



ACUERDO MEDIANTE EL CUAL EL PLENO DE LA COMISIÓN REGULADORA DE TELECOMUNICACIONES DETERMINA SOMETER A CONSULTA PÚBLICA LA PROPUESTA REGULATORIA DENOMINADA “LINEAMIENTOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LÍNEAS TELEFÓNICAS MÓVILES”.

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 fijan 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 y se abroga la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión;

Que el artículo 7 de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión señala 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 que fungirá como 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 las telecomunicaciones y la radiodifusión son servicios públicos de interés general vinculados estrechamente con la consecución de múltiples derechos y que su impacto social y económico hace necesario garantizar su eficiente y continua prestación;

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 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 el diverso artículo 30 de la referida 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 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;

Por lo anterior, y con fundamento en los artículos 28, párrafo décimo sexto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículos 7, 10, fracción I, 12 fracciones I y III y 30 de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión; artículos 1, 21, 22 fracciones I, II, III y IV, y 25 de los Lineamientos para la Operación y Funcionamiento del Pleno de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones; artículos 1, 8, fracción I, inciso A, 9, 22, 23, 24 y 25 de los Lineamientos para Realizar Consultas Públicas de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones; el Pleno de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones emite el siguiente:

ACUERDO

Primero.- Con fundamento en los artículos 18 y 21 de los Lineamientos para Realizar Consultas Públicas de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones, se determina someter a Consulta Pública, por un periodo de 20 (veinte) días hábiles contados a partir de su publicación, la Propuesta Regulatoria denominada "Lineamientos para la Identificación de Líneas Telefónicas Móviles", misma que se acompaña al presente Acuerdo como Anexo Único, a fin de que cualquier persona, sector o agente regulado, interesado, remita sus comentarios, opiniones, aportaciones u otros elementos de análisis sobre la referida Propuesta Regulatoria.

Segundo.- En términos de los artículos 23, 24 y 25 de los Lineamientos para realizar Consultas Públicas de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones, se instruye a la persona Titular de



la Secretaría Ejecutiva realice las gestiones necesarias para dar inicio a la Consulta Pública, así como para recibir y turnar a la Dirección General de Política Regulatoria para dar la atención que corresponda a los comentarios, opiniones, aportaciones u otros elementos de análisis, que se recaben y elaborar el Informe de Consideraciones Respectivo.

TRANSITORIOS

Primero.- Publíquese el presente Acuerdo en el portal de internet de la Comisión.

Segundo.- Se instruye a la Secretaría Técnica remita a la Secretaría Ejecutiva la Propuesta Regulatoria y la convocatoria, a efecto de dar inicio a la Consulta Pública en los términos de los Lineamientos para realizar Consultas Públicas de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones.

Norma Solano Rodríguez
Comisionada Presidenta

Ledénika Mackensie Méndez González
Comisionada

María de las Mercedes Olivares Tresgallo
Comisionada

Adán Salazar Garibay
Comisionado

Tania Villa Trápala
Comisionada

Acuerdo P/CRT/EXT/29102025/005, aprobado por unanimidad en la II Sesión Extraordinaria del Pleno de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones, celebrada el 29 de octubre de 2025.

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.





**ANEXO ÚNICO
PROPUESTA REGULATORIA**

“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 vincular 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 que operan redes públicas de telecomunicaciones y prestan el servicio de telefonía móvil, así como para las comercializadoras de servicios de telecomunicaciones que prestan dicho servicio.

Quedan exceptuadas de la aplicación de los presentes Lineamientos, aquellas Líneas Telefónicas Móviles que no cuenten con la capacidad técnica de generar llamadas de voz, envío de SMS o llamadas a través de Internet con el número asociado.

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. **Alta:** Proceso para vincular una Línea Telefónica Móvil con su Titular y/o Usuario, y que es el requisito para activar y mantener activo el servicio de la Línea Telefónica Móvil;
- III. **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;
- IV. **Baja:** Proceso para desvincular una Línea Telefónica Móvil de su Titular y/o Usuario, y que implica que la Línea Telefónica Móvil quede sin servicio, y únicamente pueda ser utilizada para realizar llamadas a números de emergencia, de atención ciudadana y al Sistema de Atención, durante su ciclo de vida;
- V. **Comisión:** Comisión Reguladora de Telecomunicaciones;

[Handwritten signatures and initials]





