

Osiptel: ¿Cómo confirmar si la empresa bloqueó el celular que reportaste robado?

En marzo de este año, se registraron 4.529 reportes por sustracción (es decir, robo o hurto) y 731 reportes por pérdida de equipos celulares en promedio al día, de acuerdo con información proporcionada por las empresas operadoras al Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel).

Es por ello que, en caso de pérdida o robo de un equipo móvil es necesario que el usuario lo reporte de inmediato a su empresa operadora para que sea bloqueado y se suspenda la línea para evitar que sea utilizado por extraños.

“Cuando se bloquea el celular en este tipo de situación, el IMEI que identifica al equipo (como si fuera el DNI del equipo móvil) ingresa a la lista de celulares robados y perdidos. Esta lista se comparte con todos los operadores que brindan servicio en el mercado móvil para que procedan al bloqueo respectivo y de esta manera se evita su uso”, indicó la directora de Atención y Protección del Usuario del Osiptel, Tatiana Piccini.

Para verificar si el IMEI de un celular (serie de 15 dígitos que identifica al equipo) se encuentra registrado como robado, perdido o si ha sido desbloqueado al haberse recuperado, el Osiptel puso a disposición de todos los ciudadanos el servicio en línea Checa tu IMEI, que permite realizar consultas a

través de este enlace.

Este aplicativo también permite hacer seguimiento de los reportes efectuados a las empresas operadoras por robos y pérdidas de celulares. “Si pasadas las 24 horas de comunicar lo sucedido a la operadora, el IMEI del celular no figura en esta base de datos, pueden escribir a reportaimei@osiptel.gob.pe o completar el formulario visible en el servicio en línea”, agregó Tatiana Piccini.

¿Cómo reportar el robo de un celular?

Los usuarios pueden reportar la pérdida o robo de un equipo móvil por el canal telefónico de la empresa operadora o de forma presencial, indicó Osiptel.

La empresa operadora validará los datos personales, solicitará el número de documento de identidad, así como el número telefónico desde el cual el usuario está reportando el robo o pérdida del equipo.

Asimismo, antes de bloquear el equipo, informará sobre la marca y modelo del celular que el usuario está solicitando bloquear para verificar si se trata del mismo equipo que está reportando.

Como parte del proceso de reporte, la compañía deberá entregar, de forma inmediata, dos elementos esenciales: el código del reporte (como constancia) y el código IMEI del celular que procederá a bloquear, omitiendo el último dígito.

“El bloqueo de equipos móviles es un derecho de todo abonado o usuario de los servicios de telecomunicaciones. Si la empresa operadora no realiza el bloqueo, deberá asumir el costo de los consumos que se efectúen desde el momento en que se haya efectuado el reporte respectivo. Por eso, es importante que el usuario guarde su código de bloqueo”, puntualizó Piccini.