

# Queremos contarte tus derechos como cliente

## Política de Descuentos e Indemnizaciones por indisponibilidad de los servicios Públicos de Voz y de Acceso a Internet



### ¿Sabías que tienes derecho a descuento por indisponibilidad de servicio?

En caso en que haya una indisponibilidad de servicio que exceda las 6 horas continuas en un día ó 12 horas continuas o discontinuas en un mismo mes calendario, por causa no imputable al cliente, se descontará de la tarifa mensual del servicio a razón de un día por cada 24 horas o fracción superior a 6 horas.

### ¿Sabías que adicionalmente tienes derecho a una Indemnización?

En caso en que haya una indisponibilidad del servicio que exceda 48 horas continuas o discontinuas en un mismo mes calendario, y ésta no obedezca a fuerza mayor o hecho fortuito, se indemnizará al cliente, adicionalmente al descuento que le corresponde por la misma indisponibilidad, con el equivalente al triple del valor de la tarifa diaria por cada día sin servicio.

### ¿Sabes cómo se calcula el Descuento e Indemnización?

Si eres un cliente postpago, la tarifa mensual del servicio corresponde al valor fijo que pagas.

Para obtener una tarifa equivalente por día, se debe dividir dicha tarifa mensual por la cantidad de días del respectivo mes.

Si eres un cliente prepago, los descuentos se aplicarán a través de la prórroga del período de vigencia del saldo de la tarjeta y la indemnización se calculará en base al consumo promedio mensual.

### ¿Sabes cómo opera el descuento y/o indemnización si tienes contratado un plan multiproducto?

Para este tipo de planes, de voz e internet, si la indisponibilidad afecta a los dos servicios contratados, la base para el cálculo del descuento y/o indemnización, corresponderá a la renta mensual que se paga de acuerdo al plan contratado.

En caso que la indisponibilidad afecte a sólo uno de ellos, se tomará como base el valor individual de dicho servicio para efectos del cálculo del descuento y/o indemnización.

### ¿Sabes cuándo se hace efectivo el descuento y/o indemnización?

Los descuentos y/o indemnizaciones para servicios postpago se harán efectivos en el ciclo de facturación más próximo que le corresponda a cada cliente, los que se verán reflejados en su boleta o factura respectiva.

### ¿Dónde puedes obtener más información de la normativa aplicable?

Mayores detalles puedes ingresar a la [Ley General de Telecomunicaciones](#)