



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

¿Quieres solicitar la baja de tu servicio?

- Debe solicitarlo el titular del servicio o el representante legal, por vía telefónica.
- La solicitud de baja puede ser presentada en cualquier momento.
- Aun cuando el servicio se encuentre en cobranzas, suspensión o encontrarse dentro del plazo de permanencia.
- Si cliente se encuentra dentro del plazo de permanencia y solicita la baja del servicio, se acogerá al pago de una penalidad de acuerdo al contrato de servicio.

¿Por qué canales de atención se debe solicitar la baja del servicio?

- Canal de atención telefónico

¿Qué documentación debe presentar el titular?

- Solo debe presentar Documento de identidad y pasar la validación de datos.
- Si la solicitud de la baja es presentada por una empresa, deberá ser el representante legal quien realice la solicitud, pasando validación de datos.

¿Cuál es el plazo para dar de baja el servicio?

- El plazo es de 5 días hábiles después, contados a partir del día siguiente de la fecha de haber presentado su solicitud de manera presencial.
- Si el servicio está en morosidad : La baja se realizará automáticamente a los 20 días calendarios después del corte del servicio por falta de pago, el cliente tiene 30 días después para regularizar el pago y poder reactivar el servicio.