expresa del Titular y/o Usuario, de forma inmediata;
- II. Por Portabilidad de Línea Telefónica Móvil, una vez que se ha ejecutado el proceso, o
- III. Por terminación de la relación contractual.

**Artículo 27.** La Desvinculación se podrá realizar de manera presencial en los centros de atención de los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil; o a elección del Titular y/o Usuario, vía remota mediante la Plataforma de Gestión de Líneas Telefónicas Móviles.

**Artículo 28.** La Desvinculación de una Línea Telefónica Móvil no implica la terminación o suspensión de las obligaciones contractuales que, en su caso, tengan los Titulares con los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil, de conformidad con lo establecido en los respectivos contratos o servicios adquiridos.

## SECCIÓN I

### DEL PROCEDIMIENTO DE DESVINCULACIÓN EN MODALIDAD PRESENCIAL

**Artículo 29.** Para la Desvinculación en modalidad presencial, el Titular y/o Usuario deberá acudir al centro de atención del Proveedor del Servicio de Telefonía Móvil y presentar su Identificación Oficial.

Para el caso de fallecimiento del Titular o Usuario, la Desvinculación únicamente podrá realizarse en modalidad presencial mediante la presentación del acta de defunción.

**Artículo 30.** Para la Desvinculación en modalidad presencial, los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil deberán:

- I. Mostrar el Aviso de Privacidad, conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares;
- II. Solicitar la Identificación Oficial vigente del Titular o Usuario para la Validación de Identidad;
- III. Generar un folio identificador único para cada Desvinculación, que incluya fecha y hora en la que se realizó, y
- IV. En caso de que la Desvinculación se solicite por el Usuario, notificar al Titular por SMS y por cualquiera de los medios adicionales previstos en el artículo 23 de los presentes Lineamientos.

## SECCIÓN II

### DEL PROCEDIMIENTO DE DESVINCULACIÓN EN MODALIDAD REMOTA

**Artículo 31.** Para la Desvinculación de la Línea Telefónica Móvil en modalidad remota, los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil deberán:

- I. Mostrar el Aviso de Privacidad, conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares;
- II. Permitir la consulta de los términos y condiciones de la Plataforma de Gestión de Líneas Telefónicas Móviles respectiva;
- III. Solicitar la Identificación Oficial vigente del Titular o Usuario, y realizar la Validación de Identidad mediante los mecanismos habilitados por el Proveedor del Servicio de Telefonía Móvil;
- IV. Solicitar una Prueba de Vida del Titular o Usuario;
- V. Permitir hasta tres intentos para realizar la Desvinculación de una misma Línea Telefónica Móvil. En caso de rechazo, no se tendrá como realizada la Desvinculación, y se enviará una notificación al Titular o Usuario en la que se le invite a ponerse en contacto a través de los Sistemas de Atención, para que se les informe el mecanismo para iniciar un nuevo proceso de Desvinculación;
- VI. Solicitar la confirmación de la voluntad del Titular o Usuario para Desvincular la Línea Telefónica Móvil;
- VII. Cuando la Validación de Identidad y la Prueba de Vida sean exitosas, notificar al Titular y Usuario que la Desvinculación ha sido concluida satisfactoriamente, y
- VIII. Generar un folio con identificador único para cada Desvinculación, que incluya fecha y hora en la que se realizó.

**Artículo 32.** Una vez enviada la notificación de la validación exitosa, quedará concluido el proceso de Desvinculación de la Línea Telefónica Móvil. Cuando sea el Titular el que realice la Desvinculación, se deberán Deshabilitar de forma inmediata los servicios contratados.

## CAPÍTULO III

### DE LAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LAS PLATAFORMAS

#### SECCIÓN I

#### PLATAFORMA DE GESTIÓN DE LÍNEAS TELEFÓNICAS MÓVILES

**Artículo 33.** Las Plataformas de Gestión de Líneas Telefónicas Móviles únicamente serán administradas y operadas por los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil.

