

TÉRMINOS Y CONDICIONES – FRACCIONAMIENTO DE DEUDA ESTADO DE EMERGENCIA
DEL 26 DE ABRIL DE 2020 AL 31 DE ENERO DE 2023

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 cíclicos y/o no cíclico que mantuviera vencidos correspondiente a los meses de marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, setiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2020, enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, setiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2021, enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, setiembre, octubre, noviembre, diciembre del 2022 y/o enero del 2023, en 6 o 12 meses (en adelante, el “Fraccionamiento”).

El Fraccionamiento aplica a los clientes residenciales de sus servicios fijos (individuales o empaquetados dúos, tríos o Movistar Total) y móvil postpago o control que mantengan recibos cíclicos y/o no cíclicos vencidos correspondientes a los meses de marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, setiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2020, enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, setiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2021, enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, setiembre, octubre, noviembre, diciembre del 2022 y/o enero del 2023. Para poder acceder al Fraccionamiento, el cliente deberá: (i) encontrarse calificado como cliente con riesgo de mora bajo; y, (ii.a) mantener una deuda acumulada en los recibos cíclicos correspondientes a los meses de marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, setiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2020, enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, setiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2021, enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, setiembre, octubre, noviembre, diciembre del 2022 y/o enero del 2023 por un periodo mayor a treinta (30) días; o, (ii.b) mantener una deuda en un recibo no cíclico (en adelante, el “Cliente”).

El Cliente deberá realizar los pagos parciales del/los recibo/s vencido/s en la cantidad de meses que corresponda según las condiciones y número de cuotas establecidos en este documento (“Cuota” o “Cuotas”, según corresponda). Cada una de las Cuotas será incluida en el recibo que se emita al Cliente por el servicio de telecomunicaciones contratado al que corresponda el fraccionamiento, de acuerdo con la periodicidad que pudiera corresponder. Las Cuotas se facturarán en partes iguales y sin intereses.

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.

Del 26 abril al 31 de enero, el Cliente podrá solicitar el Fraccionamiento del/los recibo/s vencido/s, conforme a lo siguiente:

- El número de Cuotas para acceder al Fraccionamiento dependerá del **monto total de la deuda acumulada en los recibos de marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, setiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2020, enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, setiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2021, enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, setiembre, octubre, noviembre, diciembre del 2022 y/o enero del 2023, conforme a lo siguiente:**

Fraccionamiento a 6 meses	Fraccionamiento a 6 o 12 meses , a elección del Cliente	Pago diferido – una cuota a ser pagada en mes 12
Monto menor o igual a S/ 200.00	Montos mayores a S/ 200.00 y hasta S/ 700.00, inclusive.	Aplica únicamente para recibos no cíclicos

- Si al momento de solicitar el Fraccionamiento, el monto total de la deuda acumulada de los recibos cíclicos del Cliente es superior a S/ 700.00, se le fraccionará la deuda acumulada del recibo más antiguo. El monto máximo indicado previamente aplica para el total de la deuda fraccionada, sea en una o dos transacciones.
- En el caso de los servicios móvil postpago o control, 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), 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 Fraccionamiento sólo incluye los conceptos facturados por servicios públicos de telecomunicaciones en el recibo cíclico y/o no cíclico respectivo.

- 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 ni Clientes que cuenten con servicios de terceros, distintos a Movistar (Netflix u otros), facturados en el recibo a fraccionar.

Para solicitar el Fraccionamiento, el Cliente podrá ingresar a:

- App Mi Movistar (servicio móvil);
- App Movistar Hogar (servicio fijo);
- Canal de atención telefónica 104.
- Whatsapp residencial (999955555).
- Canal de SAT PUSH y SMS

Para el caso de Fraccionamiento de recibos no cíclicos, el cliente solo podrá ingresar a través del canal SAT PUSH y SMS

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

2. CONDICIONES DE FRACCIONAMIENTO DE DEUDA

El Cliente que acceda al Fraccionamiento deberá realizar el pago del/los recibo(s) fraccionados, en la cantidad de cuotas que corresponda según las condiciones establecidas en este documento, sin intereses, 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.

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.