

En este caso, la empresa operadora deberá entregar al abonado un documento escrito en el que conste la fecha y hora en que el abonado deberá recoger el equipo terminal, así como la indicación expresa acerca de que el servicio se reactivará de manera automática desde dicha fecha y hora.” ()*

(*) Artículo sustituido por el [Artículo Primero de la Resolución N° 056-2015-CD-OSIPTTEL](#), publicada el 05 junio 2015, el mismo que entró en vigencia el 01 de octubre de 2015, cuyo texto es el siguiente:

“Artículo 71.- Supuestos de suspensión del servicio

La empresa operadora únicamente podrá suspender el servicio:

(i) Por mandato judicial;

(ii) Cuando: (a) el recibo no es cancelado por el abonado en la fecha de vencimiento y ha transcurrido el período de gracia que la empresa operadora hubiere establecido, o (b) el abonado o usuario presenta un reclamo por facturación y no ha realizado el pago del monto que no se encuentra comprendido en el reclamo, en la fecha de vencimiento y ha transcurrido el período de gracia que la empresa operadora hubiere establecido.

Para el servicio telefónico fijo, la empresa operadora sólo podrá suspender el servicio luego de transcurridos quince (15) días hábiles posteriores a la fecha de vencimiento que figura en el recibo correspondiente. Esta disposición también será aplicable a los servicios que se presten en forma empaquetada o en convergencia que comprendan al servicio de telefonía fija.

Asimismo, para el servicio de arrendamiento de circuitos, la empresa operadora sólo podrá suspender el servicio por falta de pago siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 91;

En cualquier caso, la empresa operadora, deberá hacer efectiva la suspensión del servicio, transcurridos tres (3) meses de vencido el recibo impago.

(iii) Por declaración de insolvencia, conforme a la legislación de la materia;

(iv) Por uso indebido del servicio, de conformidad con lo dispuesto en el procedimiento aprobado por el OSIPTTEL;

(v) Por la realización de llamadas malintencionadas a las centrales telefónicas de emergencias y urgencias, de conformidad con lo dispuesto en la normativa sobre la materia;

(vi) Por cualesquiera de las causales previstas en la presente norma y en las demás normas aprobadas por el OSIPTTEL;

(vii) Por traslado del servicio realizado sin la autorización previa de la empresa operadora;

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

(ix) Por el robo (hurto o robo) o pérdida del equipo terminal móvil, previo reporte del abonado o usuario, de acuerdo al procedimiento y condiciones que para tal efecto se establecen en el Título XV.

La suspensión se mantendrá hasta que cesen las causas mencionadas, sin perjuicio de la facultad de la empresa operadora de resolver el contrato, de conformidad con lo dispuesto en la presente norma.

La empresa operadora no podrá realizar dicha suspensión del servicio en día feriado o no laborable ni en la víspera de cualquiera de ambos, salvo lo establecido en el numeral (iv) del presente artículo y en el tercer párrafo del artículo 39.

En caso que el equipo terminal móvil ingrese al servicio técnico de la empresa operadora por un período mayor a un (1) día calendario, y siempre que el abonado lo haya solicitado expresamente, la empresa operadora deberá proceder a suspender el servicio; salvo que para efectos de comprobar el funcionamiento del equipo se requiera activar el servicio, en cuyo caso la empresa operadora, bajo su responsabilidad, activará el servicio sin que se genere costo alguno para el abonado. La reactivación del servicio se efectuará de manera gratuita.

En este caso, la empresa operadora deberá entregar al abonado un documento escrito en el que conste la fecha y hora en que el abonado deberá recoger el equipo terminal, así como la indicación expresa acerca de que el servicio se reactivará de manera automática desde dicha fecha y hora.” (*)

(*) Artículo sustituido por el [Artículo Primero de la Resolución N° 96-2018-CD-OSIPTTEL](#), publicada el 01 mayo 2018, el mismo que entró en vigencia el 1 de julio de 2018, cuyo texto es el siguiente:

“Artículo 71.- Supuestos de suspensión del servicio

La empresa operadora únicamente podrá suspender el servicio:

(i) Por mandato judicial;

(ii) Cuando: (a) el recibo no es cancelado por el abonado en la fecha de vencimiento y ha transcurrido el período de gracia que la empresa operadora hubiere establecido, o (b) el abonado o usuario presenta un reclamo por facturación y no ha realizado el pago del monto que no se encuentra comprendido en el reclamo, en la fecha de vencimiento y ha transcurrido el período de gracia que la empresa operadora hubiere establecido.

Para el servicio telefónico fijo, la empresa operadora sólo podrá suspender el servicio luego de transcurridos quince (15) días hábiles posteriores a la fecha de vencimiento que figura en el recibo correspondiente. Esta disposición también será aplicable a los servicios que se presten en forma empaquetada o en convergencia que comprendan al servicio de telefonía fija.

Asimismo, para el servicio de arrendamiento de circuitos, la empresa operadora sólo podrá suspender el servicio por falta de pago siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 91;

En cualquier caso, la empresa operadora, deberá hacer efectiva la suspensión del servicio, transcurridos tres (3) meses de vencido el recibo impago.

(iii) Por declaración de insolvencia, conforme a la legislación de la materia;

(iv) Por uso indebido del servicio, de conformidad con lo dispuesto en el procedimiento aprobado por el OSIPTEL;

(v) Por la realización de llamadas malintencionadas a las centrales telefónicas de emergencias y urgencias, de conformidad con lo dispuesto en la normativa sobre la materia;

(vi) Por cualesquiera de las causales previstas en la presente norma y en las demás normas aprobadas por el OSIPTEL;

(vii) Por traslado del servicio realizado sin la autorización previa de la empresa operadora;

(viii) Por las causales establecidas en el Título XV; o,

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

La suspensión se mantendrá hasta que cesen las causas mencionadas, sin perjuicio de la facultad de la empresa operadora de resolver el contrato, de conformidad con lo dispuesto en la presente norma.

