

Política para la aplicación descuentos e indemnizaciones

Ante toda suspensión, interrupción o alteración de los servicios de voz o datos contratados por nuestros clientes, ya sea respecto de la red móvil de CLARO o respecto de su red fija, que no obedezca a hecho u omisión imputable al usuario, a fuerza mayor o caso fortuito, CLARO descontará los montos correspondientes o indemnizará a sus clientes según lo dispuesto en los artículos 40 y 54 del Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, Decreto 18 de la Subsecretaría de Telecomunicaciones. Teniendo presente las siguientes consideraciones:

Para determinar los usuarios afectados por una suspensión, interrupción o alteración del servicio que deba ser indemnizada a nuestros clientes, CLARO realizará el análisis correspondiente basándose en la información técnica y comercial recopilada, y conforme a la normativa aplicable.

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.

Para estos efectos se entenderá por tarifa mensual del servicio el valor fijo que el suscriptor paga mensualmente al proveedor. En el caso de los suscriptores de prepago, y debido a que no existe un cargo fijo que permita determinar con exactitud el valor de la tarifa mensual del servicio, esta última corresponderá al promedio de consumo de los últimos tres meses, en base a la suma del valor de las recargas efectuadas en cada uno de dichos meses; si se trata de nuevos suscriptores, se deberá considerar el o los meses que lleve como usuario en el servicio.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, los descuentos e indemnizaciones serán aplicados en el evento y conforme a lo siguiente:

DESCUENTO: En caso que la suspensión, interrupción o alteración de los servicios por causa no imputable al usuario, que exceda de 6 horas en un día o de 12 horas continuas o discontinuas en un mes, se descontará de la tarifa mensual a razón de 1 día por cada 24 horas o fracción superior a 6 horas.

Tratándose de suscriptores de prepago, los descuentos se efectuarán mediante la prórroga del periodo de vigencia del saldo al momento del inicio de la suspensión, interrupción o alteración del servicio, a razón de 1 día adicional de vigencia de la recarga correspondiente por cada día de suspensión, interrupción o alteración, considerando un día por cada 24 horas o fracción superior a 6 horas.

INDEMNIZACION: Si la suspensión, interrupción o alteración no obedece a fuerza mayor o hecho fortuito y excede de 48 horas continuas o discontinuas en un mismo mes, CLARO indemnizará al usuario con el equivalente al triple del valor de la tarifa diaria por cada día de suspensión, interrupción o alteración del servicio.

En caso de existir conflictos o controversias respecto de la aplicación de los descuentos e indemnizaciones post pago y prepago antes referidos, el cliente podrá realizar sus descargos según lo establecido en el Reglamento Sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones, Decreto 194 de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, a los que CLARO entregará la correspondiente respuesta de acuerdo al procedimiento establecido en el mencionado reglamento.

Para ello el cliente podrá utilizar los distintos canales dispuestos por CLARO:

- Pagina web: http://clarochile.custhelp.com/app/subtel/ask_reclamos
- Atención presencial: En todos nuestros Centros de Atención al Cliente
- Número exclusivo: 105

Lo anterior, es sin perjuicio de las acciones judiciales o administrativas de conformidad que pueda interponer el CLIENTE frente a los organismos correspondientes, en particular las referidas a la Ley 19496 de Normas Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.