

¿Cómo reportar el robo, pérdida y recuperación del equipo

1.- ¿Cuál es el proceso a seguir para reportar el robo/pérdida del equipo?

- La solicitud puede ser presentada por los canales
- El equipo debe estar vinculado al servicio del cliente titular/usuario.
- Se puede solicitar el bloqueo/ desbloqueo aun cuando el equipo no haya sido comprado en claro.
- El cliente deberá conocer el modelo y marca del equipo, el cual será solicitado durante la atención.
- Es obligatorio que se realice el bloqueo de línea y equipo. Por disposición de OSIPTEL está prohibido bloquear únicamente el equipo.
- El cliente recibirá de forma obligatoria el código de bloqueo antes de culminar la solicitud.

2. ¿Qué requisitos se requiere para solicitar un bloqueo / desbloqueo del equipo?

- Bloqueo→ Debe ser solicitado por el titular o usuario del servicio y se validarán datos
- Desbloqueo→ Debe ser solicitado por el titular el cual pasará una biometría
- No tiene costo.

3.- ¿Por qué medio de atención se debe realizar la gestión del bloqueo / desbloqueo de equipo?

Para Bloqueo

- Canal de Atención presencial
- Canal Telefónico por el 123.

Para Desbloqueo

- Solo aplica para canal de atención presencial

4. ¿Cómo se solicita la recuperación del equipo?

- Debe ser el titular del equipo a recuperar.
- Es de forma presencial
- Si proviene un desbloqueo por parte de un importador o el distribuidor, la empresa operadora levanta el bloqueo del equipo terminal móvil.
- Es importante que el cliente reciba el código correlativo sobre el desbloqueo del equipo.