

## ¿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 vía presencial o telefónico.
- La solicitud de baja puede ser presentada en cualquier momento.
- Aun cuando la línea cuente con (bloqueos por robo, cobranzas, suspensión o encontrarse con acuerdo vigente) en caso sea una línea Postpago.
- Por ningún motivo se deberá rechazar la solicitud.
- Si cliente cuenta con un contrato vigente de equipo y solicita la baja del servicio, se acogerá al pago de una penalidad de equipo.
- Para los casos de prepago, el servicio se dará de baja en caso se incurra en falta de recargas.

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

- Para servicios prepago → canal de atención presencial
- Para servicios Postpago → canal de atención presencial / 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 presentar la carta de poder legalizada y documentación de la misma.

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

- es de 5 días hábiles después, contados a partir del día siguiente de la fecha de haber presentado su solicitud de manera presencial.
- Si la línea se encuentra con Morosidad→ Será 30 días calendarios después del Corte Total del servicio.