



## 1 CONTRATO DE SERVICIO

Tienes derecho a recibir tu contrato de servicio celebrado con la empresa operadora.  
**Solicita su entrega a tu correo electrónico o domicilio.**



## 2 PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

Si tienes problemas con tus servicios, puedes presentar un reclamo en tu empresa operadora.

**Es obligatorio que te brinden un código de reclamo.** Si no estás de acuerdo con la respuesta a tu reclamo, en el plazo máximo de 15 días hábiles, **puedes presentar un recurso de apelación en tu empresa operadora, para que sea evaluado por el OSIPTEL.**



## 3 FACTURACIÓN

Debes recibir mensualmente en tu correo electrónico tu recibo de pago. Si deseas, **puedes solicitar a la empresa operadora que haga la entrega física del recibo a tu domicilio.**

## 4 PORTABILIDAD NUMÉRICA

Puedes cambiar de empresa operadora y mantener tu número de teléfono fijo o móvil. **El trámite es gratuito.**

En el servicio móvil se ejecuta en 24 horas y si eres una persona natural la empresa operadora te enviará un SMS con un código para asegurar que deseas la portabilidad.



## 5 BAJA DEL SERVICIO

Puedes dar por terminado tu contrato de servicio cuando lo desees, **sin ningún condicionamiento, ni explicación.** Recuerda que debes pagar tus deudas pendientes y cumplir de ser el caso para los servicios fijos con el plazo forzoso (máximo de 6 meses).



## 6 MIGRACIÓN DE PLAN TARIFARIO

La migración del plan tarifario es gratuita, si deseas puedes solicitarla y se hará efectiva en el siguiente ciclo de facturación luego de realizada tu solicitud. Si el nuevo plan no cumple tus expectativas, **tienes 40 días hábiles para regresar a tu plan anterior.**



## 7 BLOQUEO DEL EQUIPO MÓVIL POR ROBO O PÉRDIDA

Si pierdes o te roban tu equipo, **repórtalo a tu empresa operadora para que sea bloqueado y se suspenda la línea.** Pide tu código de bloqueo.



## 8 SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO

Puedes solicitar a tu empresa operadora la suspensión temporal de tu servicio por 15 días hasta por 2 meses en un año. **En ese periodo no deben cobrarte por el servicio.**



**¡Un usuario informado es el MEJOR DEFENSOR DE SUS DERECHOS!**

### COMUNÍCATE CON EL OSIPTEL

#### Nuestras oficinas a nivel nacional



Visita nuestra página [www.gob.pe/osiptel](http://www.gob.pe/osiptel) donde encontrarás los números telefónicos y correos de nuestras sedes



FonoAyuda  
**1844**



[usuarios@osiptel.gob.pe](mailto:usuarios@osiptel.gob.pe)

### COMUNÍCATE CON LA EMPRESA



Canal telefónico  
\_\_\_\_\_ desde cualquier teléfono de la empresa y \_\_\_\_\_ desde otro operador



Página web



Centros de atención



WhatsApp