

6. ¿Cómo tramitar la baja del servicio, la suspensión del servicio y la migración de plan tarifario?

6.1. ¿Quieres solicitar la baja de tu servicio?

Los canales habilitados para recepcionar tu solicitud de baja son los siguientes: [\[incluir enlace web para recepcionar las solicitudes de baja\]](#)

Puedes resolver anticipada y unilateralmente tu contrato tipo a plazo forzoso, sin expresión de causa, debiendo cursar comunicación escrita a OROCOM. En este supuesto, eres responsable de las penalidades que se hubieren pactado, de ser el caso. El contrato tipo queda resuelto automáticamente luego de transcurridos cinco (5) días hábiles, desde la fecha en que se efectuó la comunicación respectiva.

Algunas causales de resolución:

- Problemas de calidad que afecten directamente al abonado, siempre que dichos problemas puedan ser individualizados y hayan sido documentalmente declarados por las instancias competentes de OROCOM u OSIPTEL;
- Cuando OROCOM aplique tarifas distintas a las vigentes al momento de la contratación del servicio, siempre que resulten desfavorables para el abonado;
- Si OROCOM no cumple en la oportunidad debida con instalar y/o activar el servicio;
- Si el traslado pendiente se mantiene por un período mayor a tres (3) meses.

IMPORTANTE: De optar el abonado por la resolución del contrato por alguna de las causales antes señaladas, debes cursar una comunicación escrita a OROCOM, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes de producida la causal o desde que tomaste conocimiento de ella, debiendo adjuntar copia de la documentación probatoria correspondiente.

El contrato queda resuelto automáticamente luego de transcurridos cinco (5) días hábiles, desde la fecha en que se efectuó la comunicación respectiva.

6.2. ¿Quieres suspender temporalmente tu servicio?

Los abonados tienen derecho a solicitar a OROCOM, sin costo alguno, la suspensión temporal del servicio por un plazo de hasta dos (2) meses consecutivos o no, por año de servicio. OROCOM puede otorgar un plazo mayor al antes señalado.

OROCOM debe efectuar la suspensión temporal del servicio dentro del plazo de cinco (5) días hábiles de efectuada la solicitud, salvo que el abonado hubiera señalado que dicha suspensión se realice en una fecha posterior.

Al solicitar la suspensión temporal del servicio, el abonado debe indicar a OROCOM, la duración de dicha suspensión, la cual no debe ser menor a quince (15) días calendario. En caso el abonado no señale el plazo, se entiende que el plazo solicitado es de dos (2) meses consecutivos.

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

6.3. ¿Quieres migrar de plan tarifario?

Tienes derecho a migrar a otros planes tarifarios, gratuitamente. A continuación, los detalles que debes conocer sobre la migración:

¿Qué entender por migración?

- modificación del contrato de prestación de servicios, o;
- resolución del contrato de prestación de servicios preexistente, y la inmediata suscripción de un nuevo contrato para la prestación del mismo servicio, bajo condiciones y características distintas a las anteriormente contratadas.

OROCOM puede condicionar tu solicitud de migración únicamente cuando:

- La tarifa incluida en el plan tarifario al que deseas migrar, es mayor y se incrementa el riesgo de incumplir con el pago;
- Tu servicio se encuentra suspendido o cortado, por falta de pago o uso indebido del servicio;
- OROCOM te ha otorgado facilidades de pago o refinanciamiento de tu deuda y has incumplido con el pago; y,
- OROCOM te ha otorgado facilidades de financiamiento del equipo terminal y no has cumplido con el pago de las penalidades correspondientes.

Ante tu solicitud de migración, OROCOM se encuentra prohibida de:

- Imponer penalidades o cualquier modalidad de sanción al abonado del servicio como consecuencia de la migración, salvo cuando el abonado solicite la migración dentro del plazo forzoso.
- Condicionar la migración a que haya transcurrido un tiempo determinado desde el acceso al servicio, salvo el transcurso del plazo forzoso que se hubiere establecido en el contrato.
- Condicionar la migración a que el abonado del servicio haya cancelado o garantizado la deuda pendiente por la prestación del servicio respecto del plan tarifario del cual se migra, salvo que se trate de la migración de un plan tarifario pospago a uno bajo la modalidad prepago.
- Condicionar la migración a que el abonado del servicio no hubiere iniciado un procedimiento de reclamos.
- Condicionar la migración al cambio de número telefónico o de abonado, salvo que dicho cambio se sustente en motivos técnicos.

- Negar la migración bajo el sustento que al contratar el servicio el abonado se hubiere acogido a una oferta respecto del cargo único de instalación, en caso corresponda.
- Negar la migración bajo el sustento que no existan facilidades técnicas, salvo que OROCOM no cuente con cobertura en la zona.
- Negar la migración bajo el sustento que el plan tarifario al cual el abonado solicita migrar, se encuentra dirigido únicamente a potenciales abonados, no obstante, en caso que se otorgue beneficios o descuentos específicos en la tarifa o renta fija periódica o en el acceso al servicio que sean ofrecidos a los nuevos abonados, OROCOM puede no aplicar éstos al abonado que solicita la migración.
- Condicionar la migración a que el abonado solo pueda realizar la migración por un canal de atención específico, salvo que el abonado sea una persona jurídica.
- Realizar cualquier otra práctica, condicionamiento, restricción o exigencia que, de manera injustificada o indebida, limite el derecho del abonado a contratar los distintos planes tarifarios o a migrar de uno a otro plan tarifario.

En caso de inconformidad, recuerda que puedes presentar un reclamo a través de cualquiera de nuestros canales de atención.