



NOTA DE PRENSA N.º 88-2026

OSIPTEL: nueva Norma de Condiciones de Uso modifica plazos de migración, baja de servicio, ¿cuáles son los otros cambios?

- Esta nueva norma, que entra hoy en vigencia, exige a las empresas la **devolución de pagos adelantados por el servicio**, sin necesidad de que los abonados lo soliciten.

La nueva **Norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones**, que hoy entra en vigencia, realiza diversos cambios a favor de los usuarios de telecomunicaciones, entre ellos modifica los plazos de **migración, baja de servicio** y exige a las empresas operadoras la devolución de montos correspondientes a pagos adelantados del servicio, informó el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).

De acuerdo a este cuerpo normativo, aprobado mediante la Resolución n.º 000132-2025-CD/OSIPTEL, el **plazo del trámite para migrar de plan tarifario** de la misma empresa ahora se ejecutará en la fecha que el abonado lo establezca, siempre que sea técnicamente factible. Por lo que, ya no se deberá esperar hasta el siguiente ciclo de facturación. En tanto, el **plazo para ejecución de la baja del servicio también disminuyó de cinco días hábiles a un día hábil o en el día que lo solicite el abonado**.

Otro cambio importante es el tiempo en el que el usuario deberá esperar para la **reactivación del servicio en un trámite de reposición de tarjeta SIM**. En lugar de realizarse en un plazo fijo de cuatro horas, la reactivación se llevará a cabo en un rango de entre una y cuatro horas, contadas desde la verificación de la identidad del usuario.

Además, para proteger los derechos de los usuarios de telecomunicaciones, ahora se exige que, si un abonado paga por adelantado y solicita la baja del servicio o realiza la portación de su número a otra empresa operador antes de que acabe el ciclo de facturación, **la empresa debe devolver los montos automáticamente, sin necesidad que el abonado lo solicite**.

Para los trámites calificados de criticidad media o baja, la empresa operadora **permitirá que el abonado tenga un contacto autorizado** para que lo pueda representar.

Lima, 27 de junio de 2026