

## Frequently Asked Questions - Ley 3:1

### WEBSITE

#### 1. ¿De qué se trata esta Ley?

La Ley N° 31207 - Ley que garantiza la velocidad mínima de conexión a internet y monitoreo de la prestación del servicio de internet a favor de los usuarios fue publicada en El Peruano el 2 de junio de 2021, con el fin de ofrecer mejores servicios a todos los peruanos. Para esto, la Ley y su reglamento – emitido por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) - han creado nuevas obligaciones técnicas que todos los proveedores de servicios de acceso a internet debemos cumplir.

#### 2. ¿Cómo me afecta esta nueva Ley?

No todas las tecnologías son iguales, por lo que el impacto en cada tipo de servicio es distinto. En el caso de Hughes de Perú, no tuvimos otra opción más que adaptar las velocidades de los planes de servicio de nuestros clientes para poder implementar la proporción de 3:1, requerida por la Ley, en las velocidades de bajada y subida.

#### 3. ¿Mi servicio va a experimentar algún cambio por esta Ley?

Esta nueva Ley nos obliga a mantener una proporción de 3:1 entre las velocidades de bajada y subida. Por ello, ahora tendrás un plan con velocidades de 10 Mbps de bajada y 3.3 Mbps de subida. Sin perjuicio de esto, haremos todo lo posible para que tengas la mejor experiencia como usuario.

Con el compromiso de siempre, hemos aprovechado esta oportunidad para revisar la cantidad de datos y los precios de algunos planes de servicio. Algunos clientes podrán evidenciar que los datos y/o precios continúan igual, o presentarán alguna mejora.

Además, recuerda que, al consumir la totalidad de los datos de su plan, podrás seguir navegando a velocidad reducida (FAP: Política de Acceso Justo.) y esta no sufrirá ningún cambio.

#### 4. ¿Qué pasa si no quiero este cambio?

Hughes Perú no puede migrar tu plan sin autorización. Por lo que, de no aceptar, mantendrás tu plan actual.

**5. ¿Cuál es la velocidad mínima garantizada?**

Desde el 3 de marzo de 2022, en cumplimiento de la Ley 31207, la velocidad mínima garantizada es del 52% de la velocidad contratada. A partir del 3 de diciembre de 2022, todos los proveedores de servicios de banda ancha deberán garantizar al menos un 70% de la velocidad contratada, mientras que el resto de los proveedores de servicios de acceso a internet que no sean considerados proveedores de banda ancha, deberán garantizar mínimo 40% de la velocidad contratada.

**6. ¿Estos cambios son permanentes?**

Mientras la Ley 31207 y su reglamento estén vigentes y no sean modificados, estos cambios pueden considerarse permanentes.

**7. La norma indica que Hughes tiene que garantizar mínimo 70% de la velocidad contratada, ¿eso aplica a mi servicio?**

A partir del 3 de diciembre de 2022, todos los proveedores de servicios de banda ancha deberán garantizar mínimo 70% de la velocidad contratada, mientras que los que no sean considerados proveedores de banda ancha, deberán garantizar al menos 40% de la velocidad contratada.

El Ministerio de Transporte y Comunicaciones (MTC) está planeando aumentar las velocidades de carga y descarga necesarias para que un servicio sea considerado banda ancha, lo cual determinará si Hughes de Perú continúa siendo un proveedor de banda ancha o no. En su momento actualizaremos nuestra web con la información pertinente.

**8. ¿Desde cuándo se darán estos cambios en mi servicio?**

A partir del día 3 de diciembre de 2022, siempre y cuando hayas prestado tu consentimiento para realizar el cambio al nuevo plan de servicio, antes de esa fecha. Si has prestado tu consentimiento luego del 3 de diciembre de 2022, el cambio en el plan se realizará a partir del próximo ciclo de facturación.

**9. ¿Mis datos van a durar lo mismo con este cambio?**

A mayor velocidad, la experiencia del usuario será mejor. Independientemente de esta, la cantidad de datos contratada se deberá administrar de manera correcta para el óptimo funcionamiento de tu servicio.

**10. ¿Voy a seguir pagando lo mismo?**

Los valores podrían mantenerse o en algunos casos, disminuir. En ningún caso, verá un incremento en su facturación.

**11. Si acepto el nuevo plan, ¿esto cambia mi período de permanencia?**

No, tu período de permanencia sigue siendo el mismo.

**12. Si acepto el nuevo plan, ¿pierdo los descuentos que tengo vigentes?**

No, mantendrás todos los descuentos que tengas vigentes.

**13. ¿Qué debo hacer para aprobar el cambio?**

Para poder proceder a realizar el cambio, necesitamos tu consentimiento enviando un correo electrónico a [contacto@hughesnet.com.pe](mailto:contacto@hughesnet.com.pe) indicando lo siguiente:

- “Sí, estoy de acuerdo con la migración al plan tarifario con una velocidad de 10 Mbps de descarga y 3.3 Mbps de carga”
- Nombre Completo:
- Numero de Cliente (SAN):
- RUC/DNI:

Una vez que recibamos tu consentimiento, procederemos a migrar tu plan tarifario con las velocidades actualizadas a partir del 3 de diciembre de 2022.

**14. ¿Qué es la SAN y donde puedo encontrarla?**

En HughesNet la SAN corresponde a tu número único de cliente. Esta, la puedes encontrar en tu recibo mensual, en el portal [MiCuenta](#) o en nuestra aplicación HughesNet LATAM (Descárgala aquí: [Android](#) / [iPhone](#)) o escríbenos a [contacto@hughesnet.com.pe](mailto:contacto@hughesnet.com.pe)

**15. Tengo más preguntas/consultas, ¿quién me las puede contestar?**

Si tienes dudas o consultas, escríbenos a: [contacto@hughesnet.com.pe](mailto:contacto@hughesnet.com.pe)