

Osiptel: Hoy entra en vigencia uso obligatorio de contraseña única en trámites de servicio móvil

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) informa que, **desde hoy, viernes 31 de marzo, entra en vigencia el uso obligatorio de la contraseña única**, como mecanismo adicional de seguridad, para validar la identidad de los abonados en la contratación de una línea adicional, reposición de chip o cambio de titularidad del servicio móvil.

¿Por qué se implementa esta medida?

Se busca 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. De este total, Entel (4472) y Claro (4379) reportaron el mayor número de cuestionamientos de titularidad, seguidas de Bitel (940) y Movistar (332).

Durante ese mismo año, las cuatro empresas operadoras más grandes también registraron 77 597 reclamos de abonados por la contratación no solicitada del servicio móvil. En Movistar se presentó la mayor cantidad: 61.126 reclamos. Luego, se ubicaron Claro con 8.214 reclamos, Entel con 7.374 y Bitel con 883.

Según lo dispuesto por el Osiptel, las empresas operadoras del servicio móvil, desde el 12 de junio de 2022, están obligadas a entregar la contraseña única e informar sobre su uso a sus abonados; y desde el 31 de marzo de 2023, su uso es obligatorio en tres trámites: **contratación de una línea móvil adicional, reposición de chip móvil o cambio de titularidad del servicio móvil**. Además, los usuarios pueden personalizar esta clave.

Esta contraseña única no reemplaza a la verificación biométrica de huella dactilar, sino que es un mecanismo adicional de seguridad (un candado más) para validar la identidad de los abonados **en los trámites anteriormente mencionados**.

¿Cómo generar esta clave?

La entrega de la contraseña única se realiza en los canales de atención presenciales de las operadoras y a través de otros mecanismos aprobados por el Osiptel. Hasta la fecha, Bitel, Entel y Movistar generan la clave por aplicativos de autogestión (como Mi Bitel) y de autoactivación (como Activa tu chip Movistar y Activa tu chip Entel), es decir, el usuario ya no necesitará ir presencialmente a las oficinas de su operador.

Cada empresa determina la extensión y las características de la contraseña única, como la longitud y si contiene números, letras y/o caracteres especiales. Asimismo, bajo ninguna circunstancia el sistema implementado por las operadoras permitirá que su personal de atención tenga acceso a la clave de los usuarios.

Para generar la contraseña única, la operadora puede enviar un enlace al correo electrónico que el abonado previamente indicó o un mensaje de texto (SMS) a todas las líneas móviles recién contratadas.

¿Cuántas contraseñas?

Es importante señalar que, **si una persona es titular de una o más líneas móviles en una misma empresa operadora, solo recibirá una contraseña única.** En caso los abonados no cuentan con la contraseña única o desea recuperarla, deben solicitarla a su empresa operadora, la cual indicará el procedimiento a seguir y sus canales habilitados.

En tanto, si los usuarios no reciben esta clave en una nueva contratación o cuando la hayan solicitado a su empresa, pueden reportar su caso al Osiptel para evaluar las acciones a adoptar y gestionar la entrega de la contraseña.

Ante cualquier consulta o duda, pueden comunicarse con el regulador a través del FonoAyuda 1844 y las líneas móviles a nivel nacional disponibles en <https://www.gob.pe/institucion/osiptel/contacto-y-numeros-de-emergencias>. También se encuentran habilitados el correo electrónico usuarios@osiptel.gob.pe, así como el servicio de orientación para personas con discapacidad auditiva, al cual se puede acceder, previa cita, a través del enlace: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/DiscapacidadAuditiva>.