

**NOTA DE PRENSA**  
**N° 082-2021**

**¿No puedes dar de baja a tu servicio de internet, telefonía o cable? Esto es lo que debes hacer**

- Las empresas operadoras están obligadas a ejecutar las bajas de los servicios de telecomunicaciones solicitadas por los abonados.

Los abonados de los servicios de telecomunicaciones tienen derecho a solicitar la baja o cambiar de plan tarifario sin condicionamientos, ni explicaciones a la empresa operadora. Sin embargo, esta premisa no siempre es respetada a cabalidad por las empresas, lo que ocasiona malestares y dolores de cabeza en muchos usuarios.

Ante esta situación, Tatiana Piccini, directora de Atención y Protección del Usuario del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), recordó que la baja del servicio se ejecuta luego de cinco días hábiles, contados desde la fecha de solicitud respectiva, y que las empresas operadoras están obligadas a brindar la constancia o código de pedido de la baja correspondiente.

Además, agregó que, para el caso de la empresa Telefónica, el OSIPTEL ha dispuesto reglas más rigurosas. “El plazo de ejecución de la baja para el servicio de Internet fijo o los servicios empaquetados que lo incluyan es de un día hábil contado desde la fecha de solicitud respectiva, la cual puede ser realizada a través del aplicativo informático web o móvil de Telefónica o los canales de atención existentes”, explicó.

En el caso que la solicitud de baja no fuese ejecutada por la empresa, el abonado podrá presentar un reclamo ante la empresa operadora por la falta de atención a su solicitud. “Es importante que sepan que, si la baja no fue ejecutada, los montos facturados posteriormente no serán responsabilidad del abonado. En ese sentido, es importante que el abonado cuente con un código de pedido de la solicitud de baja o alguna constancia que acredite su presentación”, enfatizó Piccini.

**Tu reclamo importa**

La funcionaria del OSIPTEL hace hincapié en la importancia de presentar el reclamo ante la falta de ejecución de la baja, a fin de evitar la facturación de servicios cuando no corresponda. “Desde el OSIPTEL se hace seguimiento a los problemas que presentan los usuarios ante las empresas operadoras, a fin de identificar los posibles incumplimientos que se puedan presentar”, resaltó.

De enero a junio del presente año, el OSIPTEL, a través de sus diferentes canales de orientación, ha recibido 2576 casos en los que los usuarios reportan inconvenientes con la ejecución de sus solicitudes de baja. La empresa operadora con la mayor cantidad de inconvenientes para atender este tipo de trámites es Telefónica (1904 casos), seguida de Claro (289 casos), Entel (205 casos), DirecTV (103 casos) y Bitel (24 casos), principalmente.

En ese sentido, Tatiana Piccini recordó que próximamente el OSIPTEL implementará el sistema de seguimiento, monitoreo y supervisión de bajas y migraciones, que permitirá conocer, en forma diaria, las solicitudes presentadas por los usuarios en las principales empresas operadoras.

Con esta información se podrá potenciar la verificación del cumplimiento de la ejecución de las solicitudes de bajas y migraciones en los plazos establecidos y, de ser el caso, generar las alertas respectivas a las empresas operadoras, para que procedan con la atención correspondiente. De esta manera, a través de una supervisión proactiva, se busca reducir la insatisfacción de los usuarios ante la falta de atención de su empresa operadora.

**Lima, 26 de julio de 2021**