

NOTA DE PRENSA
N° 091-2021

Usuarios pueden suspender temporalmente sus servicios de telefonía, TV cable o internet hasta dos meses por año

- La reactivación del servicio será automática transcurrido el plazo solicitado.

Los usuarios de telefonía fija y móvil, TV cable o internet pueden solicitar la suspensión temporal de sus servicios, sean individuales o empaquetados (dúos o tríos, por ejemplo), a las empresas operadoras hasta por dos meses por año de servicio sin generar cobros por dicho periodo, detalló el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).

De acuerdo con el regulador, la solicitud de suspensión temporal del servicio es gratuita y puede ser aplicada por un periodo mínimo de 15 días hasta un periodo máximo de dos meses consecutivos o no, por año de servicio. “Durante el plazo de suspensión solicitado, la empresa operadora no deberá cobrar por el servicio”, detalló la directora de Atención y Protección del Usuario del regulador, Tatiana Piccini.

¿Cuál es el procedimiento para la solicitud de suspensión temporal?

La solicitud de suspensión temporal puede ser presentada a la empresa operadora por el titular del servicio mediante cualquiera de los canales de atención disponibles. 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.

Reactivación del servicio

La reactivación del servicio suspendido temporalmente a pedido del usuario es automática, al cumplirse el plazo solicitado. Una vez realizada la reactivación se iniciará la facturación que corresponda. “La empresa operadora podrá aplicar una tarifa por la reactivación, la misma que debe informar al usuario al momento que se efectúe la solicitud de suspensión temporal de su servicio”, agregó la funcionaria. Además, los usuarios tienen la posibilidad de pedir la reactivación del servicio antes de que el periodo requerido concluya.

Para mayor información sobre el procedimiento de suspensión temporal, los usuarios pueden visitar: <https://sociedadtelecom.pe/landing/usuariochancon/suspension.html> o también despejar sus dudas a través del servicio telefónico de orientación del OSIPTEL marcando el 1844 FonoAyuda.

Lima, 12 de agosto de 2021