

**DERECHO A MIGRAR A LOS DISTINTOS PLANES TARIFARIOS QUE OFREZCAN LAS  
EMPRESAS OPERADORAS**  
**Disposiciones de la Norma de Condiciones de Uso**  
**RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO N° 172-2022-CD -OSIPTEL**

**ANEXO 2**

**4. DERECHO A MIGRAR A LOS DISTINTOS PLANES TARIFARIOS QUE OFREZCAN LAS  
EMPRESAS OPERADORAS**

**4.1 Derecho a migrar a los distintos planes tarifarios**

Durante la ejecución del contrato, el abonado tiene derecho a migrar a otros planes tarifarios que se ofrezcan al momento de solicitar la migración, de acuerdo a las condiciones previstas por la empresa operadora, sujetándose a lo establecido en la presente norma.

Para efectos, se entiende por migración a: (i) la modificación del contrato de prestación de servicios, o; (ii) la resolución del contrato de prestación de servicios preexistente, y la inmediata suscripción de un nuevo contrato para la prestación del mismo servicio, bajo condiciones y características distintas a las anteriormente contratadas.

Para efectos de la atención de la solicitud de migración o de su aceptación, la empresa operadora se encuentra prohibida de:

- (i) Imponer penalidades o cualquier modalidad de sanción al abonado del servicio como consecuencia de la migración, salvo cuando el abonado solicite la migración dentro del plazo forzoso.
- (ii) Condicionar la migración a que haya transcurrido un tiempo determinado desde el acceso al servicio, salvo el transcurso del plazo forzoso que se hubiere establecido en el contrato.
- (iii) Condicionar la migración a que el abonado del servicio haya cancelado o garantizado la deuda pendiente por la prestación del servicio respecto del plan tarifario del cual se migra, salvo que se trate de la migración de un plan tarifario post pago a uno bajo la modalidad prepago.
- (iv) Condicionar la migración a que el abonado del servicio no hubiere iniciado un procedimiento de reclamos, de conformidad con el Reglamento de Reclamos.
- (v) Condicionar la migración al cambio de número telefónico o de abonado, salvo que dicho cambio se sustente en motivos técnicos.
- (vi) Negar la migración bajo el sustento que al contratar el servicio el abonado se hubiere acogido a una oferta respecto del cargo único de instalación, en caso corresponda.
- (vii) Negar la migración bajo el sustento que no existan facilidades técnicas, salvo que la empresa operadora no cuente con cobertura en la zona.
- (viii) Negar la migración bajo el sustento que el plan tarifario al cual el abonado solicita migrar se encuentra dirigido únicamente a potenciales abonados, no obstante, en caso que se otorgue beneficios o descuentos específicos en la tarifa o renta fija periódica o en el acceso al servicio que sean ofrecidos a los nuevos abonados, la empresa operadora podrá no aplicar éstos al abonado que solicita la migración.
- (ix) Condicionar la migración a que el abonado solo pueda realizar la migración por un canal de atención específico, salvo que el abonado sea una persona jurídica, para lo

- cual se aplicará lo dispuesto en el artículo 4 de la presente norma;
- (x) Realizar cualquier otra práctica, condicionamiento, restricción o exigencia que, de manera injustificada o indebida, limite el derecho del abonado a contratar los distintos planes tarifarios o a migrar de uno a otro plan tarifario.

En cualquiera de los supuestos antes detallados, el abonado podrá presentar el reclamo correspondiente de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Reclamos.

La empresa operadora podrá condicionar la migración únicamente cuando:

- (a) La tarifa incluida en el plan tarifario al que el abonado desea migrar, sea mayor y se incremente el riesgo de incumplir con el pago por parte del abonado,
- (b) El servicio se encuentre suspendido o cortado, por falta de pago o uso indebido del servicio conforme a lo previsto en la normativa vigente,
- (c) La empresa operadora haya otorgado facilidades de pago o refinanciamiento de la deuda al abonado y éste haya incumplido con el pago, y
- (d) La empresa operadora haya otorgado facilidades de financiamiento de equipo terminal y el abonado no haya cumplido con el pago de las penalidades correspondientes.

En ningún caso, la empresa operadora podrá aplicar una tarifa por concepto de migración, debiendo efectuarse ésta de manera gratuita.

#### **4.2.- Aceptación de la solicitud de migración**

Formulada la solicitud de migración por el abonado, la empresa operadora debe comunicar de manera inmediata si procede o no la solicitud, o en todo caso, la necesidad de un plazo adicional para su evaluación. Dicho plazo no podrá exceder de tres (3) días hábiles.

La solicitud de migración y su aceptación deben realizarse utilizando los mecanismos de contratación previstos en el artículo 19.

La empresa operadora deberá hacer efectiva la migración a partir del ciclo de facturación inmediato posterior de aceptada la solicitud.

Los reclamos referidos a la migración son tramitados de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Reclamos.

#### **4.3.- Consecuencias de la migración**

La aceptación de la migración solicitada no supone la condonación de las deudas existentes por el servicio ni la reactivación por suspensión o corte del mismo de ser el caso, salvo que exista acuerdo expreso entre el abonado y la empresa operadora.

En los casos que el abonado solicite la migración del servicio bajo la modalidad prepago hacia una modalidad control o pospago, empresa operadora debe devolver el saldo monetario no consumido proveniente de la activación de una tarjeta de pago, Dicha devolución debe realizarse en el recibo correspondiente al primer ciclo de facturación.

#### **4.4.- Desistimiento de la migración**

El abonado tiene derecho a desistirse de la migración solicitada, dentro del plazo de cuarenta (40) días hábiles contados a partir de la fecha en la que se hace efectiva la migración. Una vez comunicado el desistimiento por parte del abonado, la empresa operadora procede a restituir el plan tarifario originalmente contratado a partir del ciclo de facturación inmediato posterior a la fecha de la comunicación del abonado. Asimismo,

la empresa operadora puede no aplicar los beneficios o descuentos que hubiera otorgado como consecuencia de la migración.

Esta disposición resulta aplicable incluso en los casos en los que la empresa operadora haya cesado la comercialización del plan tarifario de origen.

La empresa operadora debe informar al abonado respecto a esta posibilidad en cada oportunidad en la que éste solicite la migración del servicio.