

NOTA DE PRENSA

Nº 082-2022

OSIPTEL: ¿qué hacer si tienes líneas móviles registradas a tu nombre sin tu consentimiento?

- Usuarios deben presentar cuestionamiento de titularidad para líneas prepago o reclamo por contratación no solicitada para líneas pospago.

Cuando los usuarios del servicio de telefonía móvil advierten una o más líneas registradas a su nombre sin haberlas contratado, deben seguir una serie de pasos para evitar el mal uso de su identidad, recordó el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).

En primer lugar, el ente regulador recomendó a los abonados del servicio móvil revisar periódicamente la cantidad de líneas que pueden estar registradas a su nombre, tanto en la empresa en la que se ha contratado como en las operadoras disponibles en el mercado.

Para facilitar esta verificación, el OSIPTTEL ha puesto al alcance de los usuarios la herramienta digital [Checa tus líneas](#), a la cual puede acceder cualquier ciudadano desde la página web www.osiptel.gob.pe.

La directora de Atención y Protección del Usuario del OSIPTTEL, Tatiana Piccini Anton, resaltó la importancia de realizar esta verificación, pues muchas veces personas inescrupulosas utilizan de manera ilegal datos ajenos para activar líneas sin consentimiento de los afectados. “En Checa tus líneas encontrarán los enlaces de las empresas operadoras del servicio público móvil, donde las personas podrán verificar el número de líneas activas a su nombre”, indicó.

¿Qué acciones debo tomar?

Si un usuario del servicio prepago descubre que tiene una o más líneas que no recuerda haber contratado, debe acudir al centro de atención de la empresa operadora y presentar un cuestionamiento de titularidad, pues dicha línea prepago podría haber sido usada para algún acto delictivo, como extorsión, amenazas, entre otros.

Tras este trámite, la empresa operadora debe entregar una constancia donde el usuario cuestiona la titularidad y, posteriormente, debe retirar sus datos del registro de abonados en un plazo máximo de dos días hábiles.

Si el afectado es un usuario de una línea pospago, corresponde presentar un reclamo por contratación no solicitada ante la propia operadora, la que deberá emitir una respuesta al reclamo en primera instancia dentro de los 20 días hábiles siguientes a la fecha de su presentación y notificar al reclamante, la respectiva resolución en un plazo no mayor a cinco días hábiles más.

En caso la operadora no le dé la razón al usuario, este tiene 15 días hábiles para impugnar dicha decisión a través de un recurso de apelación, que se presenta ante la misma empresa, quien está obligada a remitir dicho recurso al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), que es la última instancia administrativa.

Lima, 02 de setiembre de 2022

