

## DERECHO A MIGRAR A LOS DISTINTOS PLANES TARIFARIOS QUE OFREZCAN LAS EMPRESAS OPERADORAS

### Artículo 62.- Condicionamientos y prácticas que afectan la migración

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 la Directiva 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 2 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 la Directiva 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.

### **Artículo 63.- Aceptación de la solicitud de migración**

Formulada la solicitud de migración por el abonado, la empresa operadora comunicará 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 deberán realizarse utilizando los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII.

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

El abonado tendrá el derecho a iniciar un procedimiento de reclamo, de acuerdo a la Directiva de Reclamos, en caso la empresa operadora (i) no hubiera comunicado la procedencia o no de la solicitud dentro del plazo establecido en el primer párrafo del presente artículo; (ii) no aceptara la migración solicitada; (iii) no efectuara la migración dentro del plazo previsto en el párrafo precedente; o (iv) no efectuara la migración pendiente dentro del plazo de tres (3) meses dispuesto en el artículo 62.

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