

## ¿Quieres migrar de plan tarifario?

Una vez el abonado presente la solicitud de migración, la empresa operadora comunicará de manera inmediata si procede o no la solicitud, o en caso sea necesaria evaluación del cliente, la empresa operadora podrá requerir de un plazo no mayor a tres (3) días hábiles.

La solicitud de migración y su aceptación deberán realizarse utilizando los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII del TUO de las Condiciones de Uso.

La empresa operadora deberá hacer efectiva la migración a partir del ciclo de facturación inmediato posterior de aceptada la solicitud.

El abonado tendrá el derecho a iniciar un procedimiento de reclamo, en caso la empresa operadora:

- No hubiera comunicado la procedencia o no de la solicitud dentro del plazo establecido en el primer párrafo del presente artículo;
- No aceptara la migración solicitada
- No efectuara la migración dentro del plazo previsto en el párrafo precedente.
- No efectuara la migración pendiente dentro del plazo de tres (3) meses dispuestos en el artículo 62 del TUO de las Condiciones de Uso.

### **Recuerda que:**

La empresa operadora 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 post pago a uno bajo la modalidad prepago.
- Condicionar la migración a que el abonado del servicio no hubiere iniciado un procedimiento de reclamos, de conformidad con la Directiva 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 la empresa operadora 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, la empresa operadora podrá 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, para lo cual se aplicará lo dispuesto en el artículo 2 de la presente norma.
- 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 cualquiera de los supuestos antes detallados, el abonado podrá presentar el reclamo correspondiente

La empresa operadora podrá condicionar la migración únicamente cuando:

- La tarifa incluida en el plan tarifario al que el abonado desea migrar sea mayor y se incremente el riesgo de incumplir con el pago por parte del abonado.
- El servicio se encuentre suspendido o cortado, por falta de pago o uso indebido del servicio conforme a lo previsto en la normativa vigente.
- La empresa operadora haya otorgado facilidades de pago o refinanciamiento de la deuda al abonado y éste haya incumplido con el pago.
- La empresa operadora haya otorgado facilidades de financiamiento de equipo terminal y el abonado no haya cumplido con el pago de las penalidades correspondientes.

En ningún caso, la empresa operadora podrá aplicar una tarifa por concepto de migración, debiendo efectuarse ésta de manera gratuita.

### **Consecuencias de la migración:**

La aceptación de la migración solicitada no supone la condonación de las deudas existentes por el servicio ni la reactivación por suspensión o corte del mismo de ser el caso, salvo que exista acuerdo expreso entre el abonado y la empresa operadora.

### **Recuerda que puedes desistir de tu migración:**

Tienes derecho desistirse de la migración solicitada, dentro del plazo de cuarenta (40) días hábiles contados a partir de la fecha en la que se hizo efectiva la migración.

Una vez comunicado el desistimiento, la empresa operadora procederá a restituir el plan tarifario originalmente contratado a partir del ciclo de facturación inmediato posterior de la fecha de la comunicación del abonado.

Asimismo, la empresa operadora podrá no aplicar los beneficios o descuentos que hubiera otorgado como consecuencia de la migración.

Esta disposición resultará aplicable incluso en los casos en los que la empresa operadora haya cesado la comercialización del plan tarifario de origen.