**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, “Star Global Company”) 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 Star Global Company 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 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 Star Global Com 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 30 de junio de 2020, y que hubieran solicitado a Star Global Com 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 30 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)** | **TV** | **Internet (iii)** |
|  |
| Internet | S/ 60,00 | No Aplica | 2 Mbps/0.25 Mbps |  |
| PACKS (Internet + TV) | S/ 109,00 | Se mantiene los atributos según el plan contratado | 2 Mbps/0.25 Mbps |  |

1. Se ajustará el cargo fijo del plan contratado al consumo correspondiente a la “Contraprestaciones Reducidas de los Servicios de Emergencia” equivalente a S/. 60.00, o S/. 109.00 incluido IGV, por ciclo de facturación, aplicando el prorrateo correspondiente.
2. Aplica para clientes con tecnología HFC
3. 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.
4. La VMG (velocidad mínima garantizada) será el 40% de la establecida.

**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 30/06/2020, 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.