

Pasos para reportar el robo o extravío de teléfonos celulares



1. Una vez que suceda el evento de robo o extravío del equipo, el cliente deberá contactar inmediatamente al operador que le presta el servicio de telefonía móvil, para dar el aviso correspondiente.

El aviso puede realizarse por dos vías:

- a) Llamar al teléfono de atención a clientes, o
- b) Acudir al centro de atención a clientes

2. El cliente proporcionará a su operador la información que le solicite, con base en las políticas de seguridad del operador, para evitar que un tercero ajeno al titular de la línea y del equipo, suspenda la línea o bloquee el equipo.
3. El operador validará la información que le proporcione el cliente.
4. El operador suspenderá inmediatamente la línea y/o bloqueará el equipo.
5. El operador proporcionará un folio al cliente el cual le servirá para dar seguimiento a su aviso.

Solo en los casos en que los clientes tengan contratado un seguro que cubra el robo de su equipo y quieran hacerlo efectivo, deberán acudir al centro de atención a clientes de su operador, y exhibir el acta del Ministerio Público con la información requerida por el operador, dado que es un requisito establecido por las aseguradoras.

Se recomienda a los usuarios que cuando realicen la compra de un equipo en algún establecimiento distinto de los operadores, verifique que le hagan entrega de la factura correspondiente y que el IMEI contenido en ella, coincida efectivamente con el que está localizado atrás de la batería del equipo. Ya que aun y cuando el usuario adquiera de buena fe un equipo robado y cuya documentación sea falseada, el mismo no podrá ser activado por algún operador.

PROCEDIMIENTO

CLIENTE

1

Aviso de robo o extravío
Llamar al operador o acudir
al centro de atención a clientes

2

Proporcionar la información
que el operador le solicite
(Política de seguridad)

OPERADOR

5

Proporcionar folio de aviso

4

Suspender inmediatamente
la línea y/o bloquear
el equipo

3

Validar información