

AVISO DE PRIVACIDAD

Telmov Movil S.A de C.V. (comercialmente “Telmovil”)

En cumplimiento con lo dispuesto por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (en adelante, la “LFPDPPP”), su Reglamento, los Lineamientos para la Identificación de Líneas Telefónicas Móviles, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 9 de diciembre de 2025 (en lo sucesivo, los “Lineamientos”), la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión, así como demás disposiciones normativas aplicables al tratamiento de datos personales, ponemos a su disposición el presente Aviso de Privacidad, con la finalidad de informarle sobre los términos y condiciones bajo los cuales serán tratados sus datos personales, identificando a la entidad responsable de su información; las finalidades que motivan su obtención, uso y resguardo; los terceros a los que podrán ser transferidos; los mecanismos para el ejercicio de sus derechos ARCO, entre otra información relevante que le permitirá tomar decisiones informadas respecto del uso de sus datos personales.

Area responsable y medios de contacto

El Área de Atención a Clientes de Telmovil (en adelante, el “responsable”) ha sido formalmente designada para: (i) promover y garantizar la protección de los datos personales que se encuentran bajo nuestra posesión; y (ii) atender el ejercicio de los derechos de los titulares de los datos personales.

Para cualquier asunto relacionado con el tratamiento y la protección de sus datos personales, usted podrá ponerse en contacto con dicha área a través de los siguientes medios de contacto:

Domicilio: Av. Eje Central Lázaro Cárdenas No. 49, Interior C, Col. Centro, Alcaldía Cuauhtémoc. C.P. 06000, CDMX, México.

Portal de internet: <https://telmovil.mx/>

Correo electrónico: atencion.clientes@telmovil.mx

*Teléfonos: 55 8957 7777 / 800 0700 069 / 56 3943 6537 WhatsApp o *222 (Desde su Telmovil).*

1. Tratamiento de datos personales para la vinculación y desvinculación de líneas telefónicas móviles para cumplir con los Lineamientos para la Identificación de Líneas Telefónicas Móviles

Para dar cumplimiento a los Lineamientos para la Identificación de Líneas Telefónicas Móviles antes mencionados, así como a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su Reglamento y demás

normativa aplicable, Telmovil podrá tratar los siguientes datos personales, según resulte aplicable:

a) Datos identificativos

Para la validación de identidad de personas físicas (titulares de líneas telefónicas móviles):

- Nombre completo;
- Clave Única de Registro de Población (CURP);
- Número telefónico asociado a la línea móvil;
- Identificación oficial vigente;
- Folio único de la operación de vinculación o desvinculación de la línea telefónica móvil.
- Adicional a lo anterior, para personas físicas con actividad empresarial, su Constancia de Situación Fiscal con una antigüedad no mayor a tres meses.
- Resultado de la Validación de Identidad por autoridades gubernamentales.

Para la validación de identidad de personas representantes legales de personas morales:

- Documento que contenga la razón social (escritura expedida por notorio y con hoja o sello del Registro Público de Comercio) y el Registro Federal de Contribuyentes (RFC) de la persona moral;
- Identificación oficial vigente de la persona representante legal;
- Documento que acredite la personalidad como representante legal (Escritura en la que constan Poderes).
- Resultado de la Validación de Identidad por autoridades gubernamentales.

Para la validación de identidad de personas físicas de nacionalidad extranjera:

- Pasaporte o CURP temporal para extranjeros.
- Nombre
- País de origen
- Número de pasaporte
- Resultado de la Validación de Identidad.

b) Datos biométricos

Para permitir la consulta, registro de líneas, vinculación o desvinculación de líneas telefónicas móviles en la Plataforma de Gestión y Consulta de Líneas Telefónicas Móviles, el Responsable podrá tratar datos biométricos, consistentes en:

- Imagen facial capturada mediante fotografía y/o video (prueba de vida).

Estos datos biométricos serán utilizados exclusivamente para fines de validación de identidad, sin que sean empleados para finalidades distintas, y una vez que se realice la validación en cuestión, dichos datos serán borrados/eliminados de los sistemas y Plataformas del Responsable.

c) Validación de identidad

Los datos recabados podrán ser utilizados para llevar a cabo procesos de identificación, autenticación y validación de identidad, conforme a los Lineamientos y demás disposiciones legales aplicables.

d) Datos sensibles

Los datos biométricos antes referidos tienen el carácter de datos personales sensibles, por lo que el Responsable adoptará medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas reforzadas para su protección, y los tratará únicamente por el tiempo estrictamente necesario para cumplir con las finalidades descritas en este Aviso de Privacidad.

El Responsable no recabará los siguientes datos personales que el artículo 2, fracción VI, de la LFPDPPP señala expresamente como sensibles (origen racial o étnico, estado de salud presente y futuro, información genética, creencias religiosas, filosóficas y morales, afiliación sindical, opiniones políticas, preferencia sexual).

