

NOTA DE PRENSA N.º 97-2024

Abonados pueden dar de baja su servicio en cualquier momento y sin tener que justificar el motivo de su decisión

- Las empresas operadoras están prohibidas de limitar, restringir o derivar la atención de cualquier trámite de baja a un canal de atención específico.

¡Que no te sorprendan! Los abonados de los servicios públicos de telecomunicaciones **tienen derecho a solicitar la baja a su servicio en cualquier momento, por cualquier canal de atención y sin tener que justificar el motivo de su decisión**, informó el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).

De acuerdo a la normativa vigente, el abonado puede presentar la solicitud de baja de su servicio de manera presencial en los centros y puntos de atención autorizados, por el canal telefónico o mediante aplicativo web o móvil (Mi Bitel, Mi Claro, Mi Entel, Mi Movistar, entre otros), sin necesidad de explicar la causa, es decir, por ningún motivo se puede condicionar la baja del servicio a que el usuario exponga los motivos de su decisión.

En esa línea, el regulador precisó que las empresas operadoras se encuentran prohibidas de limitar, restringir o derivar la atención de cualquier trámite de baja a un canal de atención específico.

“En los últimos meses se han reportado casos en los que las empresas operadoras se niegan a atender la solicitud de baja de servicio indicando que el trámite no se genera de manera presencial y necesariamente se tiene que realizar por la vía telefónica, lo cual es inexacto y contrario a la normativa vigente”, explicó la directora de Atención y Protección del Usuario del OSIPTel, Tatiana Piccini Antón.

La funcionaria precisó que la empresa operadora se encuentra obligada a ejecutar la baja de servicio en el plazo de hasta cinco días hábiles. Para el caso de Movistar, se han dispuesto condiciones más rigurosas, por lo que la baja del servicio de acceso a internet fijo (individual o empaquetado que incluya este servicio), se ejecuta en un plazo máximo de un día hábil.

¿Y si la operadora no cumple?

Si una empresa operadora se niega a realizar la baja porque el abonado no justifica el motivo de su decisión, estaría vulnerando sus derechos como usuario de los servicios de telecomunicaciones, pudiendo presentar un reclamo por la falta de atención a su solicitud. La empresa tiene un plazo máximo de 20 días para resolver el pedido y cinco para notificar una respuesta.

En caso se facture algún monto por un periodo posterior a la fecha que correspondía ejecutar la solicitud de baja, el abonado no será responsable. Por ello, es importante contar con el código de pedido de la solicitud de baja o alguna constancia que acredite su presentación.



Finalmente, se precisa que, si la respuesta de la empresa operadora al resolver el reclamo no satisface al abonado, este puede presentar un recurso de apelación para que lo eleve al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) del OSIPTTEL como última instancia administrativa.

Cabe señalar que, al cierre del primer semestre del presente año, se presentaron 24 923 reclamos por falta de ejecución de baja o suspensión de servicio. La mayor cantidad de reclamos correspondió a usuarios de Movistar (77.9 %), seguido de Entel (15.5 %), Claro (3.3 %), DirecTV (2.8 %), Bitel (0.3 %) y otras empresas (0.1 %).

Checa tu caso

El OSIPTTEL cuenta con el aplicativo móvil Checa tu caso (<https://checatucaso.osiptel.gob.pe/#/autentica>), a través del cual se puede reportar y dar seguimiento a los problemas con las empresas operadoras, así como registrar reclamos.

Lima, 5 de octubre de 2024