- VI. **Concesionario:** Persona física o moral titular de una concesión de las reguladas en la Ley;
- VII. **Concesionario Mayorista Móvil:** Titular de una Concesión para uso comercial que le permite prestar servicios mayoristas de telecomunicaciones móviles;
- VIII. **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 (Activa, Suspensión y Cancelación);
- IX. **CURP:** Clave Única de Registro de Población;
- X. **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;
- XI. **Identificación Oficial:** Documento expedido por autoridad competente que permita identificar de forma unívoca a su titular;
- 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 Inactiva:** Aquella Línea Telefónica Móvil que no se encuentra vinculada a un Titular y/o Usuario, por no haberse realizado su Alta o por haberse realizado su Baja;
- XV. **Lineamientos:** Lineamientos para la Identificación de Líneas Telefónicas Móviles;
- XVI. **Modalidad del Servicio:** Tipo de servicio de telefonía móvil contratado, que puede ser "el que llama paga" o "el que recibe paga" del inglés, *Mobile Party Pays* (MPP) y *Call Party Pays* (CPP), respectivamente;
- XVII. **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 el Alta de una Línea Telefónica Móvil corresponde a la persona titular de la Identificación Oficial;
- XVIII. **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 tienen vinculadas, y solicitar su Baja;
- XIX. **Plataforma de Gestión de Líneas Telefónicas Móviles:** Solución tecnológica de los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil, mediante la cual se lleva a cabo el Alta de Líneas Telefónicas Móviles;





- XX. **Portabilidad:** Proceso mediante el cual un Titular o Usuario ejerce su derecho a conservar su Número Nacional o No Geográfico, al cambiar de Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones;
- XXI. **Pospago:** Esquema de contratación mediante el cual el Titular y/o Usuario paga servicios de telecomunicaciones de manera posterior a la utilización de los mismos;
- XXII. **Prepago:** Esquema de contratación mediante el cual el Titular y/o Usuario paga servicios de telecomunicaciones de manera anticipada a la utilización de los mismos;
- XXIII. **Proveedor del Servicio de Telefonía Móvil:** Concesionario o Comercializadora que presta el Servicio de Telefonía Móvil;
- XXIV. **RFC:** Registro Federal de Contribuyentes;
- XXV. **Roaming Internacional:** El uso de servicios de telecomunicaciones móviles por parte de un Titular y/o Usuario proveniente del extranjero, cuando se encuentra en territorio nacional, y cuenta con el Servicio de Telefonía Móvil en virtud de los acuerdos celebrados entre su proveedor de servicios y un Proveedor del Servicio Móvil nacional;
- XXVI. **SIM:** Módulo de Identidad del Suscriptor, ya sea en formato físico o electrónico (eSIM);
- XXVII. **Sistema de Atención:** Centros de atención a Titulares y/o Usuarios, implementados por los Proveedores de Servicios Móviles, ya sea vía telefónica, electrónica o presencial;
- XXVIII. **Servicio de Telefonía Móvil:** Servicio que se presta utilizando numeración que conforme al Plan de Numeración es de tipo móvil;
- XXIX. **SMS:** Servicio de Mensajes Cortos (del inglés, *Short Message Service*);
- XXX. **Titular:** Persona física o moral a cuyo nombre se encuentra vinculada a una o más Líneas Telefónicas Móviles;
- XXXI. **Usuario:** Persona física que hace uso de una o más Líneas Telefónicas Móviles, sin que necesariamente sea el Titular de la Línea Telefónica Móvil, y
- XXXII. **Validación de Identidad:** Procesos automatizados para validar los datos de una Identificación Oficial, mediante la consulta a fuentes confiables de información a cargo de las autoridades competentes.

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

Artículo 3. A falta de disposición expresa en la Ley y 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 y la resolución de los casos no previstos en los mismos, 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 materia 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 operen redes públicas de telecomunicaciones tienen las siguientes obligaciones:

- I. Activar y mantener activo el Servicio de Telefonía Móvil, únicamente para las Líneas Telefónicas Móviles vinculadas a un Titular y/o Usuario;
- 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 Alta y Baja de Líneas Telefónicas Móviles;
- IV. Abstenerse de realizar cobros a los Titulares y/o Usuarios por el Alta y Baja 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 postpago), la Modalidad del Servicio o el saldo presente en la línea;
- VI. Permitir la generación de llamadas a números de emergencia, de atención ciudadana, así como al Sistema de Atención del Proveedor del Servicio de Telefonía Móvil, desde Líneas Telefónicas Móviles Inactivas, 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 el Alta y Baja de Líneas Telefónicas Móviles, así como para realizar la consulta de las Líneas Telefónicas Móviles que se tienen vinculadas;
- VIII. Habilitar en todos sus centros de atención los mecanismos para realizar el Alta y Baja de las Líneas Telefónicas Móviles, y
- IX. Dar aviso a la Comisión y a las autoridades competentes, de cualquier incidente de seguridad de la información o vulneración de datos personales en un plazo máximo de veinticuatro horas a partir de su detección.