2. Finalidades principales y secundarias del tratamiento de sus datos personales.

- **Finalidades primarias:**

Su información personal podrá ser utilizada para las siguientes finalidades primarias, las cuales son necesarias para proporcionarle nuestros productos y servicios de telecomunicaciones:

1. Realizar las consultas, altas, bajas, vinculación y desvinculación de líneas telefónicas móviles asociados a un titular, conforme a los Lineamientos para la Identificación de Líneas Telefónicas Móviles publicados en el Diario Oficial de la Federación el 9 de diciembre de 2025.
2. Atención a través de medios electrónicos;

3. Identificar y autenticar la identidad del titular o de su representante legal, en cumplimiento con lo establecido por los Lineamientos, la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión y demás normativa aplicable.
4. Permitir el acceso y operación de la Plataforma de Gestión de Líneas Telefónicas Móviles.
5. Verificar la información proporcionada por el titular.
6. Llevar a cabo la validación de las imágenes, video y/o datos biométricos para acreditar identidad.
7. Contactarlo para atención de su servicio.
8. Integrar, actualizar, conservar y resguardar el expediente del usuario final y/o titular en términos de las leyes y/o normatividad vigente.
9. Cumplir con las obligaciones legales y regulatorias en materia de telecomunicaciones, de seguridad y justicia, así como en materia de protección civil.

3. Transferencia de su información personal

Su información personal podrá ser transferida a las siguientes entidades, sin que legalmente se requiera su consentimiento, en términos del artículo 36 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares:

- I. Registro Nacional de Población e Instituto Nacional Electoral, y o cualquier otra entidad gubernamental, con la finalidad de verificar la información, datos e identificaciones que usted nos proporcione.
- II. Autoridades competentes, cuando la transferencia sea necesaria en virtud de una ley o de un mandato legal debidamente fundado y motivado.
- III. Autoridades competentes, cuando la transferencia sea necesaria o legalmente exigida para la salvaguarda de un interés público; la procuración o administración de justicia; el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un procedimiento judicial o administrativo; o la resolución de controversias.
- IV. Cuando la transferencia esté prevista en una ley o en un tratado internacional del que los Estados Unidos Mexicanos sean parte.
- V. Cuando la transferencia sea necesaria para el mantenimiento o cumplimiento de una relación jurídica entre el Responsable y la persona titular de los datos personales.

4. Derechos ARCO

Los derechos ARCO se refieren a los derechos de las personas titulares de los datos personales a:

Acceso: Conocer qué datos personales obtenemos y para qué los utilizamos.

Rectificación: Solicitar corrección de información o por estar desactualizada.

Cancelación: Consiste en la eliminación de datos de nuestra base de datos, por uso inadecuado.

Oposición: Oponerse al uso de sus datos para fines específicos.

Usted cuenta con los derechos ARCO para mantener control sobre sus datos personales, incluida su actualización y, cuando resulte procedente, su cancelación o eliminación.

4.1 Ejercicio de los Derechos ARCO

Para ejercer cualquiera de los derechos ARCO, usted deberá presentar una solicitud dirigida al área responsable del tratamiento de datos personales, a través de cualquiera de los siguientes medios:

- a) Presentando su solicitud en el domicilio del Responsable.
- b) Enviando su solicitud al correo electrónico: atencion.clientes@telmovil.mx.

La solicitud deberá contener, o bien, estar acompañada de la siguiente información y documentación:

- a) Nombre completo de la persona titular y su domicilio, u otro medio para comunicarle la respuesta a su solicitud;
- b) Documentos que acrediten su identidad o, en su caso, la personalidad e identidad de su representante legal;
- c) Una descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales se busca ejercer alguno de los derechos ARCO;
- d) La indicación expresa del derecho ARCO que se pretende ejercer, o bien, lo que solicita la persona titular; y
- e) Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales.

El Responsable dará respuesta a la solicitud dentro de un plazo máximo de 20 (veinte) días hábiles, contados a partir de la fecha en que la solicitud haya sido recibida.

El uso de medios electrónicos para el ejercicio de los derechos ARCO autoriza al Responsable a dar respuesta por el mismo medio, salvo que usted señale expresamente un medio distinto en su solicitud.

4.2 Limitaciones al derecho de cancelación

El derecho de cancelación no es absoluto. El Responsable podrá conservar determinados datos personales cuando exista una obligación legal que así lo requiera. Asimismo, en aquellos casos en los que el Responsable haya transferido sus datos personales a terceros, el ejercicio del derecho de cancelación podrá requerirse directamente ante la entidad que los esté tratando, conforme a la legislación aplicable.

5. Limitaciones sobre el uso y divulgación de sus datos personales

Usted podrá limitar el uso o divulgación de sus datos personales mediante solicitud dirigida al área responsable del tratamiento de datos personales, siguiendo para tales efectos el procedimiento y las instrucciones aplicables al ejercicio de los derechos ARCO.

El Responsable cuenta con medios y procedimientos para la inclusión de determinados datos personales en listados de exclusión propios, con el objeto de evitar su uso o divulgación para finalidades específicas. En dichos casos, el Responsable otorgará a las personas titulares que así lo soliciten la constancia de inscripción correspondiente.

6. Medios automáticos para recabar datos personales

El responsable utiliza *cookies* para facilitar la navegación y comunicación a través del sitio *web* <https://telmovil.mx/>. Si usted navega a través de dicho sitio o envía información a través de éste, las *cookies* utilizadas por el Responsable le permitirán recopilar, analizar y conservar información relacionada con sus hábitos de navegación y uso de dichos canales de comunicación, a través de dichos medios electrónicos que permiten recabar esta información de forma automática, en el momento mismo en que el usuario hace uso de nuestros servicios electrónicos.

7. Modificaciones al Aviso de Privacidad

El Responsable se reserva el derecho de modificar en cualquier momento el contenido del presente aviso de privacidad. Cualquier cambio en el aviso de privacidad será informado a través de la página de internet <https://telmovil.mx/>. Una vez que se publique el aviso de privacidad en dicha página, entrará en vigor automáticamente.

Última fecha de elaboración: 08 de enero de 2026.