**Artículo 34.** Las Plataformas de Gestión de Líneas Telefónicas Móviles de los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil deberán:

- I. Permitir a los Titulares o Usuarios realizar la Vinculación y Desvinculación de las Líneas Telefónicas Móviles;
- II. Permitir la captura de los datos necesarios para la Validación de Identidad y Prueba de Vida;
- III. No almacenar ningún dato biométrico, fotografía, ni copia de Identificación Oficial;

- IV. Generar un folio con identificador único para cada Vinculación y Desvinculación de Líneas Telefónicas Móviles;
- V. Resguardar el nombre o razón social, la CURP o RFC, el número telefónico asociado, tipo de Identificación Oficial, folio, así como el resultado y la fuente contra la cual se realizó la Validación de Identidad;
- VI. Mostrar el Aviso de Privacidad, conforme a lo previsto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares;
- VII. Permitir la consulta de los términos y condiciones de la Plataforma de Gestión de Líneas Telefónicas Móviles;
- VIII. Contar con los mecanismos y medidas de seguridad de la información que garanticen su integridad, autenticidad, confidencialidad y disponibilidad, conforme a las mejores prácticas y normas en materia de ciberseguridad;
- IX. Contar con protocolos de respaldo y recuperación ante fallas para garantizar la disponibilidad del sistema y de la información de las Líneas Telefónicas Móviles, y
- X. Enviar notificaciones al Titular y/o Usuario por SMS, y adicionalmente por cualquiera de los medios establecidos en el artículo 23, relativas al resultado de los procesos de Vinculación y Desvinculación de las Líneas Telefónicas Móviles.

Los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil adoptarán las medidas técnicas necesarias para identificarse como el originador (*SMS Sender ID*) del SMS, con su nombre comercial.

**Artículo 35.** En caso de que la Plataforma de Gestión de Líneas Telefónicas Móviles no se encuentre disponible, los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil deberán contar con mecanismos alternativos temporales que permitan al Titular o Usuario realizar el proceso de Vinculación o Desvinculación de Líneas Telefónicas Móviles.

## SECCIÓN II

### PLATAFORMA DE CONSULTA DE LÍNEAS TELEFÓNICAS MÓVILES

**Artículo 36.** Las Plataformas de Consulta de Líneas Telefónicas Móviles serán administradas y operadas por los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil, sin perjuicio de que puedan convenir el uso de una Plataforma común a cargo de un tercero.

Las Plataformas de Consulta de Líneas Telefónicas Móviles no almacenarán datos personales, y únicamente permitirán visualizar los últimos cuatro dígitos de las Líneas Telefónicas Móviles Vinculadas a una persona.

**Artículo 37.** Las Plataformas de Consulta de Líneas Telefónicas Móviles de los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil deberán:

- I. Permitir mediante el uso de la CURP o RFC, la consulta de Líneas Telefónicas Móviles Vinculadas a un Titular y/o Usuario;
- II. Listar las Líneas Telefónicas Móviles asociadas a una CURP o RFC, mostrando únicamente los últimos 4 dígitos de cada Línea Telefónica Móvil y el nombre comercial del Proveedor del Servicio de Telefonía Móvil que tiene asignado el número;
- III. Mostrar el enlace a la Plataforma de Gestión del Proveedor del Servicio de Telefonía Móvil que tiene Vinculada la Línea Telefónica Móvil;
- IV. Contar con los mecanismos y medidas de seguridad de la información que garanticen su integridad, autenticidad, confidencialidad, disponibilidad, conforme a las mejores prácticas y normas en materia de ciberseguridad, y
- V. Contar con funcionalidades de accesibilidad para personas con discapacidad.

**Artículo 38.** Los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil deberán habilitar el acceso a la Plataforma de Consulta de Líneas Telefónicas Móviles a través de medios seguros, tales como:

- I. Portal web oficial, o
- II. Aplicaciones móviles oficiales del Proveedor del Servicio de Telefonía Móvil.

### SECCIÓN III

#### DE LAS FALLAS Y LAS VENTANAS DE MANTENIMIENTO

**Artículo 39.** En caso de fallas por hechos fortuitos o causas de fuerza mayor que persistan por más de tres horas y que impidan u obstaculicen la operación de las Plataformas de Gestión y de Consulta de Líneas Telefónicas Móviles, los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil deberán dar aviso a la Comisión, en un plazo no mayor a doce horas, remitiendo el formato establecido en el Anexo A, a través de los medios que para tal fin se establezcan, sin que se requiera un pronunciamiento especial por parte de la Comisión. Lo anterior, sin perjuicio de las atribuciones de la Comisión para vigilar, verificar y supervisar el cumplimiento de los presentes Lineamientos.

Los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil deberán informar a través de la página de ingreso a las Plataformas, las fallas a que se refiere el párrafo que antecede, a partir de que ocurra la falla y hasta en tanto haya sido resuelta.

**Artículo 40.** Los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil podrán programar ventanas de actualización o mantenimiento de las Plataformas de Gestión y de Consulta de Líneas Telefónicas Móviles. Dichas ventanas deberán realizarse en horarios que minimicen el impacto a los Titulares o Usuarios.

Las ventanas programadas deberán ser comunicadas con 24 horas de anticipación a través de sus sitios de internet, indicando la hora de inicio y de conclusión. Dichas ventanas no se considerarán fallas, siempre que no excedan el tiempo programado.