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.



[Handwritten signatures and initials in blue ink]



Artículo 9. Los Concesionarios Mayoristas Móviles habilitarán las Plataformas a que se refiere el artículo que antecede, y las ofrecerán como un servicio adicional, en condiciones no discriminatorias, transparentes y oportunas a las Comercializadoras, y en su caso a los Concesionarios a los que presten sus servicios mayoristas.

Las Comercializadoras y en su caso los Concesionarios, para el cumplimiento de las obligaciones previstas en los presentes Lineamientos, contratarán con el Concesionario Mayorista que les provee servicios mayoristas, los servicios necesarios para habilitar las Plataformas a que se refiere el artículo anterior.

En caso de desacuerdo en las tarifas de los servicios a que se refiere el presente artículo, tanto los Concesionarios Mayoristas como las Comercializadoras, y en su caso, los Concesionarios a los que presten servicios mayoristas, podrán solicitar la intervención de la Comisión.

La Comisión resolverá cualquier desacuerdo que se suscite derivado de lo dispuesto en el presente artículo, en un plazo no mayor a quince días, y será aplicable, en lo conducente, a las fases previstas para el procedimiento de resolución de desacuerdos sobre interconexión previsto en la Ley.

La Comisión resolverá y establecerá los términos, condiciones y tarifas de los servicios con base en una metodología que propicie competencia efectiva y considere las mejores prácticas internacionales y la participación de los concesionarios en el mercado.

Artículo 10. Los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil limitarán el número máximo de Líneas Telefónicas Móviles que puedan ser dadas de Alta por las personas físicas, permitiendo hasta cinco Líneas Telefónicas Móviles por Titular o Usuario en prepago y hasta diez Líneas Telefónicas Móviles por Titular o Usuario en pospago.

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

TÍTULO II DE LA ALTA Y BAJA DE LÍNEAS TELEFÓNICAS MÓVILES

CAPÍTULO I DE LA ALTA DE LÍNEAS TELEFÓNICAS MÓVILES

Artículo 11. Toda SIM en formato físico o electrónico (eSIM) que se comercialice por cualquier medio o canal de distribución, únicamente estará habilitada para realizar llamadas a números de emergencia, de atención ciudadana, así como al Sistema de Atención del Proveedor del Servicio de Telefonía Móvil, hasta en tanto no se realice el proceso de Alta de la Línea Telefónica Móvil.

Artículo 12. Los Proveedores de Servicios de Telefonía Móvil deberán habilitar medios presenciales o remotos para que los Titulares y/o Usuarios puedan realizar el Alta de las Líneas Telefónicas Móviles.



Toda Línea Telefónica Móvil deberá estar vinculada a un Titular. Adicionalmente, se podrá vincular un único Usuario a la misma Línea Telefónica Móvil, cuando ésta ya se encuentre activa.

Los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil únicamente activarán el servicio de una Línea Telefónica Móvil cuando el Titular concluya de manera satisfactoria el Alta respectiva.

Artículo 13. 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 y/o Usuarios el Alta.

Artículo 14. El Alta se podrá realizar de manera presencial, en los centros de atención de los Proveedores de 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.

Los Proveedores de Servicio de Telefonía Móvil deberán brindar asistencia a los Titulares y/o Usuarios con alguna discapacidad para llevar a cabo el Alta de las Líneas Telefónicas Móviles.

Artículo 15. El proceso de Alta invariablemente se realizará mediante la Plataforma de Gestión de Líneas Telefónicas Móviles del Proveedor del Servicio Móvil, ya sea que se realice de manera presencial o vía remota.

Artículo 16. Para la Validación de Identidad de personas físicas, se requerirá una Identificación Oficial vigente que contenga fotografía y CURP, que será validada por los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil.

