

¿Quieres suspender temporalmente tu servicio?
Disposiciones de la Norma de Condiciones de Uso
RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO N° 172-2022-CD -OSIPTEL

Artículo 7.- Derechos de los abonados

Los abonados tienen derecho, entre otros, a realizar los siguientes trámites:

(...)

(ii) Solicitar la suspensión temporal de su servicio.

ANEXO 2

2. Derecho a la suspensión Temporal del Servicio a solicitud del abonado}

2.1 Suspensión temporal

Los abonados tienen derecho de solicitar a la empresa operadora, sin costo alguno, la suspensión temporal del servicio por un plazo de hasta dos (2) meses consecutivos o no, por año de servicio.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo precedente, la empresa operadora podrá otorgar un plazo mayor al antes señalado.

La empresa operadora deberá efectuar la suspensión temporal del servicio dentro del plazo de cinco (5) días hábiles de efectuada la solicitud, salvo que el abonado hubiera señalado que dicha suspensión se realice en una fecha posterior.

Al solicitar la suspensión temporal del servicio, el abonado deberá indicar a la empresa operadora, la duración de dicha suspensión, la cual no será menor a quince (15) días calendario. En caso el abonado no señale el plazo, se entiende que el plazo solicitado es de dos (2) meses consecutivos.

En los contratos sujetos a plazo forzoso, el plazo de permanencia exigido se prorrogará de manera automática por el período de duración de la mencionada suspensión.

2.2. Cobros aplicables durante la suspensión temporal del servicio

Por el periodo de duración de la suspensión temporal del servicio solicitado, la empresa operadora no puede aplicar sobre alguno por conceptos relacionados con el servicio; sin perjuicio del derecho de la empresa de cobrar las deudas pendientes.

En caso la empresa operadora facture la prestación del servicio por adelantado, puede optar por la devolución al abonado del monto proporcional por el periodo de duración de la suspensión o por la extensión proporcional del tiempo de prestación del servicio pagado por adelantado.

Si la empresa operadora no cumpliera con efectuar la suspensión dentro del plazo establecido, el abonado sólo debe pagar la parte proporcional de la tarifa o renta fija correspondiente hasta la fecha en que la empresa operadora debió efectuar la suspensión del servicio.

La empresa operadora debe reactivar el servicio suspendido (i) al vencimiento del plazo de dos (2) meses en caso el abonado no hubiera señalado plazo, (ii) antes de cumplirse

dicho plazo en caso de solicitud del abonado, o (iii) al vencimiento del plazo señalado por el abonado.

La empresa operadora puede aplicar una tarifa por concepto de reactivación por suspensión, la misma que debe ser puesta en conocimiento del abonado al momento en que efectúe la solicitud de suspensión temporal del servicio.