



AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL MECANISMO PARA REPORTAR FALLAS PRESENTADAS EN PLATAFORMAS DE USUARIOS DE LÍNEAS TELEFÓNICAS MÓVILES

¿Quién es el Responsable del tratamiento de los datos personales?

La Comisión Reguladora de Telecomunicaciones (CRT), a través de la Dirección General de Supervisión del Cumplimiento, con domicilio en Avenida Insurgentes Sur No. 1143, Colonia Nochebuena, Demarcación Territorial Benito Juárez, Código Postal 03720, en la Ciudad de México (<https://www.gob.mx/crt>), es el sujeto obligado y responsable del tratamiento de los datos personales que se recaben derivado de la operación del mecanismo para reportar fallas presentadas en plataformas de usuarios de líneas telefónicas móviles, los cuales serán protegidos conforme a lo dispuesto por la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público y demás normatividad que resulte aplicable.

¿Qué datos se recaban?

Los datos personales a los que se les dará tratamiento derivado de la operación del mecanismo para reportar fallas presentadas en plataformas de usuarios de líneas telefónicas móviles, son los que se listan a continuación:

Categoría	Tipo de Datos
Datos electrónicos	<ul style="list-style-type: none"> Correo electrónico

¿Cuál es el fundamento para el tratamiento de los datos personales?

La Comisión Reguladora de Telecomunicaciones, a través de la Dirección General de Supervisión del Cumplimiento, trata los datos personales con fundamento en:

- Artículos 6°, apartado A, fracción II y 16, segundo párrafo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Diario Oficial de la Federación del 15 de octubre de 2025, vínculo de consulta: <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/cpeum.htm>.

- Artículos 3°, fracción XXXI, 4°, 10, 11, 12, 14, 16, 19, 20, 21 y 24, fracción VI, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Diario Oficial de la Federación del 20 de marzo de 2025, última reforma publicada 14 de noviembre de 2025, vínculo de consulta: <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/lqpdppso.htm>.





- Artículos 3, 4, 7 y 50 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público. Diario Oficial de la Federación del 14 de junio de 2024, vínculo de consulta: https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5730526&fecha=14/06/2024#gsc.tab=0.

- Artículos 10, fracciones I y LVIII de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión. Diario Oficial de la Federación del 16 de julio de 2025, vínculo de consulta: <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/lmtr.htm>.

- Artículo 46, fracciones I y III del Reglamento Interior de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones. Diario Oficial de la Federación del 25 de noviembre de 2025, vínculo de consulta: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5773817&fecha=25/11/2025#gsc.tab=0.

- Artículos 33, 34, 35, 36, 37 y 38 de los Lineamientos para la Identificación de Líneas Telefónicas Móviles. Diario Oficial de la Federación del 9 de diciembre de 2025, vínculo de consulta: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5775677&fecha=09/12/2025#gsc.tab=0.

¿Para qué finalidad se recaban los datos personales?

Los datos personales recabados serán utilizados para las siguientes finalidades:

Finalidad	Consentimiento
Reportar fallas en el uso de las plataformas, que habiliten y operen los proveedores de telefonía móvil.	Tácito
Mantener contacto con el usuario de telefonía móvil para dar seguimiento sobre la falla reportada en el uso de las plataformas habilitadas por los proveedores.	Expreso
Canalizar al proveedor de telefonía móvil, los reportes sobre las fallas detectadas por los usuarios en el registro para la identificación de líneas telefónicas móviles.	Tácito
Accionar mecanismos de supervisión para el cumplimiento de los proveedores en la regulación sobre la identificación de líneas telefónicas móviles.	No se requiere consentimiento

¿Con quién compartimos los datos personales y para qué fines?

Con motivo de la operación del mecanismo para reportar fallas presentadas en plataformas de usuarios de líneas telefónicas móviles, los datos personales pueden ser transferidos a los proveedores de telefonía móvil para fines de atención técnica. Asimismo, la Dirección General de Supervisión del Cumplimiento, obtiene el consentimiento de las personas titulares y/o de sus representantes legales,





de forma expresa, previa e informada, a través del formato de reporte sobre Plataformas de Registro y Consulta.