Los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil únicamente registrarán la CURP, el número telefónico asociado y el resultado de la Validación de Identidad.

Artículo 17. Para la Validación de Identidad Tratándose de personas morales, se deberá presentar:

- I. Documento que contenga la razón social y el RFC, e
- II. Identificación Oficial vigente de la persona representante legal.

Para efectos de autenticar a las personas morales, los Proveedores de Servicio de Telefonía Móvil deberán habilitar el uso de la Firma Electrónica Avanzada del representante legal.

Los Proveedores de Servicio de Telefonía Móvil únicamente registrarán el RFC, el número telefónico asociado y el resultado de la Validación de Identidad.

Artículo 18. Para la Validación de Identidad tratándose de personas extranjeras, se deberá presentar:

- I. Pasaporte, o
- II. CURP temporal para extranjeros, asociada al pasaporte.



La validación de los documentos antes mencionados se realizará mediante consulta a fuentes de confianza a cargo de las autoridades competentes.

Los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil únicamente registrarán el país de origen del Usuario, número de pasaporte o, en su caso, CURP temporal para extranjeros, el número telefónico asociado y el resultado de la Validación de Identidad.

Artículo 19. En el caso de Líneas Telefónicas Móviles que usen servicios de Roaming Internacional dentro del territorio nacional, los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil deberán enviar un SMS que contenga la siguiente leyenda en idioma español e inglés:

"PARA REGISTRAR TU LINEA, INGRESA A: <Enlace>."

Donde:

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

Los Proveedores de Servicio de Telefonía Móvil deberán solicitar a los proveedores de servicios móviles extranjeros que corresponda, la información de identificación de los Titulares de las Líneas Telefónicas Móviles, cuando exista una solicitud de autoridad competente.

SECCIÓN I DEL PROCEDIMIENTO DE ALTA EN MODALIDAD PRESENCIAL

Artículo 20. Para el Alta 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, con los datos que correspondan conforme a lo establecido en los presentes Lineamientos.

El Proveedor del Servicio de Telefonía Móvil será responsable de realizar el proceso de Alta en la Plataforma de Gestión de Líneas Telefónicas Móviles, informando al Titular o Usuario los requisitos necesarios para la Validación de la Identidad, conforme a lo previsto en los presentes Lineamientos.

Los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil deberán brindar la asistencia necesaria para que los Titulares y/o Usuarios con alguna discapacidad puedan llevar a cabo el registro de su Línea Telefónica Móvil.

Artículo 21. Para el Alta en modalidad presencial, los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil deberán:

- I. Mostrar el Aviso de Privacidad conforme a lo previsto en las disposiciones en materia de protección de datos personales;
- II. Solicitar la Identificación Oficial vigente del Titular y/o Usuario para la Validación de Identidad;





- III. Informar al Titular o Usuario el resultado de la Validación de Identidad, y en su caso, proceder al Alta;
- IV. Activar de forma inmediata los Servicios de Telefonía Móvil contratados, y
- V. Generar un folio por cada Alta, que incluya fecha y hora.

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

SECCIÓN II DEL PROCEDIMIENTO DE ALTA EN MODALIDAD REMOTA

Artículo 22. Para el Alta en modalidad remota, 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 contenga la siguiente leyenda:

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

Donde:

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

El envío de este mensaje se podrá realizar a través de los siguientes medios electrónicos:

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

Artículo 23. El Alta 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 las disposiciones en materia de protección de datos personales;
- 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;



[Handwritten signatures and initials in blue ink]



- V. Permitir hasta tres intentos para realizar el Alta de una misma Línea Telefónica Móvil. En caso de rechazo, no se tendrá como realizada el Alta, 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 Alta;
- VI. Cuando la Validación de la Identidad y la Prueba de Vida sean exitosas, notificar al Titular o Usuario que el Alta ha sido concluida satisfactoriamente;
- VII. Generar un folio por cada Alta, que incluya fecha, hora y modalidad en la que se realizó.

Una vez enviada la notificación de la validación exitosa, quedará concluido el proceso de Alta de la Línea Telefónica Móvil y se activarán los servicios contratados.

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

Artículo 24. Los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil deberán implementar los mecanismos necesarios para garantizar que cuando el Titular o Usuario no tenga conexión a Internet, pueda cargar su información en la Plataforma de Gestión de Líneas Telefónicas Móviles, y a través de una sincronización posterior se lleve a cabo la Validación de Identidad y Prueba de Vida para concluir el proceso de Alta.

