



## Manual de Procedimiento de Bloqueo de Dispositivos Móviles por Hurto o Robo Antes de su Comercialización

Desde el 27 de enero de 2023, las empresas comercializadoras que se vean afectadas por el robo o hurto de equipos terminales móviles en forma previa a su comercialización a un usuario o suscriptor, deben solicitar el bloqueo de los IMEI a cualquiera de las siguientes empresas móviles: Claro, Entel, Movistar, VTR, WOM.

El procedimiento a seguir se detalla a continuación:

### 1. Solicitud de bloqueo

Para solicitar el bloqueo se deben enviar los antecedentes a cualquiera de las empresas móviles (sólo a una de estas), a través del respectivo portal web habilitado exclusivamente a este efecto:

<b>Empresa</b>	<b>Portal web para empresas comercializadoras</b>
Claro	<a href="https://www.clarochile.cl/personas/bloqueo-equipo-masivo/">https://www.clarochile.cl/personas/bloqueo-equipo-masivo/</a>
Entel	<a href="https://www.entel.cl/bloqueo-equipo-retail/">https://www.entel.cl/bloqueo-equipo-retail/</a>
Movistar	<a href="https://catalogo.movistar.cl/movil/bloqueo-dispositivos-moviles">https://catalogo.movistar.cl/movil/bloqueo-dispositivos-moviles</a>
VTR	<a href="https://vtr.com/bloqueo-robo-equipo">https://vtr.com/bloqueo-robo-equipo</a>
WOM	<a href="http://www.wom.cl/bloqueo-imei/">http://www.wom.cl/bloqueo-imei/</a>

Estos portales reciben las solicitudes las 24 horas del día, los 7 días de la semana, permitiendo el ingreso de la solicitud de bloqueo con todos los antecedentes, así como la consulta por el estado de la solicitud.

2. A través del portal elegido, la Persona Jurídica (empresa o persona natural con giro de empresa) que solicita el bloqueo, debe indicar la fecha de ocurrencia del robo o hurto, junto con la siguiente información y documentación:

- Razón social de la persona jurídica.
- RUT de la persona jurídica.
- Domicilio de la persona jurídica.
- Nombre del titular o representante.
- Número de cédula de identidad del titular o representante.

- Antecedentes que acrediten la personería o representación.
- Domicilio del titular o representante.

**3.** Adicionalmente, en el portal web deben adjuntarse los siguientes antecedentes:

- a. Archivo que contenga un listado de los números de IMEI de los equipos terminales móviles cuyo bloqueo se solicita, indicando la marca y el modelo respectivo.
- b. Documento con los antecedentes que den cuenta de la denuncia realizada ante los organismos competentes: Identificación de la unidad policial, fiscalía o tribunal; fecha de presentación; número de parte o datos de enrolamiento de la causa, según fuere del caso, N° de parte policial, número de RUC de la causa. Los documentos deben estar en formato pdf.
- c. Documentos que acrediten el dominio de los equipos terminales móviles que se solicita bloquear. En estos documentos deben estar claramente identificados: los IMEI que se encuentren en el listado señalado en la letra a., la identidad del comprador y la del vendedor, así como la fecha de la transacción. Asimismo, estos documentos pueden contar con listados o inventarios adjuntos que den cuenta del detalle señalado. Los documentos deben estar en formato pdf.

Podrán adjuntarse documentos como los siguientes:

1. Factura
2. Orden de compra
3. Guía de Despacho
4. Packing List
5. Declaración de importación
6. Otros

4. Una vez enviada la solicitud de bloqueo y los antecedentes requeridos, los equipos terminales móviles serán bloqueados en un plazo máximo de 24 horas.
5. En caso de recuperar los equipos terminales móviles robados o hurtados, el propietario o quien haya subrogado legalmente en sus derechos, podrá solicitar el desbloqueo de éstos ante la concesionaria que realizó el bloqueo, para lo cual deberá acreditar su titularidad. El desbloqueo deberá realizarse en un plazo de 24 horas.
6. En caso de incumplimiento de la normativa puede realizar un **reclamo** ante Subtel a través de su canal presencial en Catedral N°1424, en Santiago o en las Oficinas de Subtel en regiones (en [www.subtel.gob.cl/atencion-ciudadana/oficinas-de-atencion/](http://www.subtel.gob.cl/atencion-ciudadana/oficinas-de-atencion/)), o a través del canal web, Portal de Reclamos ([tramites.subtel.gob.cl/atencionciudadana](http://tramites.subtel.gob.cl/atencionciudadana)).