

Términos y condiciones de uso DE LA PLATAFORMA DE CONSULTA Y GESTIÓN DE LÍNEAS TELEFÓNICAS MÓVILES

El presente Aviso Legal (en adelante, el "Aviso Legal") establece los términos y condiciones de la Plataforma de Consulta y Gestión de Líneas Telefónicas Móviles (en adelante, la "Plataforma"), la cual es facilitada por ALTÁN REDES, S.A.P.I. DE C.V. (en adelante, "ALTÁN"), y operada por Veridas Digital Authentication Solutions México, S.A. de C.V. (en adelante "Veridas") con el propósito de permitir el cumplimiento de Telmov Móvil, S.A. de C.V. (en lo sucesivo "Telmovil") a los Lineamientos para la Identificación de Líneas Telefónicas Móviles (en adelante los "Lineamientos") emitidos por la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones (CRT).

Este sitio es de Telmovil y está dedicado exclusivamente para realizar vinculación y desvinculación de líneas de telefonía móvil en línea, es decir, de manera remota. El domicilio de Telmovil se ubica en:

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

A través del presente les exponemos que resulta importante manifestarles a nuestros clientes y/o usuarios que utilizarán la en mención Plataforma, que es nuestra intención brindarles seguridad y certeza jurídica al momento de utilizarla, es por ello que ponemos a tu alcance de manera simple y detallada los presentes términos y condiciones que rigen Obligaciones y responsabilidades que ofrecemos en *Telmovil*, a nuestros Usuarios/Clientes al momento de utilizar esta Plataforma.

Hacemos de su conocimiento los Términos y Condiciones aplicables al utilizar la Plataforma, para vincular y/o desvincular la(s) línea(s) telefónica(s) móvil(es) y por ello manifiesta su aceptación tácitamente con el simple uso de la misma la aplicación de estos Términos y Condiciones.

Al utilizar la Plataforma de Telmovil, usted como usuario debe leer, entender y aceptar que está consciente de la aceptación de Términos y Condiciones aquí descritas, así como el Aviso de Privacidad que ponemos a disposición.

En caso de no aceptar estos Términos y Condiciones, no podrá utilizar la Plataforma.

TERMINOS Y CONDICIONES

● Definiciones

1. Lineamientos: Lineamientos para la Identificación de Líneas Telefónicas Móviles, publicados por la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones en el Diario Oficial de la Federación el día 9 de diciembre de 2025.
2. Plataforma: se refiere a la Plataforma de Gestión de Líneas Telefónicas Móviles, solución tecnológica mediante la cual se lleva a cabo la Validación de Identidad y

vinculación/desvinculación de líneas de telefonía móvil, así como a la Plataforma de Gestión 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.

3. Titular: persona física a cuyo nombre se encuentra asociada una línea telefónica móvil, conforme a los Lineamientos.
4. TELMOV MÓVIL, S.A. DE C.V. es el administrador de la Plataforma, que para todos los efectos legales es TELMOV MÓVIL, S.A. DE C.V. comercialmente conocido como TELMOVIL, y podrá ser contactado a través de los siguientes medios de contacto
 - o Teléfono: 55 8957 7777 y 800 0700 069 / 56 3943 6537 WhatsApp o *222 (Desde su Telmovil).
 - o Correo: atencion.clientes@telmovil.mx
 - o Domicilio fiscal: Av. Eje Central Lázaro Cárdenas No. 49, Interior C, Col. Centro, Alcaldía Cuauhtémoc. C.P. 06000, CDMX, México.
5. CURP: Clave Única de Registro de Población.
6. Desvinculación significa el proceso para disociar una línea telefónica móvil de su titular y/o usuario final.
7. Identificación Oficial significa el documento expedido por autoridad federal competente, que permita de forma unívoca identificar a su titular, se entenderán:
 - i) Credencial para votar expedida por el Instituto Nacional Electoral; ii) Pasaporte expedido por la Secretaría de Relaciones Exteriores. En el caso de extranjeros, el Pasaporte expedido por la Autoridad correspondiente de su país de origen; o iii) Documento Nacional de Identificación expedido por el Registro Nacional de Población.
8. INE significa Instituto Nacional Electoral.
9. Vinculación significa el proceso para asociar una línea telefónica móvil con su Titular y/o Usuario final.

