

Contraseña única: ¿En qué trámites del servicio móvil es obligatorio su uso?

Conoce en qué trámites del servicio móvil la empresa operadora solicitará tu contraseña única, cuyo uso es obligatorio desde el 31 de marzo de 2023, según lo dispuesto por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel).

En el Día Mundial de la Contraseña, que se celebra el primer jueves de mayo, recordemos que el **Osiptel** implementó esta medida para evitar fraudes vinculados al servicio móvil, como la suplantación de identidad y las contrataciones no solicitadas.

Solo en el año 2022, las empresas operadoras registraron más de 10 mil cuestionamientos de titularidad de servicios móviles prepago y cerca de 80 mil reclamos por contrataciones no solicitadas de líneas móviles pospago.

Trámites

El uso de esta clave única es obligatorio como un mecanismo adicional de seguridad (un candado más) a la verificación biométrica de huella dactilar para validar la identidad de los usuarios en **tres trámites** que son relevantes por los efectos jurídicos que generan y porque personas inescrupulosas, haciéndose pasar por titulares del servicio, han empleado estos trámites para la realización de fraudes informáticos y/o

financieros.

1. Contratación

Primero, es obligatorio el uso de la **contraseña** en el trámite de **contratación de una línea móvil adicional**, que se da cuando el usuario cuenta con una o más líneas bajo su titularidad en una misma empresa operadora y solicita la contratación o **portabilidad** de una línea móvil más.

“Solo se pide la contraseña única cuando el usuario requiere contratar una línea adicional en su mismo operador. Si el usuario contratará una línea móvil por primera vez en un operador determinado o en un operador distinto al que ya tiene, solo necesitará validar su identidad con la biometría”, explicó la directora de Atención y Protección del Usuario del **Osiptel**, Tatiana Piccini.

Para los casos de portabilidad, si el usuario no tiene una línea móvil con el operador a donde portará, durante el proceso de contratación solo se validará su identidad con la biometría. Pero, en caso sí cuente con una línea móvil en el operador destino de la portación, esta empresa le solicitará la contraseña única durante el proceso de contratación, pues se considerará como una línea adicional.

2. Reposición de chip móvil

Otro trámite en el que se obliga el uso de la contraseña única es en la **reposición de chip móvil o SIM card**. El usuario

solicita este trámite cuando ha reportado previamente la sustracción o pérdida del equipo terminal, o en los casos en que el chip haya sido extraviado, presente fallas que ocasionen la inoperatividad del servicio o se requiera un nuevo modelo de chip.

Para este trámite, se puede acudir a cualquiera de los centros de atención o puntos de venta habilitados para atención de usuarios por las empresas operadoras y reportados al Osiptel.

3. Cambio de titularidad

También es obligatorio la clave única en el trámite de **cambio de titularidad del servicio móvil**, mediante el cual el usuario puede ceder sus derechos y obligaciones, respecto del contrato suscrito con la empresa operadora, a un tercero en los siguientes casos: cesión de posición contractual, por fusión o escisión de una persona jurídica.

Es importante resaltar que todas las empresas operadoras están obligadas a generar la contraseña única validando la identidad del abonado mediante verificación biométrica. De esta manera, se valida que efectivamente el que genera la contraseña es el titular del servicio. El OSIPTEL viene fiscalizando a las empresas operador el cumplimiento de esta disposición.