

POLITICAS Y PROCEDIMIENTO DE DESCUENTOS E INDEMNIZACIONES

Stel Access S.A., de acuerdo al marco normativo solicitado por la Ley 20.748 que sustituye e incorpora a través del inciso segundo del artículo 27 un nuevo inciso a la Ley General de Telecomunicaciones N° 18.168. Cumple con informar el procedimiento de los descuentos e indemnizaciones por parte de las compañías proveedoras de servicios de Internet y telefonía.

¿Cómo acceder?

Cuando sean eventos generalizados la compañía realizará el descuento directamente en la facturación siguiente. Estos además serán informados a través de la página WEB.

En caso de eventos individuales, se considerará el descuento a partir de cuando el cliente genere una llamada a nuestra numeración de reclamo 104 o 5734000 desde el domicilio de su servicio hasta que haya quedado resuelto siempre y cuando no corresponda a causas imputables al cliente y este haya facilitado a la compañía el acceso para su solución. Posteriormente, nuestra área técnica informará al departamento de facturación la duración del evento y ésta automáticamente lo aplicará en la facturación siguiente.

¿Cuándo aplica?

Aplica en casos de suspensión e interrupción del servicio por parte de la compañía proveedora, no aplica en causas imputables al suscriptor, ni en casos de hechos fortuitos o de fuerza mayor. Los descuentos se aplicarán conforme al inciso segundo del artículo 27 de la Ley N° 18.168.

De acuerdo a esta misma ley, las aplicaciones de estos descuentos son informadas periódicamente a SUBTEL a través del sistema STI (Sistema de Transferencia de Información).

Los descuentos se calculan según los servicios que tenga contratado el cliente, vale decir:

Si tiene contratado un plan desnudo, se calcula de la siguiente forma:

$$\text{Descuento} = \frac{\text{Valor Plan Desnudo}}{\text{Cantidad de Días del Mes}} \times \text{Días de Descuento}$$

Si tiene contratado un plan paquetizado, se calcula de la siguiente forma:

$$\text{Descuento} = \frac{\text{Valor Plan Desnudo} - \text{Descuento Multiservicio}}{\text{Cantidad de Días del Mes}} \times \text{Días de Descuento}$$

POLITICAS Y PROCEDIMIENTO DE DESCUENTOS E INDEMNIZACIONES

Causas imputables al suscriptor (no aplican descuento):

- Los descuentos multiservicio solo son válidos para ventas paquetizadas o adiciones de plan. En caso de disminución de plan, se considera el valor del plan desnudo sin derecho a descuento.
- Desaprovisionamiento y dificultades de su servicio por falta de energía eléctrica.
- Manipulación de las conexiones del servicio.
- Desperfectos en su ordenador (virus, problemas tarjeta de red, etc.) y/o manipulación indebida a los equipos entregados por la compañía.
- Pago no oportuno de su cuenta de servicio.
- Pagos informados en horarios no hábiles para su reposición.