

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES – FRACCIONAMIENTO DE DEUDA ESTADO DE EMERGENCIA**

### **1. OBJETO Y VIGENCIA**

Telefónica de Perú S.A.A. (en adelante, "Movistar") podrá otorgar a los clientes la facilidad de realizar pagos parciales de los recibos que mantuviera vencidos correspondiente a los meses de marzo, abril, mayo y/o junio de 2020, en 6 o 12 meses (en adelante, el "Fraccionamiento"). El cliente deberá realizar los pagos parciales del/los recibo/s vencido/s en la cantidad de meses que corresponda según las condiciones establecidas en este documento ("Cuotas"). Cada una de las Cuotas será incluida de manera mensual, en partes iguales, sin intereses ni cargos adicionales, en el recibo del servicio al que corresponda el Fraccionamiento, conforme a la periodicidad y demás condiciones establecidas en el correspondiente contrato de abonado suscrito por el Cliente. La primera Cuota de Fraccionamiento será incluida en el siguiente recibo que se emita al Cliente.

El acceso al Fraccionamiento no modifica la fecha de vencimiento original de la deuda. El pago de cada una de las Cuotas de Fraccionamiento tendrá calidad de pago parcial de la deuda vencida, la misma que se mantendrá vencida y se entenderá cancelada únicamente cuando el Cliente hubiera ejecutado el pago íntegro de cada una de las Cuotas. Con el acceso al Fraccionamiento, se entenderá que los clientes se someten íntegramente a los Términos y Condiciones.

El Fraccionamiento aplica a los clientes residenciales y del segmento negocios Pymes de sus servicios fijos (individuales o empaquetados dúos, tríos o Movistar Total) y móvil postpago o control que mantengan recibos vencidos correspondientes a los meses de marzo, abril, mayo y/o junio de 2020 (el "Cliente").

El Cliente podrá solicitar el Fraccionamiento del/los recibo/s vencido/s desde el 12 de abril hasta el 30 de junio de 2020, conforme a lo siguiente:

#### **a. Clientes del segmento residencial:**

- El número de Cuotas para acceder al Fraccionamiento dependerá del **monto total de la deuda acumulada en los recibos de marzo, abril, mayo y/o junio de 2020, conforme a lo siguiente:**

Fraccionamiento a <b>6 meses</b>	Fraccionamiento a <b>6 o 12 meses</b> , a elección del Cliente
Monto menor o igual a S/ 200.00	Montos mayores a S/ 200.00 y hasta S/ 700.00, inclusive.

- El Fraccionamiento de deuda a mayo de 2020 se encuentra disponible desde el 1 de junio de 2020. El Fraccionamiento de deuda a junio de 2020 se encuentra disponible desde el 24 de junio de 2020.
- Si al momento de solicitar el Fraccionamiento, el monto total de la deuda acumulada del Cliente es superior a S/ 700.00, se le fraccionará la deuda acumulada del recibo más antiguo.
- En el caso de los servicios móvil postpago o control, desde el 13 de junio de 2020 el Cliente podrá acceder a un segundo Fraccionamiento, en caso ya hubiera realizado uno previo, siempre durante la vigencia de la campaña de Fraccionamiento. En caso el Cliente solicite un segundo Fraccionamiento, éste último solo incluye los conceptos facturados por servicios públicos de telecomunicaciones en el recibo corriente. Las cuotas del Fraccionamiento previo no forman parte del segundo Fraccionamiento, y mantendrán sus propias condiciones, encontrándose el Cliente obligado a pagar las referidas cuotas en la fecha de vencimiento establecida en el primer Fraccionamiento.

En el caso de los servicios fijos (individuales o empaquetados dúos, tríos o Movistar Total), desde el 26 de junio de 2020, el Cliente podrá acceder a un segundo Fraccionamiento, en caso ya hubiera realizado uno previo, siempre durante la vigencia de la campaña de Fraccionamiento. En caso el Cliente solicite un segundo Fraccionamiento, éste último solo incluye los conceptos facturados por servicios públicos de telecomunicaciones en el recibo corriente. En el caso de los servicios fijos (individuales o empaquetados dúos, tríos o Movistar Total), las cuotas del Fraccionamiento previo pasarán a formar parte del segundo Fraccionamiento, y TdP procederá a realizar el recalcu de las cuotas totales.

- El monto máximo indicado previamente aplica para el total de la deuda fraccionada, sea en una o dos transacciones.
- El Fraccionamiento no aplica a Clientes que cuenten en el recibo a fraccionar con una facturación por servicio de un Operador de Larga Distancia (OLD) distinto a Movistar. Asimismo, no podrán acceder al segundo Fraccionamiento los Clientes que cuenten con servicios de terceros, distintos a Movistar, facturados en el recibo a fraccionar.

