¿Cómo reportar el robo, pérdida o hurto de tu celular?

Realiza la suspensión de tu línea y/o celular a través de la atención de uno de nuestros ejecutivos de contact center o atención presencial.

Telefónico	Presencial
	
*106 opción 4 0958700021 *En caso de no confirmar datos se enviará a local presencial.	Locales Supermercados Akí

¿Cómo se realiza la suspensión de línea y/o celular?

1

SOLICITA SUSPENSIÓN DE:
- Línea y Celular
- Solo línea
- Solo celular

2

POR TU SEGURIDAD CONFIRMANOS:
- Datos de Titularidad
- Preguntas de validación

3

CONFIRMA LA SUSPENSIÓN DE TU LINEA Y/O CELULAR:
- Ingresas una clave de seguridad
- Ingresas un numero celular de contacto

4

NOTIFICACIÓN:
- Te llegará un SMS al número celular de contacto confirmando la suspensión de la serie de tu celular y/o línea telefónica.

5

- Consulta el estado de tu celular en la página oficial de ARCOTEL. https://tucelularlegal.arcotel.gob.ec/tucelularlegal/consulta_Imeis.aspx

¿Cómo solicitar la liberación de un celular que fue notificado por robo, pérdida o hurto?

En caso de que encuentres tu celular que previamente reportaste por robo, pérdida o hurto puedes contactarte para solicitar la liberación.

Para la liberación del celular se revisará:

- Quién solicite la liberación del celular sea el titular de la línea AkíMOVIL.
- Que el celular esté homologado ante ARCOTEL (http://tucelularlegal.arcotel.gob.ec/tucelularlegal/consulta_Imeis.aspx)
- Una vez liberado tu celular puedes revisar el estado en la misma página.

Si tienes una línea AkíMOVIL y tu celular fue bloqueado por otra operadora nacional o internacional (Colombia, Perú, Bolivia) es necesario que solicites la liberación en cualquiera de nuestros locales presenciales para seguir el proceso establecido **por ARCOTEL como PLAN DE DEPURACIÓN / REGULARIZACIÓN**.

¿Por qué es importante reportar el robo, pérdida o hurto de tu celular?

- La suspensión de la línea y/o tu celular por robo, pérdida o hurto, te ayuda a precautelar la privacidad de tu información para que no pueda ser utilizada por terceras personas.

- La suspensión de tu celular evita la comercialización de celulares robados en el Ecuador.

- Para precautelar la integridad de tu información sensible, recomendamos que se realice el reporte de robo o pérdida de tu celular inmediatamente después de haberlo extraviado.

- El bloqueo de tu celular evita que pueda ser utilizado en cualquier otra operadora del Servicio Móvil en Ecuador e inclusive otros países vecinos (Perú, Colombia y Bolivia).