

## TÉRMINOS Y CONDICIONES – APLICABLES AL SERVICIO DE EMERGENCIA

### 1. OBJETO Y VIGENCIA

Conforme a lo dispuesto en el numeral 9.4. del artículo noveno del Decreto de Urgencia N° 035-2020 y en el artículo 1 de la Resolución de Presidencia N° 00040-2020-PD/OSIPTEL, Telefónica de Perú S.A.A. (en adelante, “Movistar”) ha establecido una medidas extraordinarias y temporales que la facultan a continuar con la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones para los clientes que hoy no cuentan con posibilidad de pagar alguno de los servicios contratados. A través de estas condiciones (“Condiciones del Servicio de Emergencia”) los clientes podrán mantenerse comunicados a pesar de mantener una deuda con Movistar y reemplaza temporalmente el “estado de suspensión” que correspondería aplicar ante a falta de pago oportuno de los recibos.

Los Servicios de Emergencia podrá ser aplicadas por Movistar a los clientes que cuenten con recibos de servicios vencidos, conforme al siguiente detalle:

#### a. Condiciones aplicables para los servicios públicos móviles

- Los clientes que mantienen recibos vencidos recibirán las siguientes Condiciones de los Servicios de Emergencia, los cuales se mantendrán hasta que el cliente realice el pago de los recibos vencidos o acceda al fraccionamiento de su deuda:

<b>Condiciones de los Servicios de Emergencia</b>				
<b>Contraprestación Reducida (inc. I.G.V.) (i)</b>	<b>Llamadas y SMS (ii)</b>	<b>Bolsas de datos (iii) (iv)</b>	<b>Cobertura y Tecnología</b>	<b>Velocidad (bajada/subida) (v)</b>
S/ 15.90	Las condiciones de llamadas y SMS se mantienen según los planes contratados por los clientes	500 MB	3G	1 Mbps/512 Kbps
			4G	Según plan contratado/512 Kbps
			4.5G	Según plan contratado/512 Kbps

- (i) Se ajustará el cargo fijo del plan contratado al consumo correspondiente a las “Contraprestaciones Reducidas de los Servicios de Emergencia”, equivalente a S/ 15.90 incluido IGV, por ciclo de facturación, aplicando el prorrateo correspondiente.
- (ii) Los clientes mantendrán las condiciones de Voz Ilimitada (MM, MF, MO, LDI) y mensajería ilimitada de los planes que tengan contratados, según sea el caso.
- (iii) Ofrece acceso ilimitado sin consumir datos a la plataforma [www.aprendoencasa.pe](http://www.aprendoencasa.pe) del MINEDU u otros que se implementen en el marco de la emergencia.
- (iv) Incluyen el servicio de Tethering, el cual permite al abonado utilizar su equipo celular como módem para acceder a Internet.
- (v) La VMG (velocidad mínima garantizada) será el 40% de la establecida.

#### b. Condiciones aplicables para los servicios públicos fijos (servicios individuales o empaquetados que incluyan servicios de Internet y televisión por cable)

- Los clientes que mantienen recibos vencidos recibirán las siguientes Condiciones de los Servicios de Emergencia, las cuales se mantendrán hasta que el cliente realice el pago de los recibos vencidos o acceda al fraccionamiento de su deuda:

<b>Servicio</b>	<b>Contraprestación Reducidas (inc. I.G.V.) (i)</b>	<b>Línea (iv)</b>	<b>TV (ii)</b>	<b>Internet (iii)</b>
Trío	S/. 59,90	Voz Local libre	15 SD + 10 HD	Bajada 2 Mbps, Subida 0.256 Mbps
Dúo INT+ TV	S/. 49,90	No aplica	15 SD + 10 HD	Bajada 2 Mbps, Subida 0.256 Mbps
Dúo Línea + INT	S/. 49,90	Voz Local libre	No aplica	Bajada 2 Mbps, Subida 0.256 Mbps
Dúo Línea + TV	S/. 49,90	Voz Local libre	15 SD + 10 HD	No aplica
Mono Internet	S/. 29,90	No aplica	No aplica	Bajada 2 Mbps, Subida 0.256 Mbps

Mono TV	S/. 29,90	No aplica	15 SD + 10 HD	No aplica
---------	-----------	-----------	---------------	-----------

- (i) Se ajustará el cargo fijo del plan contratado al consumo correspondiente a la "Contraprestaciones Reducidas de los Servicios de Emergencia" equivalente a S/. 59.90, S/. 49.90 o S/. 29.90 incluido IGV, por ciclo de facturación, aplicando el prorrateo correspondiente.
- (ii) Solo aplica para clientes con tecnología CATV.
- (iii) No aplica para clientes con tecnología ADSL
- (iv) Llamadas dentro de la red de Telefónica.

- Relación de canales

Categoría	Señales	Frecuencia
SD	LATINA	2
SD	AMÉRICA TELEVISIÓN	4
SD	PANAMERICANA TELEVISION	5
SD	TV PERU	7
SD	ATV	9
SD	TV PERU 7.3	12
SD	GLOBAL TV	13
SD	WILLAX TV	16
SD	LA TELE	30
SD	ATV+	32
SD	VIVA TV	38
SD	CAPITAL TV	39
SD	IPE	319
SD	CONGRESO	550
SD	JUSTICIA TV	551
HD	LATINA HD	702
HD	AMÉRICA TV HD	704
HD	PANAMERICANA HD	705
HD	TV PERU HD	707
HD	ATV HD	709
HD	GLOBAL TV HD	713
HD	WILLAX TV HD	716
HD	IPE HD	772
HD	CAPITAL HD	775
HD	ATV+ HD	776

## 2. CONSIDERACIONES GENERALES

- Las Condiciones de los Servicios de Emergencia aplicarán hasta que el abonado pague el íntegro de su recibo(s) vencido(s) o culmine el Estado de Emergencia Nacional o cuando el recibo haya sido fraccionado u objeto de otra facilidad para el pago, lo que ocurra primero.
- La aplicación de la reducción de prestaciones se podrá visualizar en el recibo(s) mensual a través de la aplicación de la siguiente glosa: "Plan Temporal Situación de Emergencia"
- El pago total de la deuda restituirá las prestaciones y cargo fijo mensual del plan contratado por el Cliente, dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes de haber sido efectuado
- Aplica a Clientes Residenciales – Comercial - Empresarial

[Ver: Reglamento de Neutralidad de Red - OSIPTEL](#)