











COMPROMISOS DE CALIDAD DE SERVICIO RECOGIDOS EN LOS CONTRATOS

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

| OPERADOR (*) | Compromiso individual de QoS (Tiempo de interrupción del servicio inferior a:) | Indemnización en caso de incumplimiento | Procedimiento para hacerla efectiva |
|---|---|--|--|
|  | 48 horas / mes | Una treintava (1/30) parte de la cuota mensual por cada hora que supere este tiempo en un mes. | Previa petición en el plazo de un mes. |
|  | 47 horas / mes | Prorrato de las cantidades facturadas por el servicio de Internet en los últimos tres meses por el tiempo de efectiva interrupción del servicio. | Previa petición en el plazo de un mes. |
|  | 48 horas / mes | 1 cuota mensual. | Previa petición en el plazo de un mes. |
|  | 48 horas / mes | 20 euros. | Previa petición en el plazo de 15 días |
|  | 168 horas / mes | 1 cuota mensual. | Previa petición en el plazo de un mes. |
|  | 72 horas / mes. (Otros servicios) | Cantidad proporcional a la factura media de ese servicio prorrateada por el tiempo que haya excedido el compromiso. | Compensación automática en el mes siguiente o previa petición por el cliente si el operador no detecta la incidencia |
|  | 48 horas / mes | 1 cuota mensual. | Previa petición en el plazo de un mes. |
|  | 48 horas / mes | La cuota mensual prorrateada por el tiempo que haya excedido el compromiso. | Previa petición en el plazo de 10 días. |
|  | 48 horas / mes | 10% de la cuota mensual. | Previa petición en el plazo de un mes. |
|  | 24 horas / mes | Cantidad proporcional al periodo de interrupción del servicio incrementado en un 10%. No podrá superar una cuota mensual | Previa petición en el plazo de 15 días |

(*) Haciendo click en el logo correspondiente puede acceder a la información completa de los compromisos de calidad de servicio incluidos en los contratos de cada operador.