

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.

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