CAPÍTULO II DE LA BAJA DE LÍNEAS TELEFÓNICAS MÓVILES

Artículo 25. La Baja es el proceso mediante el cual se desvincula una Línea Telefónica Móvil de su Titular o Usuario.

La Baja solicitada por el Usuario, solo tiene el efecto de desvincularlo de la Línea Telefónica Móvil, pero permanecerá vinculada al Titular.

Únicamente la Baja, que realice el Titular de la Línea Telefónica Móvil, implicará que ésta quede inactiva, salvo para realizar llamadas a números de emergencia, de atención ciudadana, así como al Sistema de Atención del 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 darán de Baja las Líneas Telefónicas Móviles en los siguientes casos:

- I. A solicitud expresa del Titular y/o Usuario, dentro de las veinticuatro horas siguientes a la recepción de la solicitud;
- II. Por Portabilidad de Línea Telefónica Móvil, una vez que se ha ejecutado el proceso;
- III. Por cancelación del servicio, o
- IV. Por terminación de la relación contractual.



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

SECCIÓN I **DEL PROCEDIMIENTO DE BAJA EN MODALIDAD PRESENCIAL**

Artículo 28. Para la Baja 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, con los datos que correspondan, conforme a los presentes Lineamientos.

Artículo 29. Para la Baja en modalidad presencial, los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil deberán:

- I. Mostrar el Aviso de Privacidad conforme a las disposiciones aplicables en materia de protección de datos;
- II. Solicitar la Identificación Oficial vigente del Titular y/o Usuario para la Validación de Identidad, y
- III. Generar un folio identificador único para cada Baja, que incluya fecha, hora y modalidad en la que se realizó.

SECCIÓN II **DEL PROCEDIMIENTO DE BAJA EN MODALIDAD REMOTA**

Artículo 30. Para la Baja de la Línea Telefónica Móvil en modalidad remota, los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil deberán:

- I. Mostrar el Aviso de Privacidad, conforme a lo previsto en las disposiciones en materia de protección de datos personales;
- II. Permitir la consulta de los términos y condiciones de la Plataformas de Consulta de Líneas Telefónicas Móviles;
- III. Solicitar la Identificación Oficial vigente del Titular y/o Usuario y realizar la Validación de Identidad mediante los mecanismos habilitados por el Proveedor del Servicio de Telefonía Móvil;
- IV. Solicitar la confirmación de la voluntad del Titular y/o Usuario para dar de Baja de la Línea Telefónica Móvil;
- V. Cuando la Validación de la Identidad y la Prueba de Vida sean exitosas, notificar al Titular o Usuario que la Baja ha sido concluida satisfactoriamente, y
- VI. Generar un folio con identificador único para cada Baja, que incluya fecha y hora en la que se realizó.



[Handwritten signatures and initials in blue ink]



Artículo 31. Una vez enviada la notificación de la validación exitosa, quedará concluido el procedimiento de Baja de la Línea Telefónica Móvil. Cuando sea el Titular el que realice la Baja se deberán desactivar 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 32. Las Plataformas de Gestión de Líneas Telefónicas Móviles únicamente serán administradas y operadas por los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil.

Artículo 33. Las Plataformas de Gestión de Líneas Telefónicas Móviles de los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil deberán contar, al menos, con las siguientes funcionalidades:

- I. Permitir a los Titulares o Usuarios realizar el Alta de las Líneas Telefónicas Móviles;
- II. No almacenar ningún dato biométrico, fotografía, ni copia de Identificación Oficial;
- III. Permitir la captura de los datos necesarios para la Validación de Identidad;
- IV. Generar un folio con identificador único para cada Alta de Líneas Telefónicas Móviles;
- V. Conservar el historial de los resultados de las Validaciones de Identidad realizadas, que incluya el folio con identificador único, número telefónico, fecha y hora de la validación;
- VI. Mostrar el Aviso de Privacidad, conforme a lo previsto en las disposiciones en materia de protección de datos personales;
- 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. Estar disponibles las veinticuatro horas del día, los trescientos sesenta y cinco días del año;
- X. 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
- XI. Envío de notificaciones por SMS al Titular o Usuario, relativas al resultado de los procesos de Alta de las Líneas Telefónicas Móviles, debiéndose identificar plenamente el Proveedor del Servicio Móvil en el título del mensaje, a través de su nombre comercial.

