











# 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	Prorratio 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	Precio que pague por el servicio en proporción al tiempo que haya durado la interrupción.	Compensación automática en el mes siguiente o previa petición por el cliente si el operador no detecta la incidencia
	48 horas / mes	La cuota mensual vigente en el momento de la interrupción del servicio afectado, con el límite máximo por todas las incidencias ocurridas en un mismo mes del importe de la cuota mensual del servicio afectado.	Previa petición en el plazo de 10 días.
	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 7 días.
	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.