

Modificación al Código de Protección y Defensa del Consumidor a fin de simplificar el procedimiento para la solicitud de suspensión, cancelación o baja de servicios públicos.

Por Ley N° 32032 publicada el 18 de mayo de 2024 en el Diario Oficial El Peruano, se modifica el Código de Protección y Defensa del Consumidor incorporando al artículo 66 disposiciones con el fin de simplificar el procedimiento para la solicitud de suspensión, cancelación o baja de servicios públicos.

Los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, gas natural, saneamiento, agua potable y electricidad pueden solicitar a las empresas proveedoras la suspensión temporal, cancelación o baja de servicios públicos mediante todos sus canales de atención. La norma estipula que el acceso de las solicitudes debe encontrarse en el menú de inicio de las páginas web, aplicaciones oficiales y canales telefónicos del proveedor; así como también deben ser atendidas de forma expedita.

Los organismos reguladores de dichos servicios públicos establecen las condiciones de las solicitudes considerando en todo momento el principio de simplicidad, es decir, con las formalidades mínimas siempre que aseguren la adecuada protección a los derechos del usuario.

Respecto a los servicios de electricidad y gas natural, las solicitudes solo pueden ser invocadas por el propietario del inmueble, el titular del suministro o el usuario del servicio instalado siempre que se acrediten dichas condiciones y, en el caso del servicio eléctrico, siempre que el predio para el cual se presenta la solicitud no se encuentre habitado.

Finalmente, la norma estipula que los usuarios pueden solicitar a los organismos reguladores de servicios públicos la información correspondiente a la tarifa autorizada por cobrar según el tipo de corte, los conceptos por pagar para la reconexión del servicio, según la normativa sectorial correspondiente, así como los plazos de atención y los casos en los que la suspensión temporal puede derivar en la cancelación o baja del servicio.

Para cualquier consulta respecto a esta información, puedes comunicarte con nosotros:

- monicagermany@esola.com.pe



Mónica Germany
Socia



Jossimar Jiménez
Asociado