

**POLÍTICA DE DESCUENTOS E INDEMNIZACIONES POR INDISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS
PÚBLICOS DE VOZ Y DE ACCESO A INTERNET**

En caso en que haya una indisponibilidad de servicio que exceda las 6 horas continuas en un día o 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.

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.

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.

Mayores detalles puedes ingresar al artículo 27 de la Ley General de Telecomunicaciones [aquí](#)