### CAPÍTULO IV

#### DE LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

**Artículo 41.** Los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil deberán proteger los datos personales de los Titulares y Usuarios, en los términos de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y demás disposiciones jurídicas y administrativas que resulten aplicables.

Para ello, deberán establecer y mantener medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas que permitan proteger los datos personales contra daño, pérdida, alteración, destrucción o el uso, acceso o tratamiento no autorizado.

**Artículo 42.** Los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil informarán a los Titulares y Usuarios sobre el uso, tratamiento y protección de sus datos personales.

**Artículo 43.** La información recabada con motivo de la Vinculación y Desvinculación de Líneas Telefónicas Móviles será considerada como confidencial.

Los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil no podrán comercializar, divulgar, compartir y/o utilizar dicha información para fines distintos a los establecidos en los presentes Lineamientos, ni generar copias de la misma.

**Artículo 44.** En ningún caso los Proveedores de Servicio Móvil conservarán ningún dato biométrico, fotografía, copia de Identificación Oficial, ni ningún otro documento de los Titulares o Usuarios.

### CAPÍTULO V

#### DE LA VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO

**Artículo 45.** La verificación del cumplimiento de las obligaciones previstas en los presentes Lineamientos será ejecutada por la Comisión sin previo aviso a los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil.

**Artículo 46.** La Comisión elaborará y ejecutará un programa de verificación conforme a lo siguiente:

- I. Determinará el número de Acciones de Verificación, la modalidad y, en su caso, entidades federativas a realizar en un año calendario;
- II. En cada Acción de Verificación se verificará a todos los Concesionarios y por lo menos a una Comercializadora;
- III. Las Acciones de Verificación se podrán realizar de manera presencial o remota;
- IV. Las Acciones de Verificación se realizarán dentro del horario y días de atención del Proveedor del Servicio de Telefonía Móvil que corresponda;

**V.** Las Acciones de Verificación tendrán por objeto:

- a. Comprobar que los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil cumplen con los requisitos establecidos en los Lineamientos;
- b. Comprobar que la Plataforma de Gestión de Líneas Telefónicas Móviles permite realizar la Vinculación y Desvinculación de Líneas Telefónicas Móviles, en modalidad remota, para lo cual se realizarán, al menos, las siguientes acciones:
  1. Realizar tres intentos de Vinculación y Desvinculación de Líneas Telefónicas Móviles, con tres diversos Titulares o Usuarios.
  2. Los intentos se podrán realizar en modalidad remota.
  3. Se considerará un incumplimiento a lo establecido en los Lineamientos, cuando los tres intentos para cada una de las tres Líneas Telefónicas Móviles sean fallidos, por causas atribuibles al Proveedor del Servicio de Telefonía Móvil.
- c. Comprobar que el enlace enviado por el Proveedor del Servicio de Telefonía Móvil dirija a la Plataforma de Gestión de Líneas Telefónicas Móviles;
- d. Comprobar que la Plataforma de Consulta de Líneas Telefónicas Móviles permite la consulta e incorpora el enlace a la Plataforma de Gestión de Líneas Telefónicas Móviles correspondiente para realizar la Desvinculación de las Líneas Telefónicas Móviles, para lo cual se realizarán, al menos las siguientes acciones:
  1. Realizar tres intentos de consulta de Líneas Telefónicas Móviles, con tres diversos Titulares o Usuarios.
  2. Se considerará un incumplimiento a lo establecido en los Lineamientos, cuando se presenten tres intentos fallidos para la consulta de cada una de las tres Líneas Telefónicas Móviles, por causas atribuibles al Proveedor del Servicio de Telefonía Móvil;
- e. Las Plataformas deberán estar disponibles las veinticuatro horas del día, los trescientos sesenta y cinco días del año, salvo en los casos en que se presente una falla por hechos fortuitos, causas de fuerza mayor, se programen actualizaciones o mantenimientos, o exista una falla que no exceda de tres horas, en cuyos casos no se considerará incumplimiento a los presentes Lineamientos.

**Artículo 47.** El incumplimiento a lo dispuesto en los presentes Lineamientos será sancionado por la Comisión, en términos de lo establecido en la Ley.

**TRANSITORIOS**

**PRIMERO.** Los presentes Lineamientos entrarán en vigor el mismo día de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

**SEGUNDO.** Al día siguiente a la entrada en vigor de los presentes Lineamientos, todos los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil deberán iniciar con la difusión de información clara, accesible y oportuna, al menos, a través de sus páginas o sitios de Internet y sus centros de atención, sobre los requisitos y modalidades para realizar la Vinculación, Desvinculación y Consulta de Líneas Telefónicas Móviles que se tienen vinculadas; así como los plazos con los que contarán los Titulares para realizar la Vinculación de sus líneas.

