

NOTA DE PRENSA. N° 004-2023

¿Te vas de viaje? Cómo suspender temporalmente tu línea móvil, fija, internet y televisión de paga

- La suspensión puede ser por un periodo mínimo de 15 días hasta un máximo de dos meses consecutivos o fraccionados por año de servicio.

¿Tienes planeado viajar o por algún otro motivo dejarás de usar tus servicios de telefonía fija y móvil, televisión de paga o internet durante un determinado tiempo? El Organismo Superior de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) recuerda que puedes solicitar a las empresas operadoras la suspensión temporal de tus servicios públicos de telecomunicaciones.

Según la directora de Atención y Protección del Usuario del OSIPTTEL, Tatiana Piccini, este trámite es 100 % gratuito y el periodo mínimo por el que se puede solicitar la suspensión es desde 15 días hasta por dos meses, consecutivos o alternados, por año de servicio. Añadió que las empresas operadoras no podrán cobrar al abonado el periodo durante el cual el servicio estuvo suspendido.

Es importante que los usuarios precisen a la empresa operadora el periodo de suspensión que solicitan, pues, de lo contrario, la operadora podría asumir que es por el periodo de dos meses consecutivos que la norma establece, desde que se presente la solicitud.

Una vez cumplido el periodo de suspensión, la empresa operadora reactivará el servicio de forma automática. Sin embargo, los usuarios tienen la posibilidad de pedir la reactivación del servicio antes de que el periodo requerido concluya. Cabe resaltar que la empresa podría aplicar una tarifa por reactivación y este monto debe ser informado al usuario al momento que inicie la solicitud de suspensión temporal.

¿Cómo realizar el trámite?

El abonado puede gestionar la suspensión temporal de su servicio por los diferentes canales de atención de las empresas operadoras, ya sea de forma presencial, telefónica, página web y por los aplicativos móviles. Además, esta suspensión debe ser solicitada por el titular del servicio y la empresa tendrá un plazo de hasta cinco días hábiles para hacerla efectiva.

Para más información, los usuarios pueden visitar la siguiente página: <https://sociedadtelecom.pe/landing/usuariochancon/suspension.html>. También pueden comunicarse con el OSIPTTEL a través del FonoAyuda 1844.

Lima, 14 de enero de 2023