

¿Quieres suspender temporalmente tu servicio?

¿Que debes considerar para solicitar la suspensión del servicio?

- La solicitud es en línea.
- No tiene costo alguno
- Después de solicitar la suspensión de servicio, el cliente podrá solicitar en cualquier momento la reactivación del mismo.
- El servicio se suspenderá como máximo en 5 días calendario después de ingresada la solicitud.
- El cliente deberá indicar el plazo a suspender, o la empresa operadora programará la suspensión según las normas reglamentarias de Osiptel.
- Si el cliente decide exceder el plazo de suspensión otorgados por la empresa operadora, si es posible recibir la solicitud.
- Si el cliente tiene un acuerdo vigente (contrato forzoso), el plazo de permanencia exigido se extenderá de manera automática por el período de duración de la mencionada suspensión.

¿Qué requisitos deben considerarse para solicitar la suspensión del servicio?

- Ser titular del servicio
- El servicio deberá encontrarse activo sin bloqueos y/o suspensiones
- El cliente deberá estar de acuerdo con el plazo ofrecido por la empresa operadora.

¿Cuáles son los plazos para la suspensión del servicio?

- La suspensión temporal del servicio dentro del plazo de cinco (5) días hábiles de efectuada la solicitud,
- El plazo máximo para que el servicio esté con suspensión temporal del servicio es de dos (2) meses consecutivos y no menor a quince (15) días.
- Al cumplirse el plazo pactado de la suspensión temporal, la reconexión del servicio se realizará de forma automática según el plazo acordado para la reactivación.

¿Por qué canales de atención se debe solicitar la suspensión del servicio?

- Por un canal de atención presencial → CAC.
- Por un canal de atención telefónico 123

¿Qué documentación debe presentar el titular?

- Si se apersona a un canal presencial, deberá presentar el documento de identidad DNI.
- Si la solicitud es vía telefónica, se validará los datos.