Aceptación de los Términos y Condiciones

Al utilizar la Plataforma, el Titular y/o usuario de la línea telefónica móvil manifiesta su aceptación tácita, libre e informada de estos Términos y Condiciones.

Objeto de la Plataforma

La Plataforma permite a los Titulares cumplir de manera remota con lo dispuesto en los Lineamientos y podrán realizar:

- Vinculación de sus línea(s) telefónica(s) móvil(es) a un Titular, hasta 10 líneas telefónicas por cada titular;
- Desvinculación de sus línea(s) telefónica(s) móvil(es) de su Titular;

La Plataforma de Consulta de Líneas Telefónicas Móviles, permite a Titulares y/o Usuarios la consulta de las Líneas Telefónicas Móviles que tengan Vinculadas.

Estas funciones son necesarias para cumplir con las disposiciones señaladas en los Lineamientos.

Obligación legal de vinculación

De conformidad con los Lineamientos toda línea telefónica móvil activa debe estar vinculada a un Titular debidamente identificado, ya sea persona física o moral.

La vinculación de la línea es obligatoria y constituye un requisito legal indispensable para la activación, conservación y continuidad del servicio de telefonía móvil.

La Plataforma permite al Titular cumplir con dicha obligación en modalidad remota mediante los procesos de vinculación y, en su caso, desvinculación de líneas telefónicas móviles.

Proceso de vinculación

El proceso de vinculación consiste en asociar una línea telefónica móvil con la identidad del Titular correspondiente, a través de los mecanismos electrónicos y/o automatizados habilitados en la Plataforma conforme a los Lineamientos.

Para completar la vinculación, el Titular deberá:

- Aceptar el Aviso de Privacidad y los presentes Términos y Condiciones;
- Proporcionar la información y documentación requerida para su identificación, y;
- Seguir las instrucciones indicadas en la Plataforma hasta la finalización del proceso.

La vinculación quedará sujeta a la verificación y validación de la información proporcionada conforme a la normativa aplicable.

El Titular contará con un máximo de tres (3) intentos para completar correctamente el proceso de vinculación y validación de identidad de una línea telefónica móvil a través de la Plataforma, conforme a lo previsto en los Lineamientos. En caso de superarse dicho número de intentos, se le informará de los pasos a seguir para poder continuar con el requerimiento de vinculación.

Consecuencias de no realizar la vinculación

En caso de que una línea telefónica móvil no sea vinculada al Titular correspondiente dentro de los plazos y condiciones establecidos en los Lineamientos:

- La línea será inhabilitada para la prestación de servicios de telecomunicaciones móviles, incluyendo llamadas, mensajes y servicios de datos.
- La línea únicamente podrá permitir, en su caso, las comunicaciones permitidas por la normativa, como llamadas a números de emergencia.

La inhabilitación de la línea no constituye una decisión de ALTÁN ni de Telmóvil, sino que es una consecuencia directa del incumplimiento de una obligación legal establecida por las autoridades competentes, de conformidad con los Lineamientos.

Desvinculación de líneas

La desvinculación es el proceso mediante el cual una línea telefónica móvil deja de estar asociada a un Titular determinado.

La desvinculación:

- Podrá realizarse únicamente conforme a los flujos habilitados en la Plataforma, sin perjuicio de las modalidades presenciales que en su caso se puedan habilitar.
- No exime de la obligación de que la línea, en su caso, quede vinculada a un nuevo Titular, si continúa activa.
- No implica la terminación o suspensión de las obligaciones contractuales que en su caso tengan los Titulares de conformidad con lo establecido en los contratos o servicios adquiridos.

