

Simplifican trámites de suspensión, cancelación o baja de servicios públicos

Mediante la Ley 32032, publicada el 18 de mayo de 2024, se modificó el Código de Protección y Defensa del Consumidor, con el objetivo de simplificar los procedimientos para la solicitud de suspensión, cancelación o baja de servicios públicos de telecomunicaciones, gas natural, saneamiento, agua potable y electricidad. Esta respuesta a las dificultades reportadas por los usuarios busca establecer un procedimiento más ágil para facilitar la interacción de los usuarios con las empresas proveedoras de los referidos servicios.

MIRA TAMBIÉN:



14 de octubre del 2024

IGV

Informe Legal

registro de compras

Nuevas restricciones en el uso del crédito fiscal del IGV serían inconstitucionales

[Leer más](#)



14 de octubre del 2024

[IPC nacional](#)

[estabilidad monetaria](#)

[Iedep](#)

[Inflación](#)

[IPC](#)

Inflación en Perú: un respiro económico con cifras alentadoras

[Leer más](#)

La modificación incorpora el numeral 66.10 al artículo 66 del **Código de Protección y Defensa del Consumidor** (Ley N.º 29571), estableciendo deberes adicionales para los proveedores de dichos servicios:

1. Disponibilidad de canales de atención: los proveedores deberán poner a disposición de los consumidores diversos canales de atención como **páginas web, aplicaciones oficiales y líneas telefónicas** para solicitar la suspensión temporal, cancelación o baja del servicio. El acceso a estas solicitudes debe encontrarse en el menú de inicio de las respectivas páginas web, aplicaciones oficiales y canales telefónicos, de manera que puedan ubicarse de manera sencilla.

2. Atención rápida de solicitudes: las solicitudes presentadas por los usuarios deben ser atendidas de forma expeditiva y eficiente. Los organismos reguladores establecerán las condiciones de dichas **solicitudes** basándose en el principio de simplicidad.

3. Condiciones específicas para servicios de electricidad y gas natural: las solicitudes para estos **servicios** solo podrán ser realizadas por el propietario del inmueble, el titular del suministro o el usuario del servicio instalado, siempre y cuando se acredite dicha condición. Para el servicio

eléctrico, la solicitud solo procede si el predio no se encuentra habitado.

4. Acceso a información: los usuarios también podrán solicitar **información** sobre tarifas, costos de reconexión, plazos de atención establecidos y condiciones para dar de baja o cancelar el servicio a través de los canales disponibles.

Beneficios esperados

Se espera que estos cambios brinden mayor transparencia y accesibilidad, así como eficiencia en la atención y resolución de conflictos. Sin embargo, las **empresas proveedoras** deberán adaptar sus sistemas y capacitar a su personal para cumplir con los nuevos requerimientos; y los organismos reguladores deberán establecer mecanismos efectivos para monitorear el cumplimiento de la ley y sancionar posibles incumplimientos.

LEER MÁS:

Conozca los cambios al Código de Protección y Defensa del Consumidor