

## ¿Cómo reportar el robo, pérdida y recuperación del equipo celular?

- **Robo o Pérdida de Equipo Celular:**

Debes reportar el robo o pérdida de tu celular ante tu empresa operadora ante el robo, pérdida y sustracción a través del servicio de información y asistencia 104; o en forma presencial en los centros de atención o puntos de atención local.

Se te requerirá, lo siguiente:

1. El nombre y apellidos completos del abonado, o razón social en caso de persona jurídica
2. El número del documento legal del abonado
3. El número telefónico asociado al equipo materia del reporte.
4. Información que valide los datos del abonado o del servicio
5. El número telefónico o de abonado (fijo o móvil) desde el cual se realiza el reporte (encaso sea presentado vía telefónica).

Luego de realizado el reporte, se entregará:

- (i) El código de dicho reporte
- (ii) El código IMEI del celular a bloquear, omitiendo los cuatro últimos dígitos

- **Recuperación de Equipo Celular:**

En caso recuperes tu celular del robo o pérdida, podrás solicitar la recuperación del equipo únicamente en forma presencial en los centros de atención o puntos de atención local.

Se te requerirá validar tu identidad por el sistema de verificación biométrica de huella dactilar. Solo de ser exitosa la validación de identidad, se reactivará tu servicio de manera inmediata el servicio y se desbloqueará el equipo celular.

Finalmente, se te entregará un código correlativo del reporte de recuperación del equipo celular.