



BOLETIN INFORMATIVO

CONSUMIDOR

🔗🔗 **Modifican Código
de Consumidor
Ley 32032** 🔗🔗

Área de Consumidor

Ley 32032

Ley que simplifica el proceso para suspender temporalmente, cancelar o dar de baja la contratación de servicios públicos

Mediante Ley N.º 32032, se modifica el artículo 66º, que regula las garantías de protección a los usuarios de servicios públicos en la Ley N.º 29571 (Código de Protección y Defensa del Consumidor), incorporando el numeral 66.10º, que indica lo siguiente:

“Los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, gas natural, saneamiento, agua potable y electricidad pueden solicitar a las empresas proveedoras, a través de todos sus canales de atención, la suspensión temporal, la cancelación o la baja del servicio. El acceso a dichas solicitudes debe encontrarse en el menú de inicio de las respectivas páginas web, aplicaciones oficiales y canales telefónicos. La solicitud que presente el usuario debe ser atendida de forma expeditiva. Por ende, los organismos reguladores de dichos servicios públicos establecen, siguiendo el principio de simplicidad, las condiciones de dichas solicitudes. En el caso de los servicios de electricidad y de gas natural, la solicitud de suspensión temporal, de cancelación o de baja del servicio solo puede ser invocada 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. Asimismo, dichos 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”.