**TERCERO.** En un plazo de treinta días **naturales** contados a partir de la entrada en vigor de los presentes Lineamientos, los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil deberán habilitar la Plataforma de Gestión de Líneas Telefónicas Móviles.

Al día siguiente de la conclusión del plazo a que se refiere el párrafo que antecede, los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil deberán notificar al correo electrónico [informe.lineas@crt.gob.mx](mailto:informe.lineas@crt.gob.mx) el enlace a la Plataforma de Gestión de Líneas Telefónicas Móviles correspondiente, a efecto de que la Comisión lo publique en su sitio de internet.

**CUARTO.** En un plazo de sesenta días **naturales** contados a partir de la entrada en vigor de los presentes Lineamientos, los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil deberán habilitar la Plataforma de Consulta de Líneas Telefónicas Móviles.



Al día siguiente de la conclusión del plazo a que se refiere el párrafo que antecede, los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil deberán notificar al correo electrónico [informe.lineas@crt.gob.mx](mailto:informe.lineas@crt.gob.mx) el enlace a la Plataforma de Consulta de Líneas Telefónicas Móviles correspondiente, a efecto de que la Comisión lo publique en su sitio de internet.

**QUINTO.** Los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil dispondrán de un plazo de treinta días **naturales**, contados a partir de la entrada en vigor de los presentes Lineamientos, para iniciar la vinculación de las Líneas Telefónicas Móviles nuevas o de aquellas que se encuentren habilitadas.

Transcurrido dicho plazo, únicamente se podrán comercializar SIM deshabilitadas, excepto aquellas que no cuenten con la capacidad técnica de generar llamadas de voz, envío de SMS o llamadas a través de Internet.

**SEXTO.** Transcurridos ciento veinte días hábiles posteriores al plazo previsto en el primer párrafo del artículo Tercero Transitorio de los presentes Lineamientos, los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil deberán Deshabilitar el servicio de toda Línea Telefónica Móvil que no se encuentre Vinculada a un Titular, conforme a lo previsto en el artículo Trigésimo Transitorio de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

Previo al plazo establecido en el párrafo que antecede, los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil deberán enviar una notificación por SMS y otros medios, a todas sus Líneas Telefónicas Móviles que se encuentren habilitadas y no Vinculadas a un Titular, al menos una vez por semana, mientras no se realice su Vinculación.

La notificación a que hace referencia el presente artículo contendrá la siguiente leyenda:

"RECUERDA QUE DEBES VINCULAR TU LÍNEA ANTES DEL DD-MM-AAAA, INGRESA A: <Enlace>.

Donde:

- Enlace deberá seguir el formato: "https://www.<NombreOperador>.com/vinculatulinea",
- NombreOperador corresponde al nombre comercial registrado del Proveedor del Servicio de Telefonía Móvil, y
- DD-MM-AAAA es la fecha límite para la Vinculación de Líneas Telefónicas Móviles expresada en días (DD), mes (MM) y año (AAAA).

Para la notificación por SMS a la que se refiere el párrafo anterior, los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil adoptarán las medidas técnicas necesarias para identificarse como el originador (*SMS Sender ID*) del SMS, con su nombre comercial.

Durante el plazo establecido en el presente artículo Transitorio, la Comisión promoverá la colaboración con el Instituto Nacional de los Pueblos Indígenas para que se brinde asistencia a los pueblos y comunidades indígenas y afromexicanas, para la Vinculación y Desvinculación de las Líneas Telefónicas Móviles.

A partir de la Deshabilitación de una Línea Telefónica Móvil, ésta únicamente podrá ser utilizada para recibir mensajes de emergencia a través del protocolo de alerta común, realizar llamadas a los Números de Emergencia y de Atención Ciudadana, así como al Sistema de Atención de su Proveedor del Servicio de Telefonía Móvil.

Las Líneas Telefónicas Móviles que hayan sido Deshabilitadas podrán ser habilitadas nuevamente por los Titulares durante su Ciclo de Vida, siempre y cuando se cumpla con los requisitos establecidos en la Ley y en los presentes Lineamientos.

**SÉPTIMO.** Para los efectos del Programa y Acciones de Verificación previstos en los presentes Lineamientos, en el primer año calendario, la primera Acción de Verificación se realizará de manera presencial en los centros de atención de los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil y, se deberán llevar a cabo al menos cinco Acciones de Verificación durante el primer año calendario.

