



NOTA DE PRENSA. N.º 103-2026

OSIPTEL frente a robo de celulares: usuarios recuperarán su línea tras verificación de identidad

- Para evitar fraudes o suplantaciones, las empresas operadoras deberán reactivar el servicio móvil después de confirmar que la persona que solicita el trámite es realmente el titular de la línea.

Los usuarios que sean víctimas del robo o pérdida de su celular podrán solicitar la reposición de su chip y recuperar su línea móvil de manera más segura, de acuerdo con la nueva Norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).

A fin de evitar reposiciones fraudulentas y posibles casos de suplantación del titular de la línea, la norma dispone que las empresas operadoras de telefonía móvil verifiquen la identidad del usuario titular antes de procesar la solicitud de reposición de chip. Por ello, las empresas operadoras, tienen la responsabilidad de gestionar este trámite únicamente en los centros de atención presencial.

Medidas de seguridad

La validación de la identidad del titular del servicio se realiza conforme a los requisitos de trámites con nivel de criticidad alta definidos por el OSIPTTEL. Para este procedimiento, la operadora solicitará lo siguiente:

- Verificación biométrica del titular
- Exhibición del DNI físico
- Contraseñas o preguntas de validación

Posterior a ello, la empresa operadora deberá enviar un mensaje informativo por correo electrónico y SMS a todos los servicios móviles que el usuario tenga registrados con la empresa.

Este mensaje debe incluir información como la fecha, hora y lugar donde se presentó la solicitud de reposición, así como los canales de contacto de la empresa operadora para que el usuario pueda reportar de inmediato si desconoce dicha solicitud. El plazo para la reactivación de la línea es de entre una y cuatro horas, consideradas desde la verificación de la identidad del titular del servicio.

Recomendaciones para realizar el trámite

- Solicitar la reposición del chip únicamente en los centros de atención o canales autorizados de las empresas operadoras.
- No compartir información personal claves o códigos de verificación con terceros.
- Si detecta una reposición de chip que no solicitó, comuníquese con su empresa operadora. Recibida su comunicación, inmediatamente la empresa deberá suspender el servicio.



Estas disposiciones buscan fortalecer la protección de los usuarios frente a la suplantación de identidad y brindar mayor seguridad en los procedimientos de reposición de chips. Para obtener más información, los usuarios pueden comunicarse con el OSIPTEL a través del FonoAyuda 1844 o realizar sus consultas mediante el formulario digital [OSIPTEL Te Ayuda.](#)

Lima, 3 de agosto de 2026