

¿Quieres solicitar la baja de tu servicio?
Disposiciones de la Norma de Condiciones de Uso
RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO N° 172-2022-CD -OSIPTTEL

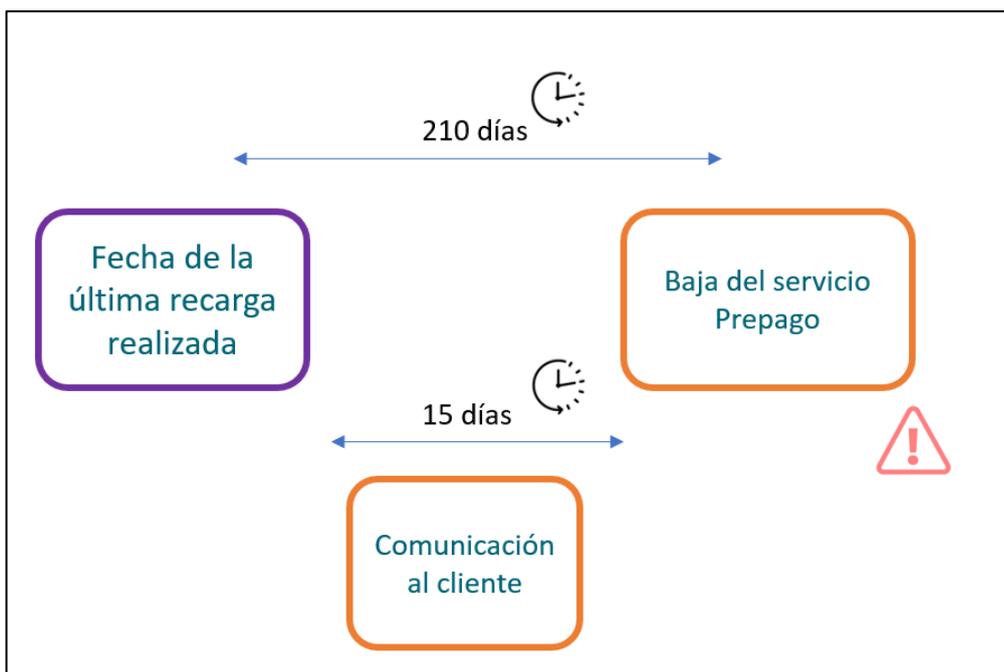
¿Quieres dar de baja tu servicio prepago?

Anexo 5

2.9 Procedimiento de baja del servicio contratado bajo la modalidad prepago

La empresa operadora debe establecer y comunicar al OSIPTTEL el procedimiento que aplique para dar de baja al servicio contratado bajo la modalidad prepago, cuando éste no hubiera sido rehabilitado o recargado dentro del plazo máximo establecido por la empresa operadora.

Luego de transcurrido el plazo a que se refiere el párrafo precedente, la empresa operadora puede dar de baja el servicio, previa comunicación al abonado por cualquier medio idóneo, con una anticipación no menor de quince (15) días calendario a la fecha de baja, salvo cuando exista un saldo de tráfico no utilizado. En este último caso, la comunicación al abonado debe realizarse con una anticipación no menor de quince (15) días calendario del plazo señalado en el segundo párrafo del artículo 20-I del Reglamento de Tarifas¹. En ambos casos, la comunicación debe indicar claramente (i) la fecha en que se hace efectiva la baja del servicio, y (ii) las implicancias que tiene la baja respecto a la pérdida del número telefónico o de abonado, de ser el caso, o cualquier otro aspecto relevante para el abonado.



¿Quieres dar de baja tu servicio postpago?