Mientras una línea permanezca desvinculada sin cumplir los requisitos de identificación, podrá estar sujeta a las medidas previstas en la normativa aplicable, incluida su inhabilitación.

Protección de Datos Personales

La Plataforma recaba y trata información y datos personales conforme a los Lineamientos, a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y otros ordenamientos aplicables.

El tratamiento de los datos personales se rige por **el Aviso de Privacidad** de la Plataforma, el cual se pone a disposición del Titular de forma separada y deberá ser leído y aceptado antes de concluir cualquier proceso disponible en la Plataforma.

Acceso y disponibilidad

- Plataforma de Gestión: <https://rnu.altanredes.com/telmovil/vinculatulinea>

- Plataforma de Consulta: <https://rnu.altanredes.com/consulta>

La Plataforma estará disponible y operativa. No obstante, el acceso podrá verse temporalmente interrumpido por causas técnicas, de mantenimiento, actualización, fallos de comunicación, caso fortuito o fuerza mayor, sin que ello genere responsabilidad para Telmovil más allá de lo expresamente establecido en la legislación aplicable.

Medios técnicos y dispositivos del Titular

El acceso y uso de la Plataforma se realiza desde dispositivos, equipos y medios de conexión proporcionados y controlados por el propio Titular, tales como computadoras, teléfonos móviles, tabletas u otros dispositivos con acceso a internet.

El Titular es responsable de manera enunciativa mas no limitativa, de:

- Contar con un dispositivo compatible y una conexión adecuada;
- Mantener la seguridad de sus dispositivos y credenciales;
- Asegurarse de que la información introducida se realiza de forma consciente y voluntaria.

Veridas, ALTÁN y Telmovil no serán responsables por fallos, errores o interrupciones que de manera enunciativa más no limitativa sean derivados de:

- Dispositivos del Titular;
- Conexiones a internet ajenas a la Plataforma;
- Configuraciones de hardware o software del Titular.

Uso personal y no transferible

El acceso a la Plataforma es personal y se limita a la realización de los procesos de vinculación y/o desvinculación de líneas telefónicas móviles conforme a los Lineamientos.

El Titular se obliga a no permitir el uso de la Plataforma en su nombre por terceros no autorizados ni a realizar actos en nombre de terceros sin contar con las facultades legales correspondientes.

Naturaleza de la Plataforma

La Plataforma tiene una finalidad exclusivamente de cumplimiento de las obligaciones regulatorias, orientada específicamente a la obligación legal para la identificación y vinculación o desvinculación de los Titulares con sus respectivas líneas telefónicas móviles, así como al cumplimiento de lo establecido en los Lineamientos y la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

La Plataforma:

- No constituye un servicio comercial independiente;
- No sustituye la relación contractual del Titular con Telmovil.
- No permite la contratación, modificación o cancelación del servicio móvil.
- Su uso es completamente gratuito para el Titular que la utilice.

Información mostrada y resultados

La información, mensajes, estados o resultados que se muestran durante el uso de la Plataforma se generan conforme a los Lineamientos y a los datos proporcionados por el Titular. Tienen carácter informativo y operativo dentro del proceso de identificación, y serán tratados como datos personales en los términos de la legislación aplicable.

Seguridad y uso indebido

El Titular se compromete a utilizar la Plataforma de forma diligente, lícita, conforme a la ley y a los presentes Términos y Condiciones.

Queda expresamente prohibido:

- Manipular o intentar manipular los procesos de validación;
- Introducir información falsa;
- Introducir información de terceros sin autorización;
- Intentar acceder a áreas restringidas o alterar el funcionamiento de la Plataforma;
- Interferir con el funcionamiento normal de la Plataforma.

La Plataforma integra medidas técnicas y organizativas de seguridad destinadas a proteger la información y asegurar la integridad de los procesos. Dichas medidas pueden afectar, limitar o impedir el acceso o el correcto funcionamiento de la Plataforma cuando el Titular utilice dispositivos, redes o conexiones que sean considerados inseguros, no confiables o que no cumplan con los estándares mínimos de seguridad.

