

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 no será aplicables, desde el 3 de junio de 2020, para clientes que mantengan tres (3) o más recibos pendientes de pago, consecutivos o no, y desde el 12 de junio de 2020, para clientes que mantengan dos (2) o más recibos pendientes de pago, consecutivos o no. En esos casos, Movistar podrá proceder a la suspensión del servicio, conforme a la Resolución de Presidencia N° 00043-2020-PD/OSIPTEL.

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:

Condiciones de los Servicios de Emergencia				
Contraprestación Reducida (inc. I.G.V.) (i)	Llamadas y SMS (ii)	Bolsas de datos (iii) (iv)	Cobertura y Tecnología	Velocidad (bajada/subida) (v)
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 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:

Servicio	Contraprestación Reducidas (inc. I.G.V.) (i)	Móvil				Línea Fija (iv)	TV (ii)	Internet (iii)
		Llamadas y SMS (v)	Bolsas de datos (vi) (vii)	Cobertura y Tecnología	Velocidad (bajada/subida) (viii)			
Movistar Total	S/ 75.80	Las condiciones de llamadas y SMS se mantienen según los planes contratados por los clientes	500 MB	3G	1 Mbps/512 Kbps	Voz Local libre	15 SD + 10 HD (CATV)	Bajada 2 Mbps, Subida 0.256 Mbps
				4G	Según plan contratado/512 Kbps			
				4.5G	Según plan contratado/512 Kbps			
Trío	S/ 59.90	No aplica				Voz Local libre	<i>Según Tecnología Contratada</i> CATV 15 SD + 10 HD DTH 6 SD + 2 HD	Bajada 2 Mbps, Subida 0.256 Mbps
Dúo INT+ TV	S/ 49.90	No aplica				No aplica	<i>Según Tecnología Contratada</i> CATV 15 SD + 10 HD DTH 6 SD + 2 HD	Bajada 2 Mbps, Subida 0.256 Mbps
Dúo Línea + INT	S/ 49.90	No aplica				Voz Local libre	No aplica	Bajada 2 Mbps, Subida 0.256 Mbps
Dúo Línea + TV	S/ 49.90	No aplica				Voz Local libre	<i>Según Tecnología Contratada</i> CATV 15 SD + 10 HD DTH 6 SD + 2 HD	No aplica
Mono Internet	S/ 29.90	No aplica				No aplica	No aplica	Bajada 2 Mbps, Subida 0.256 Mbps
Mono TV CATV	Único cobro de S/ 1.00	No aplica				No aplica	15 SD + 10 HD	No aplica

Mono TV DTH	Único cobro de S/ 1,00	No aplica	No aplica	7 SD + 1 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) Aplica para clientes con tecnología CATV y DTH.
- (iii) Aplica para clientes con tecnología FTTH, HFC y ADSL
- (iv) Llamadas dentro de la red de Telefónica.
- (v) 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.
- (vi) Ofrece acceso ilimitado sin consumir datos a la plataforma www.aprendoencasa.pe del MINEDU u otros que se implementen en el marco de la emergencia.
- (vii) Incluyen el servicio de Tethering, el cual permite al abonado utilizar su equipo celular como módem para acceder a Internet.
- (viii) La VMG (velocidad mínima garantizada) será el 40% de la establecida.

- Relación de canales

Categoría	Señales	Frecuencias CATV	Frecuencias DTH
SD	LATINA	2	102
SD	AMÉRICA TELEVISIÓN	4	104
SD	PANAMERICANA TELEVISION	5	105
SD	TV PERU	7	107
SD	ATV	9	109
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	802
HD	AMÉRICA TV HD	704	-
HD	PANAMERICANA HD	705	804
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