

NOTA DE PRENSA N° 38-2023

Desde el 31 de marzo será obligatorio uso de contraseña única en trámites del servicio móvil para evitar estafas

- A través de esta clave exclusiva, se podrán efectuar diversos trámites, como contratación de una línea adicional, reposición de chip y cambio de titularidad.
- Cada empresa operadora determina la extensión y características de la contraseña.

¡Atención! A partir del 31 de marzo de 2023 será **obligatorio el uso de la contraseña única** como mecanismo adicional de seguridad para validar la identidad de los abonados en la contratación de una línea adicional, reposición de chip o cambio de titularidad del servicio móvil, según lo dispuesto por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).

“A través del uso de la contraseña única, se busca evitar fraudes vinculados al servicio móvil, como la suplantación de identidad y las contrataciones no solicitadas”, señaló el presidente ejecutivo del OSIPTEL, Rafael Munte Schwarz.

¿En qué consiste la contraseña única? Es una clave exclusiva que, una vez obtenida, puede ser personalizada y utilizada para realizar trámites del servicio móvil. Además, es un mecanismo adicional de seguridad a la verificación biométrica de huella dactilar.

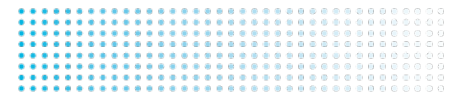
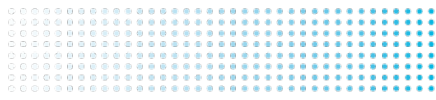
De acuerdo a las medidas dispuestas por el OSIPTEL, desde el 12 de junio de 2022, las empresas operadoras están obligadas a entregar la contraseña única, además de informar sobre su uso. La entrega debe realizarse al momento de la contratación del servicio o en cualquier otro en el que la identidad del abonado sea validada a través del sistema de verificación biométrica, en sus oficinas o centros de atención, así como puntos de venta habilitados para trámites en provincias y a través de otros mecanismos aprobados por el regulador.

Características de la contraseña

Cada empresa determina la extensión y las características de la contraseña única. Por ejemplo, los usuarios de **Movistar** podrán usar 6 caracteres numéricos; mientras que los de **Entel**, de 6 a 8 caracteres numéricos. Por su parte, los usuarios de **Claro** pueden optar por una clave alfanumérica de 8 a 12 caracteres; y los de **Bitel**, de 6 a 12 caracteres alfanuméricos (incluye símbolos).

“Bajo ninguna circunstancia el sistema implementado por las empresas operadoras permitirá que su personal de atención tenga acceso a la contraseña única de los usuarios”, enfatizó el presidente ejecutivo del OSIPTEL.

Para generar la contraseña única, la operadora puede enviar un enlace al correo electrónico que el abonado previamente indicó, o un mensaje de texto (SMS), entre otros. En caso no cuenten con su contraseña única o desean recuperarla, los abonados deben solicitarla a su empresa operadora, la cual indicará el procedimiento a seguir y sus canales habilitados.



El OSIPTEL realizará las acciones de monitoreo, supervisión y fiscalización respecto al cumplimiento de esta medida. “En caso un abonado no reciba la contraseña única en una nueva contratación o cuando la haya solicitado a la empresa operadora, puede reportar su caso a este organismo para evaluar las acciones a ser adoptadas y gestionar la entrega de su contraseña”, señaló Muenta.

Para más información o dudas sobre sus servicios públicos de telecomunicaciones, pueden comunicarse con el ente regulador a través del FonoAyuda 1844, de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 5:30 p.m. y los sábados de 9 a. m. a 2 p. m. También pueden escribir al correo electrónico usuarios@osiptel.gob.pe o visitar la página web: www.gob.pe/osiptel/.

Lima, 20 de marzo de 2023