Artículo 34. En caso de hechos fortuitos, causas de fuerza mayor o fallas que persistan por más de tres horas y que impidan u obstaculicen la operación de la Plataforma de Gestión 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 los Titulares y Usuarios respecto de las fallas a que se refiere el párrafo que antecede, en un término no mayor a cinco horas a partir de que haya sido detectada la falla.

Los Proveedores de Servicio de Telefonía Móvil deberán informar del avance en el restablecimiento de la Plataforma de Gestión de Líneas Telefónicas Móviles, cada veinticuatro horas, hasta que se restablezca por completo.

Una vez restablecida la Plataforma de Gestión de Líneas Telefónicas Móviles, los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil deberán garantizar la continuidad al proceso de Alta a través de dicho sistema.

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 Alta de Líneas Telefónicas Móviles.

SECCIÓN II PLATAFORMA DE CONSULTA DE LÍNEAS TELEFÓNICAS MÓVILES

Artículo 36. Las Plataformas de Consulta de Líneas Telefónicas Móviles únicamente serán administradas y operadas por los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil.

Artículo 37. Las Plataformas de Consulta de Líneas Telefónicas Móviles de los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil deberán contar, al menos, con las siguientes funcionalidades:

- I. Permitir el acceso seguro a través del CURP, RFC u otros mecanismos oficiales de autenticación en medios digitales;
- II. Permitir el acceso a través de mecanismos con doble factor de autenticación;
- III. Estar disponible las veinticuatro horas del día, los trescientos sesenta y cinco días del año;
- IV. Mostrar las Líneas Telefónicas Móviles que el Titular o Usuario tenga vinculadas, debiendo indicar la fecha y folio del Alta, así como la modalidad por la que se realizó;
- V. 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;
- VI. Contar con controles de sesión, caducidad de credenciales y envío de alertas de seguridad al Titular o Usuario;

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]





- VII. Contar con funcionalidades de accesibilidad para personas con discapacidad, y
- VIII. Permitir a los Titulares y Usuarios solicitar la Baja de Líneas Telefónicas Móviles, indicando el motivo de la solicitud.

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 y verificables, tales como:

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

CAPÍTULO IV **DE LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES**

Artículo 39. Los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil deberán proteger los datos personales de los Titulares y Usuarios, en los términos de las leyes 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 40. Los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil informarán a los Titulares y Usuarios sobre el uso, tratamiento y protección de sus datos personales.

Artículo 41. La información contenida en la Plataforma de Gestión de Líneas Telefónicas Móviles y en la Plataforma de Consulta de Líneas Telefónicas Móviles deberá considerarse 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, sin perjuicio de las obligaciones y responsabilidades que en materia de seguridad y justicia establezcan las disposiciones legales aplicables.

Artículo 42. En ningún caso los Proveedores de Servicio Móvil conservarán copia física o digital de las Identificaciones Oficiales o cualquier otra documentación presentada.

CAPÍTULO V **DE LA VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO**

Artículo 43. 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.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



Los Concesionarios Mayoristas Móviles que presten sus servicios a Comercializadoras o Concesionarios, serán los responsables del cumplimiento de las obligaciones respecto de los servicios que presten para el cumplimiento de los presentes Lineamientos.

Artículo 44. 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 a una Comercializadora, que será elegida de manera aleatoria;
- 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 Móvil que corresponda;
- V. Las Acciones de Verificación tendrán por objeto:
 - a. Comprobar que las plataformas de 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 el Alta de Líneas Telefónicas Móviles, tanto en modalidad presencial como remota, para lo cual se realizarán, al menos las siguientes acciones:
 1. Realizar tres intentos de Alta de Líneas Telefónicas Móviles, con tres diversos Titulares o Usuarios.
 2. Los intentos se podrán realizar en modalidad presencial o 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 y Baja 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. Realizar tres intentos de Baja de Líneas Telefónicas Móviles, con tres diversos Titulares o Usuarios.





3. Se considerará un incumplimiento a lo establecido en los Lineamientos, cuando se presenten tres intentos fallidos para la consulta y Baja de cada una de las tres Líneas Telefónicas Móviles, por causas atribuibles al Proveedor del Servicio de Telefonía Móvil;
- e. En caso de que se presente una falla en la Plataforma de Gestión de Líneas Telefónicas Móviles o en la Plataforma de Consulta de Líneas Telefónicas Móviles durante una Acción de Verificación, el Proveedor del Servicio de Telefonía Móvil deberá demostrar fehacientemente que se trata de una falla no atribuible al Proveedor.

