



NOTA DE PRENSA N.º 83-2026

Día del Padre: empresas operadoras deben cumplir con las promociones y ofertas contratadas por los usuarios

- En caso de incumplimiento, los usuarios tienen el derecho de reclamar.

Las empresas operadoras **están obligadas a cumplir con las promociones, las ofertas y los beneficios que anuncian a los usuarios** en el marco de las campañas por el **Día del Padre** debido a que estas condiciones forman parte del contrato del servicio, informó el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).

De acuerdo a las Normas de Condiciones de Uso, toda publicidad, promoción u oferta difundida por las operadoras tiene carácter vinculante. Es decir, los beneficios, como descuentos, bonos de datos, incremento de velocidad o condiciones especiales, deben cumplirse tal como fueron ofrecidos al usuario.

En esa línea, el regulador recordó que toda información proporcionada al usuario integra el contrato del servicio y dicha información debe ser clara, veraz y detallada, incluyendo restricciones, condiciones y plazos de vigencia. El incumplimiento de estas disposiciones constituye una infracción susceptible de sanción.

¿Y si las operadoras no cumplen con lo ofrecido?

Si las empresas operadoras no respetan las condiciones promocionales anunciadas, **los usuarios tienen derecho a interponer un reclamo** por los canales telefónico, presencial, por la página web o aplicativos de las propias operadoras.

Cabe resaltar que la empresa está obligada a entregar un código que permitirá identificar el procedimiento y hacer seguimiento del caso. Además, deberá emitir una respuesta en un plazo máximo de 20 días hábiles desde la presentación del reclamo.

Antes de contratar un servicio en el marco de esta celebración y otras fiestas, el OSIPTEL exhortó a los usuarios a informarse adecuadamente y recomendó conservar evidencias de las promociones, como capturas de pantalla, mensajes de texto o correos electrónicos. Además, deben verificar que en su contrato se indique el nombre y enlace con el detalle de la promoción, a fin de sustentar posibles reclamos ante las empresas operadoras.

Para mayor información sobre sus servicios públicos de telecomunicaciones, los usuarios pueden comunicarse con el OSIPTEL llamando al FonoAyuda 1844. También pueden dejar sus dudas o consultas a través del formulario digital **OSIPTEL te ayuda** (<https://teayudamos.osiptel.gob.pe>).

Lima, 18 de junio de 2026