¹ **Artículo 20-I – Acumulación de saldos y tráficos no utilizados**

(...) En el caso de las tarjetas que tengan por finalidad la adquisición de tráfico, este mecanismo debe estar disponible por un plazo no menor de treinta (30) días calendario siguientes a la fecha de vencimiento del plazo de vigencia de la tarjeta de pago. En el caso de las tarjetas que tengan por finalidad brindar conjuntamente la habilitación del servicio y la adquisición de tráfico, dicho mecanismo debe estar disponible por un plazo no menor de doscientos diez (210) días calendario, contados desde la fecha de activación de la tarjeta. La activación de cada nueva tarjeta determina el reinicio del cómputo del plazo dispuesto por la empresa operadora para la acumulación de la totalidad del saldo de tráfico no utilizado.

Artículo 71

El contrato de abonado de duración indeterminada termina por las causales admitidas en el ordenamiento legal vigente, y especialmente en el punto 3.1. del anexo 8.

Anexo 8

3. TERMINACIÓN DEL SERVICIO

3.1 Terminación del contrato de abonado de duración indeterminada.

Las causales de terminación del contrato de abonado de duración indeterminada son:

- (i) Por decisión del abonado comunicada a la empresa operadora sin necesidad de expresión de causa, con una anticipación no menor de cinco (5) días hábiles ni mayor de un (1) mes calendario, estando la empresa operadora prohibida de establecer cualquier restricción o limitación respecto a la oportunidad de la referida comunicación. El abonado podrá indicar la fecha en la cual terminará el contrato; en caso contrario, éste quedará resuelto automáticamente luego de transcurrido cinco (5) días hábiles, desde la fecha en que se efectuó la comunicación respectiva. Para estos efectos, el abonado podrá comunicar su decisión a través de cualquiera de los mecanismos de contratación que hayan sido implementados y utilizados por la empresa operadora, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 19, estando ésta impedida de establecer mecanismos distintos para los actos referidos a la contratación del servicio y terminación del contrato. En los casos que el abonado actúe mediante representante será de aplicación lo establecido en el artículo 4.

Artículo 72

El abonado puede resolver anticipada y unilateralmente el contrato a plazo forzoso, sin expresión de causa, debiendo cursar comunicación escrita a la empresa operadora. En este supuesto, el abonado es responsable de las penalidades que hubiere pactado, de ser el caso. El contrato queda resuelto automáticamente luego de transcurridos cinco (5) días hábiles, desde la fecha en que se efectuó la comunicación respectiva.

El procedimiento para la resolución anticipada del contrato por decisión unilateral del abonado se establece en el punto 3.3 del Anexo 8.

Anexo 8

3. TERMINACIÓN DEL SERVICIO

3.3 Terminación del contrato de abonado a plazo forzoso por decisión unilateral del abonado.

Asimismo, el abonado puede resolver anticipada y unilateralmente el contrato a plazo forzoso, en caso la empresa operadora incurra en las siguientes causales:

- (i) Por problemas de calidad que afecten directamente al abonado, siempre que dichos problemas puedan ser individualizados y hayan sido documentalmente declarados por las instancias competentes de la propia empresa operadora o por el OSIPTEL;
- (ii) Cuando la empresa operadora aplique tarifas distintas a las vigentes al momento de la contratación del servicio, siempre que resulten desfavorables para el abonado;
- (iii) Si la empresa operadora no cumple con en la oportunidad debida con instalar y/o activar el servicio;
- (iv) Si el traslado pendiente se mantiene por un período mayor a tres (3) meses; o,
- (v) Cuando la empresa operadora del servicio público de distribución de radiodifusión

por cable, deje de transmitir alguna de las señales de programación previamente contratadas.

De optar el abonado por la resolución del contrato por alguna de las causales antes señaladas, debe cursar comunicación escrita a la empresa operadora, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes de producida la causal o desde que tomó conocimiento de ella, debiendo adjuntar copia de la documentación probatoria correspondiente.

El contrato queda resuelto automáticamente luego de transcurridos cinco (5) días hábiles, desde la fecha en que se efectuó la comunicación respectiva, conforme a lo dispuesto en el párrafo precedente.

La empresa operadora no puede imponer penalidades o cobros similares por la terminación del contrato, cuando ésta se produzca por decisión del abonado, sustentada en las causales enumeradas anteriormente.