PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DEL REPORTE POR SUSTRACCIÓN O PÉRDIDA DE EQUIPO TERMINAL MÓVIL POR VÍA TELEFÓNICA

El presente documento tiene como objetivo explicar el procedimiento para reportar la sustracción o pérdida de un equipo terminal móvil ("Equipo") en el marco de lo dispuesto en las Normas Complementarias para la Implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, aprobadas mediante RCD No. 07-2020-CD/OSIPTEL.

1. Contactarnos a nuestra línea de atención telefónica

El abonado/usuario podrá contactarnos a través de cualquiera de nuestras líneas de atención telefónica solicitando reportar la "Sustracción o Pérdida" de su Equipo o reportar el "desbloqueo" de su Equipo": *555 desde una línea Flash Mobile, o al 01 6433817 ó 0800 71690 desde un teléfono fijo.

2. Validación de identidad

A continuación, deberá pasar el filtro de validación de identidad, considerando las siguientes preguntas de validación (PV):

En caso se comunique el **Abonado**:

PV1: Nombres y apellidos (persona natural) o Razón social (persona jurídica)

PV2: Número del documento legal de identificación (p.e: DNI, Pasaporte, CE, RUC).

PV3: Número telefónico asociado al Equipo objeto del reporte.

PV4: Número telefónico desde el cual realiza el reporte.

A fin de validar los datos previamente brindados, se le formularán hasta tres (3) de las siguientes preguntas, debiendo responder correctamente al menos una (1):

- ¿Ha hecho una recarga en este mes?
- ¿Contaba con saldo a la fecha del robo o pérdida del Equipo?
- ¿En el presente año hizo alguna portabilidad?
- ¿Ha solicitado bloquear su servicio por robo o pérdida en los últimos 6 meses?

En caso se comunique el **Usuario**:

PV1: Nombres y apellidos (persona natural) o Razón social (persona jurídica) del abonado

PV2: Número telefónico asociado al Equipo objeto del reporte.

PV3: Número telefónico desde el cual realiza el reporte.

PV4: Nombres y apellidos completos

PV5: Número de documento legal de identificación

A fin de validar los datos previamente brindados, se le formularán hasta tres (3) de las siguientes preguntas, debiendo responder correctamente al menos una (1):

- ¿Ha hecho una recarga en este mes?
- ¿Contaba con saldo a la fecha del robo o pérdida del Equipo?
- ¿En el presente año hizo alguna portabilidad?
- ¿Ha solicitado bloquear su servicio por robo o pérdida en los últimos 6 meses?

3. Validación del equipo

Una vez validada la identidad del abonado/usuario, se procederá a la validación del equipo. Básicamente, se validará el IMEI, marca y modelo del Equipo a ser bloqueado. El abonado/usuario tendrá la posibilidad de bloquear el IMEI del equipo inmediato anterior vinculado a sí, para lo cual deberá brindar la marca y modelo de dicho equipo.

A continuación, se informará al abonado/usuario la marca y modelo del equipo objeto del reporte. Luego, se procederá al registro del reporte.

4. Constancia del Reporte:

Una vez registrado el Reporte, se le informará al abonado/usuario el código de reporte, así como el código IMEI del equipo (omitiendo el último dígito e informando su omisión). Finalmente, se le informará el ticket de atención por el Reporte realizado.

5. Plazo para recuperar su número de servicio:

Se le informará al abonado/usuario que cuenta con un plazo de 209 días calendarios, contados desde la fecha en que se suspendió el servicio, y siempre que no subsista un caso de cuestionamiento pendiente de solución, para solicitar la recuperación de su número de servicio, de lo contrario, se dará por terminado su contrato de abonado y, en consecuencia, se procederá a la baja definitiva de su servicio.

6. Desbloqueo del Equipo y numeración:

Para el caso de la recuperación de su Equipo, el abonado/usuario deberá brindar el "código de reporte" brindado al momento de realizar el reporte por sustracción (sin dicho código no se podrá realizar el desbloqueo) adicionalmente, el número del IMEI, marca y modelo del equipo reportado por sustracción.

Una vez validado el código de reporte y datos del equipo, se procederá a realizar el desbloqueo del equipo y la numeración, modificando su estado en el "listado de

equipos terminales sustraídos, perdidos o recuperados”. Finalmente, se le informará el ticket de atención por el Reporte realizado.