

## **DERECHO A LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO A SOLICITUD DEL ABONADO<sup>1</sup>**

### ***Condiciones generales de la suspensión del servicio***

- Los abonados tienen derecho a solicitar a la empresa operadora, sin costo alguno, la suspensión temporal del servicio hasta dos (2) meses consecutivos o no, por año de servicio.
- La empresa operadora puede otorgar un plazo mayor al antes señalado.
- La empresa operadora debe efectuar la suspensión temporal del servicio dentro de los 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 debe indicar a la empresa operadora, la duración de la suspensión, que no debe ser menor a quince (15) días calendario.
- En caso el abonado no señale el plazo de suspensión, 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 prorroga de manera automática por el período de duración de la mencionada suspensión.

### ***Cobros y facturación***

- Por el período de duración de la suspensión, la empresa operadora no puede aplicar cobro alguno por conceptos relacionados con el servicio.
- La empresa operadora tiene el derecho de cobrar las deudas pendientes aun cuando se encuentre suspendido el servicio.
- En caso la empresa operadora facture la prestación del servicio por adelantado, puede optar por la devolución al abonado del monto proporcional por el período 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.

### ***Reactivación 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 cual que debe ser puesta en conocimiento del abonado al momento en que efectúe la solicitud de suspensión temporal del servicio.

---

<sup>1</sup> ***Fuente: Anexo 2 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***

***Canales de atención donde solicitar la suspensión del servicio***

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