

NOTA DE PRENSA. N.º 155-2023

¿Sales de viaje este verano? Conoce cómo tramitar la suspensión temporal de tus servicios de telecomunicaciones

- La suspensión puede ser por un periodo mínimo de 15 días hasta un máximo de dos meses consecutivos o fraccionados por año de servicio.
- Durante dicho periodo, la empresa operadora no deberá generar cobro alguno.

Año Nuevo, planes nuevos. Si eres de los que aprovechan la llegada del año nuevo para tomarte un descanso y salir de vacaciones por algunas semanas, debes tener en cuenta que puedes solicitar la suspensión temporal de tus servicios de telefonía fija y móvil, TV cable o internet, ya sean individuales o empaquetados (dúos o tríos, por ejemplo), hasta por dos meses, sin que se genere cobro alguno por dicho periodo, informó el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).

De acuerdo al regulador, el trámite de solicitud de suspensión temporal del servicio es completamente gratuito y puede ser aplicada por un periodo mínimo de 15 días hasta un periodo máximo de dos meses consecutivos, por año de servicio.

“Por el plazo de suspensión solicitado, la empresa operadora no deberá generar cobros al usuario, pero tiene el derecho de cobrar las deudas pendientes por periodos previos”, precisó la directora de Atención y Protección del Usuario del OSIPTEL, Tatiana Piccini Antón.

¿Cómo solicito la suspensión temporal?

La solicitud de suspensión temporal puede ser presentada por el titular del servicio ante la empresa operadora a través de cualquiera de sus canales de atención disponibles, ya sea de forma presencial, telefónica, por la página web o los aplicativos móviles de autogestión.

La empresa tendrá un plazo de hasta cinco días hábiles para hacerla efectiva, salvo que el abonado hubiera señalado que dicha suspensión se realice en una fecha posterior, es decir existe la posibilidad de programar la fecha de corte temporal.

Cabe señalar que la reactivación del servicio suspendido temporalmente es automática, al cumplirse el plazo solicitado por el usuario. Sin embargo, también existe la posibilidad de que el usuario pueda solicitar la reactivación del servicio antes de que el periodo requerido concluya.

Finalmente, Piccini Antón indicó que la empresa operadora podría aplicar una tarifa por la reactivación, la cual deberá informar al usuario al momento que este haga efectiva la solicitud de suspensión temporal de su servicio.

Para mayor información sobre el procedimiento de suspensión temporal, los usuarios pueden contactarse con el FonoAyuda del OSIPTEL, marcando el 1844.

Lima, 29 de diciembre de 2023

www.osiptel.gob.pe | Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales