



Bestel.

bestel.com.mx

PROCESO DE ROBO O EXTRAVÍO DE SIM

PROCESO DE ROBO O EXTRAVIO DE SIM

En caso de Robo o Extravío de SIM

1. El Cliente debe enviar por mail a su Ejecutivo de Atención a Clientes la información de la SIM Robada o Extraviada, copiando en el mismo a Mesa de Movilidad (Grupo CC Movilidad gpoccmovilidad@bestel.com.mx)
El cliente también podrá reportarlo directamente en el 01800 200 5151
2. Bestel abre un folio por Suspensión y sigue el proceso interno para el proceso de suspensión de la línea
3. Mesa de Movilidad atenderá la solicitud para la suspensión de las líneas y comunicará al Cliente cuando se encuentren Canceladas.
4. Mesa de Movilidad atenderá la solicitud de Reemplazo y Reactivación de las líneas. Validará disponibilidad de SIM's y comunicará al Cliente cuando termine el proceso

El reporte deberá contener la siguiente información:

- Nombre del Cliente
- Número de Cuenta
- No. de Serie de la SIM o No. Telefónico asociado a las SIM robada o extraviada

Para revisar si el equipo telefónico ha sido reportado como perdido o robado, puedes ingresar a <http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/consulta-de-imei>.