No se omite señalar que, no se llevará a cabo tratamiento de datos personales para finalidades distintas a las expresamente señaladas en este aviso de privacidad, ni realizará transferencias de datos personales a otros responsables, salvo aquellas que sean estrictamente necesarias para atender requerimientos de información de una autoridad competente que estén debidamente fundados y motivados, así como aquellas que se realicen entre responsables para el ejercicio de facultades propias, compatibles o análogas con la finalidad, o bien, cuando se actualice alguno de los supuestos señalados en los artículos 16, 60 y 64 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, así como en el artículo 36 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público, para las que no se requerirá del consentimiento de la persona titular.

Mecanismos, medios y procedimientos disponibles para ejercer los derechos ARCOP

Se podrán ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad de los datos personales (ARCOP) a través de las siguientes modalidades:

- Directamente ante la Unidad de Transparencia de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones, ubicada en Avenida Insurgentes Sur No. 1143, Colonia Nochebuena, Demarcación Territorial Benito Juárez, Código Postal 03720, en la Ciudad de México, en un horario de atención al público de 9:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes, excepto días inhábiles.
- Mediante la Plataforma Nacional de Transparencia, a través del siguiente enlace electrónico: <http://www.plataformadetransparencia.org.mx/>.
- A través del correo electrónico: ut.crt@crt.gob.mx.

Asimismo, se hace de su conocimiento que el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición al tratamiento y portabilidad de tus datos personales (ARCOP) es gratuito, en el entendido de que se podrá solicitar el pago únicamente de los gastos justificados de envío, certificación o costos de reproducción de la información correspondientes.

En caso de que usted realice alguna solicitud, esta Comisión Reguladora de Telecomunicaciones tendrá un plazo máximo de veinte días hábiles, contados a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud, para emitir una respuesta.

Si desea conocer el procedimiento para el ejercicio de estos derechos, no dude en comunicarse a la Unidad de Transparencia al teléfono: 55 5015 4002.

¿Este tratamiento, permite su Portabilidad?





Se informa que este tratamiento de datos personales no se encuentra en formatos estructurados y comúnmente utilizados para su portabilidad, en términos de lo dispuesto en el artículo 51 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

Mecanismos y medios para que la persona titular pueda manifestar su negativa para el tratamiento de sus datos personales para finalidades y transferencias que requieran su consentimiento.

Las personas titulares podrán manifestar la negativa para el tratamiento de sus datos personales, a través del ejercicio de los derechos de cancelación u oposición, directamente ante la Unidad de Transparencia de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones ubicada en Avenida Insurgentes Sur No. 1143, Colonia Nochebuena, Demarcación Territorial Benito Juárez, Código Postal 03720, en la Ciudad de México, en un horario de atención al público de 9:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes, excepto días inhábiles, o bien, a través del correo electrónico: ut.crt@crt.gob.mx o mediante la Plataforma Nacional de Transparencia, a través del siguiente enlace: <http://www.plataformadetransparencia.org.mx/>.

La recepción y trámite de las solicitudes para el ejercicio de los derechos de cancelación u oposición, se sujetará al procedimiento establecido en el Título Tercero de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y demás disposiciones que resulten aplicables en la materia.

Domicilio de la Unidad de Transparencia de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones

Avenida Insurgentes Sur No. 1143, Colonia Nochebuena, Demarcación Territorial Benito Juárez, Código Postal 03720, en la Ciudad de México.

Los medios a través de los cuales el responsable comunicará a las personas titulares los cambios al aviso de privacidad.

El presente aviso de privacidad puede sufrir modificaciones, cambios o actualizaciones derivadas de nuevos requerimientos legales o por otras causas. Nos comprometemos a mantenerlo informado sobre los cambios que pueda sufrir el presente aviso de privacidad, en el apartado denominado Avisos de Privacidad, a través de la página de internet <https://portal.crt.gob.mx/transparencia-proteccion-avisos>, o bien, de manera presencial, en nuestras instalaciones, en el Módulo de Atención de la Unidad de Transparencia.

Fecha de actualización: 27 de enero de 2026