Artículo 45. 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 al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

SEGUNDO. Para el cumplimiento de lo previsto en los presentes Lineamientos, los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil deberán observar las siguientes fases:

- a. **Fase 1:** Desarrollo de la Plataforma de Gestión de Líneas Telefónicas Móviles y habilitación de la Plataforma de Consulta de Líneas Telefónicas Móviles;
- b. **Fase 2:** Alta de Líneas Telefónicas Móviles nuevas y vigentes.

La implementación de las fases 1 y 2 deberá llevarse a cabo de manera secuencial e ininterrumpida.

- I. La Fase 1 tendrá una duración de treinta días naturales contados a partir de la entrada en vigor de estos Lineamientos.

A partir del inicio de la Fase 1, todos los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil deberán iniciar con la difusión de información clara, accesible y oportuna, a través de sus páginas o sitios de Internet, y en sus centros de atención, sobre los requisitos y modalidades para realizar el Alta y Baja de Líneas Telefónicas Móviles, así como para realizar la consulta de las Líneas Telefónicas Móviles que se tienen vinculadas y los plazos con el que contarán los Titulares y/o Usuarios para realizar el Alta de sus líneas.

- II. La Fase 2 dará inicio al día natural siguiente de la conclusión del plazo previsto para la Fase 1, y tendrá una duración de ciento veinte días naturales.

A partir del inicio de la Fase 2, todas las Líneas Telefónicas Móviles que se comercialicen estarán inactivas, incluyendo las que provengan de un proceso de Portabilidad, y se deberán dar de Alta conforme a lo establecido en los presentes Lineamientos.





Durante la Fase 2, los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil deberán enviar una notificación, al menos por SMS, a todas sus Líneas Telefónicas Móviles activas, al menos una vez por semana mientras no se realice su Alta.

La notificación a la que se refiere el párrafo anterior, deberá identificar plenamente al Proveedor del Servicio Móvil en el título del mensaje, a través de su nombre comercial y deberá indicar la fecha límite para el Alta de Líneas Telefónicas Móviles, así como el enlace seguro a la Plataforma de Gestión de Líneas Telefónicas Móviles.

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

Donde:

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

TERCERO. Transcurridos ciento veinte días hábiles posteriores a la conclusión de la Fase 2 del calendario de implementación, los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil deberán dar de Baja el servicio de toda Línea Telefónica Móvil que no se encuentre vinculada a un Titular.

A partir de la Baja, la Línea Telefónica Móvil únicamente podrá ser utilizada para realizar llamadas a números de emergencia, de atención ciudadana y al Sistema de Atención del Proveedor del Servicio de Telefonía Móvil.

Las Líneas Telefónicas Móviles que hayan sido dadas de Baja podrán ser reactivadas por los Titulares, siempre y cuando se encuentre disponible el número asociado y se cumpla con los requisitos establecidos en la Ley y en los presentes Lineamientos.

CUARTO. 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.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]





ANEXO A

Formato para el aviso de anomalías, fallas o ajustes de la Plataforma de Gestión de Líneas Telefónicas Móviles

I. Información general

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

II. Información de la anomalía, falla o ajuste

Descripción de la anomalía, falla o ajuste:	
Identificación del sistema inoperante:	
Ubicación del sistema inoperante (en caso de ser aplicable):	
Causa que lo originó:	
Tiempo estimado para la resolución de la anomalía, falla o ajuste:	





Acciones que se llevarán a cabo para subsanar la anomalía, falla o ajuste:	
Estatus:	
Datos de la persona representante o apoderada legal o Titular de la concesión y/o autorización.	

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

[Handwritten signature and initials in blue ink]





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

Campo	Descripción
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 anomalía, falla o ajuste 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 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 anomalía, falla o ajuste

Campo	Descripción
Descripción de la anomalía, falla o ajuste.	Indicar de manera concisa la anomalía, falla o ajuste.
Identificación del sistema inoperante.	Indicar si la anomalía, falla o ajuste 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 anomalía, falla o ajuste.	Indicar con número las horas y minutos estimados.
Acciones que se llevarán a cabo para subsanar la anomalía, falla o ajuste.	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 Móvil.	Indicar el nombre y apellido.

