

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

Si tu equipo fue robado, perdido o hurtado puedes reportar por:

WEB



1. ¡Chatea con un Tuentiman!
2. Bloquear o Recuperar
3. Bloquear Equipo

www.tuenti.ec

WHATSAPP



- 0995277177
1. Bloquear o Recuperar
 2. Bloquear Equipo

RRSS



FB – IG
@TUENTIEC

Presencial



Puntos de Venta Tuenti
>> ISLAS TUENTI <<

TELEFÓNICO



*001

¿Cómo se realiza la suspensión de línea y/o celular en cualquiera de nuestros Canales?

1. Solicitar requerimiento: Suspensión línea e IMEI (Celular).
2. Por tu seguridad confirmamos:
 - a. Documento de identidad vigente.
 - b. Preguntas de seguridad de información de uso de la línea.
 - c. Clave de seguridad de 4 dígitos.
 - d. Número de contacto.
3. Confirmamos suspensión de línea e IMEI (Celular) dependiendo su solicitud al Cliente.
4. Te llegará un SMS al contacto y correo registrado.

¿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 comunicarte por nuestros Canales de Atención para solicitar la liberación.

Para la liberación del IMEI (Celular) se revisará:

- a. Que quien solicite la liberación del IMEI figure como titular de la línea Tuenti, con documento de identidad vigente.
- b. Clave de seguridad de 4 dígitos entregada en el momento del bloqueo, si desconoce o no recuerda se realizarán las preguntas de seguridad de información de uso de la línea.
- c. Que el celular este homologado ante ARCOTEL.
(http://tucelularlegal.arcotel.gob.ec/tucelularlegal/consulta_Imeis.aspx).
- a. Una vez liberado el celular puedes revisar el estado en la misma pág.

Si tiene una línea Tuenti y tu celular fue bloqueado por otra Operadora Nacional (CONECEL, CNT) o Internacional (Colombia, Perú, Bolivia) es necesario que solicites la liberación en cualquiera de nuestros Canales de Atención 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 cuidar 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.
- El bloqueo de tu celular evita que pueda ser utilizado en cualquier otra operadora del Servicio Móvil en Ecuador e inclusive otros países cuyos operadores son miembros de la GSMA.
- Para cuidar la integridad de tu información sensible, recomendamos que se realice el reporte de robo o pérdida de tu celular inmediatamente después de haberlo extraviado.