

## 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

- Las siguientes Condiciones de los Servicios de Emergencia serán aplicables a los clientes que:
  - (i) mantengan recibos vencidos hasta el 14 de junio de 2020; o,
  - (ii) a los que Movistar hubiera comunicado la suspensión de su servicio por mantener una deuda de dos (02) o más recibos vencidos, consecutivos o no, en período comprendido entre el 15 y el 31 de junio de 2020, y que hubieran solicitado a Movistar acceder al Servicio de Emergencia.
  
- Estas Condiciones de los Servicios de Emergencia, se mantendrán hasta que el cliente realice el pago o solicite de fraccionamiento de los recibos vencidos o que, durante el periodo comprendido entre el 15 y el 31 de junio de 2020, haya realizado el pago o solicitado el fraccionamiento de parte de su deuda, de manera que solo cuente con un (1) recibo vencido.

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 llimitada (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)**

- Las siguientes Condiciones de los Servicios de Emergencia serán aplicables a los clientes que:
  - (i) mantengan recibos vencidos hasta el 14 de junio de 2020; o,
  - (ii) a los que Movistar hubiera comunicado la suspensión de su servicio por mantener una deuda de dos (02) o más recibos vencidos, consecutivos o no, en período comprendido entre el 15 y el 31 de junio de 2020, y que hubieran solicitado a Movistar acceder al Servicio de Emergencia.
  
- Estas Condiciones de los Servicios de Emergencia, se mantendrán hasta que el cliente realice el pago o solicite de fraccionamiento de los recibos vencidos o que, durante el periodo comprendido entre el 15 y el 31 de junio de 2020, haya realizado el pago o solicitado el fraccionamiento de parte de su deuda, de manera que solo cuente con un (1) recibo vencido.

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>		Bajada 2 Mbps, Subida 0.256 Mbps
							CATV 15 SD + 10 HD	DTH 6 SD + 2 HD	
Dúo INT+ TV	S/ 49.90	No aplica				No aplica	<i>Según Tecnología Contratada</i>		Bajada 2 Mbps, Subida 0.256 Mbps
							CATV 15 SD + 10 HD	DTH 6 SD + 2 HD	
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>		No aplica
							CATV 15 SD + 10 HD	DTH 6 SD + 2 HD	
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](http://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 culmine el Estado de Emergencia Nacional o se ejecute alguna de las siguientes situaciones: (i) el abonado pague el íntegro de su recibo(s) vencido(s), (ii) durante el periodo del 15/06/2020 al 31/06/2020, solo cuente con un (01) recibo vencido, (iii) cuando la deuda haya sido fraccionada u objeto de otra facilidad para el pago, lo que ocurra primero. En consecuencia, se restituirá las prestaciones y cargo fijo mensual del plan contratado por el Cliente, dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes de haber realizadas cualquier de las situaciones antes descritas.
- 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”
- Aplica a Clientes Residenciales – Comercial - Empresarial