## b. Clientes del segmento negocios Pymes:

- Podrán fraccionar **la deuda acumulada en los recibos de marzo, abril y/o mayo de 2020** los negocios Pymes pertenecientes a sectores que no prestan bienes y servicios esenciales de acuerdo a lo dispuesto durante el estado de emergencia nacional según el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM con las siguientes condiciones:

	Fraccionamiento a <b>6 meses</b>	Fraccionamiento a <b>6 o 12 meses</b> , a elección del Cliente
Hasta el 15 de mayo de 2020	Clientes que cuenten con servicios móviles (postpago o control) o servicios fijos (individuales o empaquetados dúos o tríos).	Clientes que cuenten de forma simultánea con servicios móviles (postpago o control) y servicios fijos (internet individual o empaquetados dúo internet o tríos).
Desde el 16 de mayo al 30 de junio de 2020	No disponible.	Clientes que cuenten de forma simultánea con servicios móviles (postpago o control) y servicios fijos (internet individual o empaquetados dúo internet o tríos).

- El Fraccionamiento de deuda a mayo de 2020 se encuentra disponible desde el 1 de junio de 2020.
- No aplican Clientes con más de 100 líneas.
- No aplican Clientes con facturación agrupada fija<sup>1</sup>.
- No aplica Clientes del segmento negocios pymes que cuenten con dos o más servicios fijos (individuales o empaquetados dúos, tríos).
- El Fraccionamiento no aplica a Clientes que cuenten en el recibo a fraccionar con una facturación por servicio de un Operador de Larga Distancia (OLD) distinto a Movistar.

Para solicitar el Fraccionamiento, el Cliente podrá ingresar a:

- App Mi Movistar (servicio móvil);
- App Movistar Hogar (servicio fijo);
- [www.movistar.com.pe](http://www.movistar.com.pe).
- Canal de atención telefónica 104.
- Whatsapp residencial (999955555).
- Whatsapp Empresas o App Mi Movistar Empresas (para clientes negocios pymes).

Culminado el Estado de Emergencia Nacional, Movistar comunicará los canales de atención que correspondan a las solicitudes de Fraccionamiento.

El Fraccionamiento sólo incluye los conceptos facturados por servicios públicos de telecomunicaciones en el recibo corriente. No incluirá la cuota del servicio de Netflix, u otros conceptos u cuotas distintos, que deberán ser pagados en la fecha de vencimiento original del recibo fraccionado.

## 2. CONDICIONES DE FRACCIONAMIENTO DE DEUDA

El Cliente que acceda al Fraccionamiento deberá realizar el pago del/los recibo(s) fraccionados, en 6 o 12 Cuotas iguales sin intereses ni cargos adicionales, según corresponda de acuerdo a lo indicado en el numeral 1 anterior.

El Cliente podrá realizar el pago adelantado de las Cuotas futuras previa coordinación con Movistar. Para tales efectos, el Cliente podrá solicitar a Movistar que el pago antes indicado sea efectuado en la fecha de su solicitud. No se puede adelantar el pago si la Cuota incluida ya fue incluida en su siguiente recibo. En caso de adelanto de cuotas, Movistar no efectuará el re-cálculo de las Cuotas futuras que no hayan sido parte del pre-pago, por lo que realizará el cobro de las Cuotas no adelantadas en los sucesivos comprobantes de pago a ser emitidos al Cliente.

Si el Cliente se da de baja en el servicio objeto de Fraccionamiento, solicita la suspensión del mismo o solicita la migración a prepago, antes de que cumpla con pagar la totalidad de Cuotas de Fraccionamiento, Movistar dará por vencidas todas las Cuotas y deberá pagar el íntegro de Cuotas restantes que correspondan a el/los recibo/s materia de Fraccionamiento.

<sup>1</sup> Se entiende por facturación agrupada fija a la reunión en una sola factura más de un servicio fijo relacionado con un único cliente a pedido expreso del cliente.

Si el Cliente no cumple con el pago de una o más Cuotas de Fraccionamiento, Movistar podrá optar por aplicar las condiciones de suspensión y corte de servicio conforme a las normas y disposiciones vigentes. Sin perjuicio de lo anterior, Movistar podrá, adicionalmente, optar dar por vencidas todas las Cuotas restantes y exigir su pago inmediato.

Teniendo en cuenta que la deuda por el/los recibo/s materia de Fraccionamiento se mantiene vencida hasta la fecha de pago total de las Cuotas, cualquier solicitud de portabilidad presentada por el Cliente podrá ser rechazada por Movistar si es que, a la fecha de vencimiento señalada en el último recibo vencido el Cliente no ha cumplido con pagar la totalidad de la deuda materia de Fraccionamiento o hasta que el Cliente cumpla con el pago íntegro de las Cuotas restantes.

Movistar se reserva el derecho de modificar las condiciones de Fraccionamiento en cualquier momento. Los cambios entrarán en vigencia desde la fecha de publicación de los nuevos Términos y Condiciones y serán comunicados a OSIPTEL.