



# Proyecto de Ley N 6342/2023-CR

Proyecto de Ley que Modifica la Ley N 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, a fin de **simplificar el acceso a los procedimientos de baja y suspensión de servicios públicos**

Congresista

**DIANA**  
*Gonzales*

# PROBLEMÁTICA

**Difícil acceso** a los procedimientos de baja o suspensión de servicios públicos.

1

Las empresas de servicios públicos no permiten estos trámites en todos sus canales de atención.

2

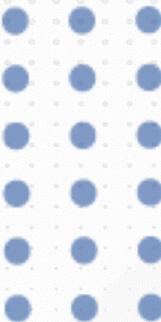
La información para acceder a los trámites es confusa para el usuario.

3

En los canales digitales es difícil ubicar el acceso a la solicitud de baja o suspensión del servicio.

4

Las empresas no aceptan documentos sucedáneos en los procedimientos.



# PROBLEMÁTICA

 [Redacted] 8 nov. ⋮

Quiero cancelar mi servicio y siempre me contesta un robot

1  3  307  

 [Redacted]

Hace días estamos tratando de cortar una línea con ustedes y solo nos cortan la llamada a lo descarado, no nos derivan ni nada. Necesito solución 😡

1 d Me gusta Responder 5 

 [Redacted]

Sres. de Calidda, se puede suspender temporalmente el servicio? (de forma voluntaria, por viaje, no por deuda)

4 sem Me gusta Responder

 Autor  
**Calidda**  
Hola, **Mary Gomez**. Estamos aquí para brindarte la mejor atención y solución. Te hemos mandado un mensaje directo para atender tu solicitud lo más pronto posible, por favor revisa tu bandeja de entrada.

4 sem Me gusta Responder

 [Redacted] ⋮

porq no puedo dar de baja o migrar a prepago en la app? ya no estoy en Perú y no necesito los servicios..



The image shows two side-by-side screenshots of an app error screen. Each screen features a green robot character with a sad face and red 'X' marks. The text below the robot reads "No se pudo procesar la información". The left screenshot has a teal button labeled "Chatear ahora" and a white button labeled "Volver". The right screenshot has a teal button labeled "Llamar al 123" and a white button labeled "Volver".

2   125  

# FÓRMULA LEGAL

**Artículo único.-** Modificación del artículo 66 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor

Modifíquese el artículo 66 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor para incorporar el párrafo 66.9 en los siguientes términos:

**“Artículo 66.-** Garantía de protección a los usuarios de servicios públicos regulados (...)

66.9 Las empresas proveedoras de servicios públicos de telecomunicaciones y gas natural deben proporcionar en todos sus canales de atención presenciales, digitales y telefónicos las opciones de solicitud de suspensión temporal y de solicitud de cancelación/baja del servicio. En los canales digitales, estas deben encontrarse en la página principal y en los canales telefónicos en el menú de inicio. En el caso de las empresas proveedoras de los servicios de agua, saneamiento y electricidad, las mismas condiciones se aplican a la solicitud de suspensión temporal del servicio.

El trámite de suspensión temporal y cancelación/baja del servicio debe ser célere y seguir el principio de simplicidad que rige los procedimientos. Asimismo, debe admitirse la presentación de documentos sucedáneos de los originales establecidos por ley”.

## FINALIDAD



Facilitar el acceso y simplificar los procedimientos de baja y suspensión de servicios públicos.

## PROPONE



Modificar el artículo 66 para incorporar el párrafo 66.9 al Código de defensa y protección del consumidor (Ley N 29571).

### BAJA O SUSPENSIÓN



TELECOMUNICACIONES



GAS

### SUSPENSIÓN



ELECTRICIDAD



AGUA Y DESAGÜE

# MODIFICACIÓN PROPONE

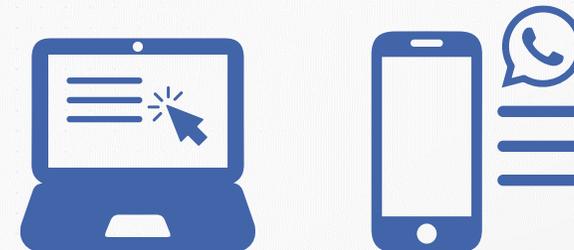
## ➔ Acceso directo

Las opciones de solicitud de baja/suspensión deben estar presentes **en todos sus canales de atención.**



## ➔ Visibilidad

Las opciones de solicitud de baja/suspensión **deben estar en el menú de inicio de sus canales digitales y telefónicos.**



# MODIFICACIÓN PROPONE

## ➔ Admisión de documentos

Deben admitirse los documentos sucedáneos de los originales establecidos por ley.



## ➔ Rapidez y simplicidad

El trámite de baja/suspensión debe ser **célere** y seguir el principio de simplicidad que rige los procedimientos.



## MAYOR FACILIDAD



Personas con  
discapacidad  
motora y/o  
sensorial



Adultos  
mayores



Personas que  
trabajan y no pueden  
ir a las oficinas de  
las empresas