Exclusión de garantías

La Plataforma se pone a disposición del Titular “tal cual”, conforme a su finalidad legal y regulatoria. No se garantiza:

- La ausencia total de errores técnicos.
- Que el uso de la Plataforma esté libre de interrupciones ajenas a su control. Nada de lo anterior limita los derechos que correspondan al Titular conforme a la legislación aplicable.

Limitación de responsabilidad

Veridas, ALTÁN y Telmovil, no serán responsables frente al Titular al utilizar esta Plataforma por:

- La veracidad o exactitud de la información proporcionada por el Titular;
- Las consecuencias derivadas de la falta de vinculación de una línea;
- Las decisiones o medidas adoptadas en cumplimiento de la normativa aplicable;
- Las relaciones contractuales entre el Titular y su operador móvil.

Esta limitación no excluye responsabilidades que se deriven de obligaciones que no puedan ser legalmente limitadas.

Suspensión o restricción de acceso

Telmovil podrá solicitar a ALTÁN quien a su vez podrá solicitar a Veridas suspender o restringir el acceso a la Plataforma o cuando Veridas detecte:

- Uso indebido o contrario a la ley;
- Intentos reiterados de manipulación o validación fallida, y/o;
- Riesgos para la seguridad o integridad de la Plataforma.

Propiedad intelectual

La Plataforma, su software, interfaces, textos, marcas y demás elementos son propiedad de ALTÁN o de terceros que han autorizado su uso.

El Titular dispone únicamente de un derecho de uso limitado, no exclusivo y no transferible, conforme a estos Términos y Condiciones.

Relación con Telmovil

Los Titulares que accedan a la Plataforma a través de Telmovil continúan siendo responsables de su propia información, sin perjuicio de que el Telmovil facilite el flujo para realizar los procesos de vinculación y/o desvinculación de sus respectivas líneas telefónicas móviles.

Comunicaciones y notificaciones

Las comunicaciones, avisos o notificaciones relacionadas con la Plataforma podrán realizarse a través de los medios electrónicos habilitados.

Comunicaciones Electrónicas

Cada vez que utilice la Plataforma o nos envíe o reciba un correo electrónico, mensaje de texto y otras comunicaciones de cualquier dispositivo, estará comunicándose electrónicamente con nosotros. Usted acepta al utilizar esta Plataforma a recibir comunicaciones de nosotros electrónicamente en una variedad de formas, por ejemplo mediante los siguientes tipos de mensajes de datos: correo electrónico, mensajes de texto, notificaciones automáticas de nuestra app o mediante avisos y mensajes colocados en este sitio web o mediante los demás Servicios de *Telmovil*, como nuestro Centro de Mensajes. Usted acepta que todos los contratos, avisos, mensajes, y otras notificaciones y comunicaciones que le enviemos por medios electrónicos satisfacen cualquier requisito legal de forma escrita y cuentan con plenos efectos legales y validez.

Modificaciones a los Términos y Condiciones

Telmovil podrá modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento para ajustarlos a cambios legislativos, regulatorios o de funcionamiento de la Plataforma.

Los cambios no afectarán a la validez de los procesos previamente realizados a través de la Plataforma.

Las modificaciones serán aplicables desde su publicación en la Plataforma.

Si alguna disposición de estos Términos y Condiciones fuera declarada inválida o inaplicable, las restantes disposiciones conservarán plena validez.

Legislación Aplicable y Jurisdicción

El titular al hacer uso de la Plataforma acepta de manera expresa, someterse en caso de cualquier controversia, a la jurisdicción de los tribunales de la Ciudad De México, Estados Unidos Mexicanos, así como las leyes aplicables para el caso concreto vigentes en dicho lugar, renunciando expresamente a cualquier otra jurisdicción que por motivo de su nacionalidad o domicilio pudiera corresponder.

Última actualización 24 de febrero de 2026.