

DERECHO A LA TERMINACIÓN DEL SERVICIO¹

Condiciones generales de la terminación del servicio en contratos 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 puede indicar la fecha en la cual termina 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 puede 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 de la Norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (NCU), estando 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 es de aplicación lo establecido en el artículo 4;
- (ii) Por decisión de la empresa operadora, en caso de falta de pago del servicio, de acuerdo a lo establecido en los artículos 69 y 70 (NCU);
- (iii) Por fallecimiento del abonado en caso de ser persona natural, de acuerdo a la legislación sobre la materia. En este caso, los sucesores del abonado pueden solicitar el respectivo cambio de titularidad, de acuerdo al punto 1.1 del Anexo 2 (NCU);
- (iv) Por declaración de insolvencia o por extinción en caso de personas jurídicas, de acuerdo a la legislación en la materia;
- (v) Si la empresa operadora no cumple en la oportunidad debida con instalar y/o activar el servicio;
- (vi) Si el traslado pendiente se mantiene por un período mayor a tres (3) meses;
- (vii) Por uso indebido del servicio;
- (viii) Por uso prohibido del servicio en establecimientos penitenciarios, luego de transcurridos dos (2) meses desde la fecha en que se efectuó el corte del servicio y siempre que no exista reclamo en trámite, o que éste haya quedado firme. La empresa operadora no puede activar y/o asignar el correspondiente número telefónico o de abonado por un plazo no menor a seis (6) meses contados a partir de la fecha de terminación del contrato;
- (ix) Luego de transcurridos seis (6) meses desde la fecha en que se efectuó la suspensión del servicio por las causales establecidas en los Capítulos IV, V, VI, VII, VIII del Título V de las Normas Complementarias del RENTESEG, y siempre que no se encuentre pendiente de pronunciamiento el cuestionamiento realizado por el abonado; o,
- (x) Por las causales establecidas en el contrato de abonado, siempre que el OSIPTEL hubiera otorgado su conformidad al mismo. En ningún caso, estas causales pueden estar referidas a supuestos que sean calificados por la empresa operadora como uso indebido del servicio.

¹ Fuente: Anexo 8 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL

Condiciones generales de la terminación del servicio en contratos a plazo forzoso

Por decisión unilateral del abonado.

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 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. Esta disposición también resulta aplicable a los casos en que el abonado, sobre la base de las causales antes mencionadas, solicite la terminación del contrato adicional que hubiera celebrado por la adquisición o financiamiento de equipos terminales, pudiendo devolver los equipos que haya adquirido a la empresa operadora sin más desgaste que el resultante del uso normal.

Por decisión unilateral de la empresa operadora.

Las causales de terminación del contrato de abonado a plazo forzoso por decisión unilateral de la empresa operadora son:

- (i) Por falta de pago del servicio, de acuerdo a lo establecido en los artículos 69 y 70 (NCU);
- (ii) Por declaración de insolvencia o por extinción en caso de personas jurídicas, de acuerdo a la legislación en la materia;
- (iii) Por fallecimiento del abonado en caso de ser persona natural, de acuerdo a la legislación sobre la materia. En este caso, los sucesores del abonado pueden solicitar el respectivo cambio de titularidad, de acuerdo al numeral (iii) del punto 1.1. del Anexo 2 (NCU);
- (iv) Por uso indebido del servicio;
- (v) Por uso prohibido del servicio en establecimientos penitenciarios, luego de transcurridos dos (2) meses desde la fecha en que se efectuó el corte del servicio y siempre que no exista reclamo en trámite, o que éste haya quedado firme. La empresa operadora no puede activar y/o asignar

el correspondiente número telefónico o de abonado por un plazo no menor a seis (6) meses contados a partir de la fecha de terminación del contrato; o,

- (vi) Por las causales establecidas en el contrato de abonado, siempre que el OSIPTEL hubiera otorgado su conformidad al mismo. En ningún caso, estas causales pueden estar referidas a supuestos que sean calificados por la empresa operadora como uso indebido del servicio.

Canales de atención donde solicitar la baja del servicio

- Por medio de nuestra Central Telefónica llamando al (01) 748 0606
- Por medio de nuestro Correo electrónico atencionalcliente@fiberlux.pe

Requisitos

- Solo puede ser el titular del servicio
- El servicio debe encontrarse activo
- En caso de ser persona jurídica debe ser presentada por representante, para lo cual adjuntará a su solicitud copia de su documento de identidad y vigencia de poder.