



## Política de Descuentos e Indemnizaciones.

### **Política para Descuentos e indemnizaciones por interrupción de servicios:**

Para el caso de suspensión, interrupción o alteración del servicio de voz o de acceso a internet por causa que no sea imputable al Cliente o que no se deba a un hecho fortuito o fuerza mayor, el Cliente tendrá derecho a los descuentos e indemnizaciones de conformidad a lo señalado en los artículos 40° y 54° del Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, Decreto 18, es decir:

- Cuando exceda de 6 horas en un día o de 12 horas continuas o discontinuas en un mes, se deberá descontar de la tarifa mensual del servicio a razón de un día por cada 24 horas o fracción superior a seis horas.
- En caso que la suspensión, interrupción o alteración exceda de 48 horas continuas o discontinuas, en un mismo mes y no obedezca a fuerza mayor o hecho fortuito, se indemnizará al cliente con el equivalente al triple del valor de la tarifa diaria por cada día de suspensión, interrupción o alteración del servicio.
- No debe entenderse por suspensión, interrupción o alteración del servicio, las fallas de comunicaciones en eventos de congestión por situaciones de alarma pública, aglomeraciones, actos masivos, los casos de cobertura marginal como bordes de cobertura, comunicaciones en subterráneos, ascensores, en pisos de edificios de gran altura y aquellos lugares donde no exista cobertura.

**Procedimiento:**

Ocurrida una interrupción, alteración o suspensión, WOM procederá proactivamente a analizar la falla de red o administrativa que la ocasione, posteriormente se determinarán los clientes posiblemente afectados.

Para ello se dará estricto cumplimiento a lo indicado en el Resolución Exenta N°3.580 de 2014 de Subtel, el cual señala que los usuarios afectados en estos casos son: Usuarios con comunicación previa: corresponden a aquellos usuarios que en la zona afectada sostuvieron una comunicación (de voz y/o acceso a Internet) establecida dentro de 24 horas previas a la fecha y hora de la suspensión, interrupción o alteración del servicio.

Usuarios de domicilios afectados: corresponden a aquellos usuarios cuyo domicilio registrado en el proveedor de telecomunicaciones, al momento de ocurrencia de la suspensión, interrupción o alteración, se encuentra en la zona afectada.

Usuarios con reclamos: corresponden a aquellos usuarios que realicen reclamos conforme a lo establecido en el Reglamento de Reclamos, que han estado en la zona afectada por la suspensión, interrupción o alteración en el momento de producirse, y dicho reclamo no es contradictorio con la información obtenida de los sistemas del proveedor del servicio.

La duración de la interrupción, suspensión o alteración del servicio será contabilizada desde el inicio de ésta, hasta que el servicio haya sido repuesto o hasta que el usuario genere tráfico desde otra zona diferente a la afectada, lo que ocurra primero.

El Cliente siempre tendrá el derecho de reclamar, conforme a lo establecido en el Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones, el hecho de haberse encontrado en la zona afectada por la suspensión, interrupción o alteración en el momento de producirse. WOM analizará el reclamo de acuerdo con la información obtenida de sus sistemas de redes y gestión para dar la debida respuesta, y proceder al descuento e indemnización de ser el caso. Para lo anterior podrá comunicarse al 105.

Para el caso de determinarse la procedencia del descuento y/o indemnización, estas serán reflejadas en la facturación más próxima con los reajustes e intereses legales en caso de ser procedentes. Se entenderá por cuenta o factura mensual más próxima, la primera cuenta en la cual es factible técnicamente realizar los descuentos o aplicar las indemnizaciones respectivas.