**OCTAVO.** Los Titulares que, al momento de la entrada en vigor de los presentes Lineamientos cuenten con diez o más Líneas Telefónicas Móviles en modalidad pospago, quedarán exceptuados de la restricción a que se refiere el artículo 10 de los presentes Lineamientos.

**NOVENO.** Una vez concluido el evento deportivo internacional denominado Copa Mundial de la Federación Internacional de Fútbol Asociación 2026, la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones definirá los mecanismos necesarios para la Vinculación de las Líneas Telefónicas Móviles que utilicen servicios de Roaming Internacional en el territorio nacional.

**ANEXO A****Formato para el aviso de fallas de las Plataformas de Gestión y Consulta de  
Líneas Telefónicas Móviles****I. Información general**

Fecha:	
Hora:	
Tipo de informe (Inicial/Actualización):	
Nombre del Proveedor del Servicio de Telefonía Móvil:	
Folio electrónico de la concesión o autorización del Proveedor del Servicio de Telefonía Móvil (en caso de ser más de uno estos deberán separarse por comas):	

**II. Información de la falla**

Descripción de la falla:	
Identificación del sistema inoperante:	
Ubicación del sistema inoperante (en caso de ser aplicable):	
Causa que lo originó:	
Tiempo estimado para la resolución de la falla:	
Acciones que se llevarán a cabo para subsanar la falla:	
Estatus:	
Datos de la persona representante o apoderada legal o Titular de la concesión y/o autorización.	

\*En caso de registrar más de una falla el apartado II del presente formato deberá ser llenado tantas veces como sea necesario.

**INSTRUCCIONES DE LLENADO DEL FORMATO**

Indicaciones generales:

- Antes de llenar los formatos, lea completa y cuidadosamente el instructivo.
- La información contenida en el formato deberá ser inteligible.
- Cancele con una línea los renglones no utilizados.

Llenado del formato:

**I. Información general**

<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>
Fecha.	Indicar con número el día, mes y año (DD/MM/AAAA), en el que se reporta.
Hora.	Indicar con número, la hora y minuto en que se registró la falla en la notación de 24 horas (HH:MM).
Tipo de informe.	Indicar si es el informe inicial o si es una actualización.
Nombre del Proveedor del Servicio de Telefonía Móvil.	Indicar el nombre o la razón social.
Folio electrónico de la concesión o autorización.	Indicar el folio electrónico de la concesión o autorización.

**II. Información de la falla.**

<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>
Descripción de la falla.	Indicar de manera concisa la falla.
Identificación del sistema inoperante.	Indicar si la falla es aplicable a la Plataforma de Gestión de Líneas Telefónicas Móviles y/o a la Plataforma de Consulta de Líneas Telefónicas Móviles.
Ubicación del sistema inoperante (en caso de ser aplicable).	Indicar las coordenadas geográficas (latitud, longitud) en decimal, con 5 dígitos decimales.
Causa que la originó.	Describir de manera concisa.
Tiempo estimado para la resolución de la falla.	Indicar con número las horas y minutos estimados.
Acciones que se llevarán a cabo para subsanar la falla.	Indicar las acciones que se han ejecutado.
Estatus.	Indicar si se encuentra en proceso de recuperación o si ya fue concluido.
Datos de la persona representante, apoderada legal o Titular del Proveedor del Servicio de Telefonía Móvil.	Indicar el nombre y apellido.

# Diario Oficial de la Federación

Órgano del Gobierno Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos

## Directorio

Presidenta de los Estados Unidos Mexicanos

**Claudia Sheinbaum Pardo**

Secretaria de Gobernación

**Rosa Icela Rodríguez Velázquez**

Subsecretario de Gobernación

**César Alejandro Yáñez Centeno Cabrera**

Titular de la Unidad de Gobierno

**Sergio Tonatiuh Ramírez Guevara**

Coordinador del Diario Oficial de la Federación

**Alejandro López González**

Cuotas por derecho de publicación:

1/8 de plana.....	\$ 2,739.00
4/8 plana .....	\$ 10,956.00
1 plana .....	\$ 21,912.00

Oficinas ubicadas en:

Río Amazonas No. 62, Col. Cuauhtémoc, demarcación territorial Cuauhtémoc, C.P. 06500, Ciudad de México.

Tel. 55 5093-3200, donde podrá acceder a nuestro menú de servicios.

Página web: [www.dof.gob.mx](http://www.dof.gob.mx)

Esta edición consta de 20 páginas. El contenido, forma y alcance de los documentos publicados son estricta responsabilidad de su emisor.



Gobierno de  
**México**

**Gobernación**  
Secretaría de Gobernación