La empresa operadora no podrá realizar dicha suspensión del servicio en día feriado o no laborable ni en la víspera de cualquiera de ambos, salvo lo establecido en los numerales (iv) y (viii) del presente artículo y en el tercer párrafo del artículo 39.

En caso que el equipo terminal móvil ingrese al servicio técnico de la empresa operadora por un período mayor a un (1) día calendario, y siempre que el abonado lo haya solicitado expresamente, la empresa operadora deberá proceder a suspender el servicio; salvo que para efectos de comprobar el funcionamiento del equipo se requiera activar el servicio, en cuyo caso la empresa operadora, bajo su responsabilidad, activará el servicio sin que se genere costo alguno para el abonado. La reactivación del servicio se efectuará de manera gratuita.

En este caso, la empresa operadora deberá entregar al abonado un documento escrito en el que conste la fecha y hora en que el abonado deberá recoger el equipo terminal, así como la indicación expresa acerca de que el servicio se reactivará de manera automática desde dicha fecha y hora.”

Artículo 72.- Pagos durante la suspensión del servicio

Por el período de duración de la suspensión del servicio, la empresa operadora no podrá aplicar cobro alguno por conceptos relacionados con el servicio; sin perjuicio del derecho de la empresa operadora de cobrar las deudas pendientes.

En los contratos sujetos a plazo forzoso, el plazo de permanencia exigido se prorrogará de manera automática por el período de duración de la mencionada suspensión.

Artículo 73.- Reglas específicas para la suspensión del servicio por falta de pago

Salvo las excepciones previstas en la normativa vigente, la empresa operadora no podrá suspender el servicio por:

(i) Deudas del abonado correspondientes a conceptos referidos a otros servicios distintos al servicio contratado; o,

(ii) Deudas del abonado generadas en virtud de un contrato distinto e independiente del servicio contratado, aún cuando se trate del mismo servicio público de telecomunicaciones.

Artículo 74.- Reactivación del servicio suspendido

En caso que la suspensión se deba a falta de pago del recibo, la empresa operadora deberá reactivar el servicio cuando se haya efectuado el pago de la totalidad de la suma adeudada y el respectivo interés, salvo que la empresa operadora decida reactivar el servicio con un pago parcial de la suma adeudada.

Esta reactivación también se efectuará cuando el recibo vencido hubiera sido reclamado y se hubiera realizado el pago a cuenta de la parte no reclamada.

La empresa operadora deberá reactivar el servicio como máximo hasta el segundo día hábil siguiente de efectuado el pago correspondiente o de presentado el reclamo respectivo de acuerdo a lo dispuesto en la Directiva de Reclamos. En caso contrario, deberá compensar al abonado mediante la exoneración o devolución del monto pagado por concepto de reactivación por suspensión, si éste existiese. Asimismo, en caso el servicio permaneciera suspendido después de vencido el plazo para la reactivación, se aplicará lo establecido en el artículo 45.

La empresa operadora podrá aplicar una tarifa por concepto de reactivación por suspensión. ()*

(*) Artículo sustituido por el [Artículo Primero de la Resolución N° 138-2014-CD-OSIPTEL](#), publicada el 12 noviembre 2014, que entró en vigencia el 02 de enero de 2015, cuyo texto es el siguiente:

“Artículo 74.- Reactivación del servicio suspendido

En caso que la suspensión se deba a falta de pago del recibo, la empresa operadora deberá reactivar el servicio cuando se haya efectuado el pago de la totalidad de la suma adeudada y el respectivo interés, salvo que la empresa operadora decida reactivar el servicio con un pago parcial de la suma adeudada.

Esta reactivación también se efectuará cuando el recibo vencido hubiera sido reclamado y se hubiera realizado el pago a cuenta de la parte no reclamada.

La empresa operadora deberá reactivar el servicio dentro del plazo de veinticuatro (24) horas de efectuado el pago correspondiente por el servicio, o de presentado el reclamo y haber realizado el pago del monto que no se encuentra comprendido en el reclamo presentado de acuerdo a lo dispuesto en la Directiva de Reclamos. En caso contrario, deberá compensar al abonado mediante la exoneración o devolución del monto pagado por concepto de reactivación por suspensión, si éste existiese. Asimismo, en caso el servicio permaneciera suspendido después de vencido el plazo para la reactivación, se aplicará lo establecido en el artículo 45.

La empresa operadora podrá aplicar una tarifa por concepto de reactivación por suspensión.”

Artículo 75.- Reglas aplicables al corte del servicio

Si transcurriesen veinte (20) días calendario después de la suspensión del servicio por falta de pago y el abonado no cumpliera con su obligación de pago y siempre que no exista reclamo pendiente sobre el monto adeudado, la empresa operadora podrá cortar el servicio del abonado, previa remisión de un aviso mediante documento que deje constancia de la comunicación, con una anticipación no menor de siete (7) días calendario a la fecha de corte.

Dicho aviso previo deberá indicar claramente (i) el monto adeudado, (ii) la tasa de interés aplicable, (iii) el o los recibos no cancelados que originaron la deuda, (iv) la fecha en que se efectuará el corte, (v) de ser el caso, la tarifa que se aplicaría por la reactivación del servicio si se hace efectivo el corte, y (vi) el plazo que tendrá el abonado para cancelar su deuda antes de que se proceda a la baja definitiva del servicio.

La empresa operadora deberá reactivar el servicio cortado cuando se haya efectuado el pago de la totalidad de la suma adeudada y el respectivo interés y, de ser el caso, la tarifa por