



Procedimiento para la suspensión del servicio móvil por robo, hurto, extravío u otros, o pérdida del equipo terminal.

Esta solicitud puede ser presentada por el titular o usuario, previa validación de la titularidad del servicio móvil.

En los casos de robo o pérdida podrás solicitar el bloqueo de tu línea y equipo. No podrás bloquear independientemente el equipo o suspender únicamente el servicio.

Asimismo, se te brindará un número correlativo por la transacción realizada, el mismo que deberás conservar en caso logres recuperar el equipo terminal y desees desbloquearlo telefónicamente.

¿Qué debes considerar?

- Que la línea prepago no perderá el saldo producto de las recargas o bonos luego del bloqueo del servicio y equipo.
- Que la línea postpago se prorrateará el saldo luego del bloqueo del servicio y equipo.
- Que mantendrás tú mismo número.

¿Cómo puedes reportar el robo o pérdida del equipo terminal?

- Vía telefónica llamando al 123 (Call Center masivo) o 135 (Call Center corporativo).
 - Presencialmente, acudiendo a un Centro de Atención al Cliente o Centro de Atención y Pagos, cuya relación podrás encontrar en el siguiente [enlace](#).
-