

¿Quieres solicitar la baja de tu servicio?

¿Quieres dar de baja tu servicio prepago?

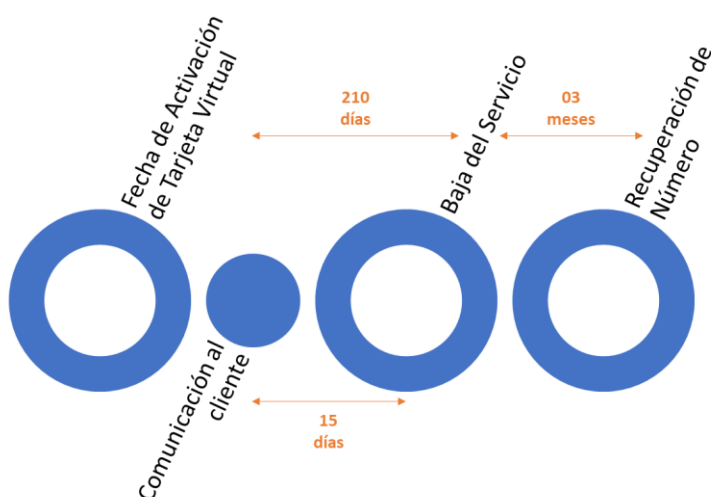
Artículo 14.- Procedimiento de baja del servicio contratado bajo la modalidad prepago

La empresa operadora deberá establecer y comunicar al OSIPTEL 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 podrá 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 deberá realizarse con una anticipación no menor de quince (15) días calendario del plazo señalado en el segundo párrafo del artículo 112. En ambos casos, la comunicación deberá indicar claramente

(i) la fecha en que se hará efectiva la baja del servicio, y (ii) las implicancias que tendrá la baja respecto de la pérdida del número telefónico o de abonado, de ser el caso, o cualquier otro aspecto relevante para el abonado.

En el caso de planes tarifarios bajo la modalidad prepago del servicio de telefonía fija, en los que la empresa operadora otorgue al abonado la posibilidad de mantener inhabilitado el servicio por un período continuo mayor a dos (2) meses y reactivarlo sin costo alguno, no será exigible la devolución por concepto de fracciones de tarifa o renta fija



¿Quieres dar de baja tu servicio postpago?

Artículo 76

El contrato de abonado de duración indeterminada termina 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 118, estando esta 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 2.

Artículo 77

El abonado podrá 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 será responsable de las penalidades que hubiere pactado, de ser el caso.

El contrato quedará resuelto automáticamente luego de transcurridos cinco (5) días hábiles, desde la fecha en que se efectuó la comunicación respectiva.

Asimismo, el abonado podrá 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) Por lo dispuesto en el artículo 20;
- (iv) Por lo dispuesto en el artículo 59; 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, deberá 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 quedará 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.

Requisitos para solicitar la baja del servicio:

- Persona Natural: Puede solicitarlo el titular del servicio con una anticipación no menor de cinco (5) días hábiles ni mayor de un (1) mes calendario.
- Persona Jurídica: de ser presentada por representante, deberá adjuntar a su solicitud copia de su documento de identidad y vigencia de poder.

Canales para solicitar la baja del servicio	
Telefónico	104 080011800
Presencial	Conoce nuestros puntos de atención en el siguiente link: https://www.movistar.com.pe/atencion-al-cliente/centros-de-atencion
Web	Puedes solicitar la baja de tu servicio en el siguiente link: https://registratureclamo.movistar.com.pe/web/guest/soporte-reclamos-disconformidad/registro-de-reclamos
Aplicativo	Conoce el App Mi Movistar en el siguiente link: https://www.movistar.com.pe/app-mi-movistar?_ga=2.161916217.48202663.1645546546-1689828753.1628977102