

Procedimiento para **COMPENSACIONES Y/O BONIFICACIONES**



Contáctanos vía telefónica*

Si presentas alguno de los
siguientes inconvenientes:

Interrupción del **SERVICIO**

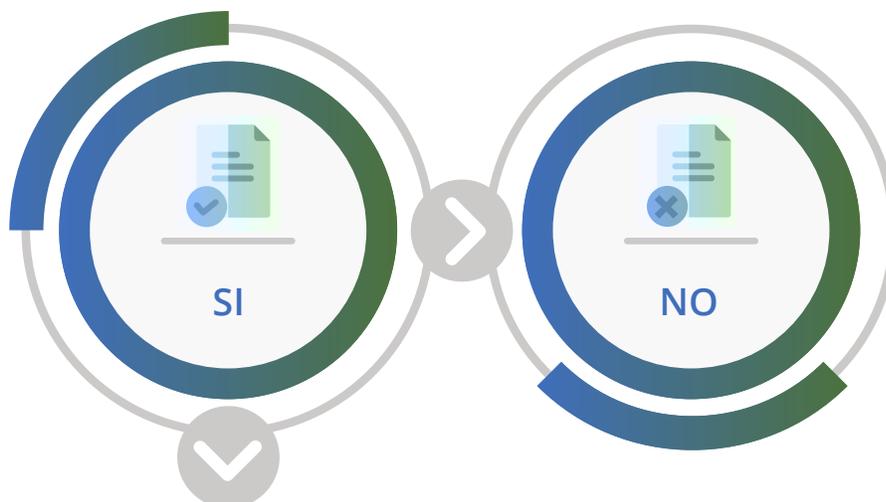
por más de 24 horas (después de que lo reportes)

Ocasionado por:

- ✓ Causas atribuibles al OPERADOR
- ✓ Casos fortuitos o de fuerza mayor
- ✓ **Alguna causa previsible** que repercute de manera generalizada o significativa en la prestación del Servicio



¿Procede?

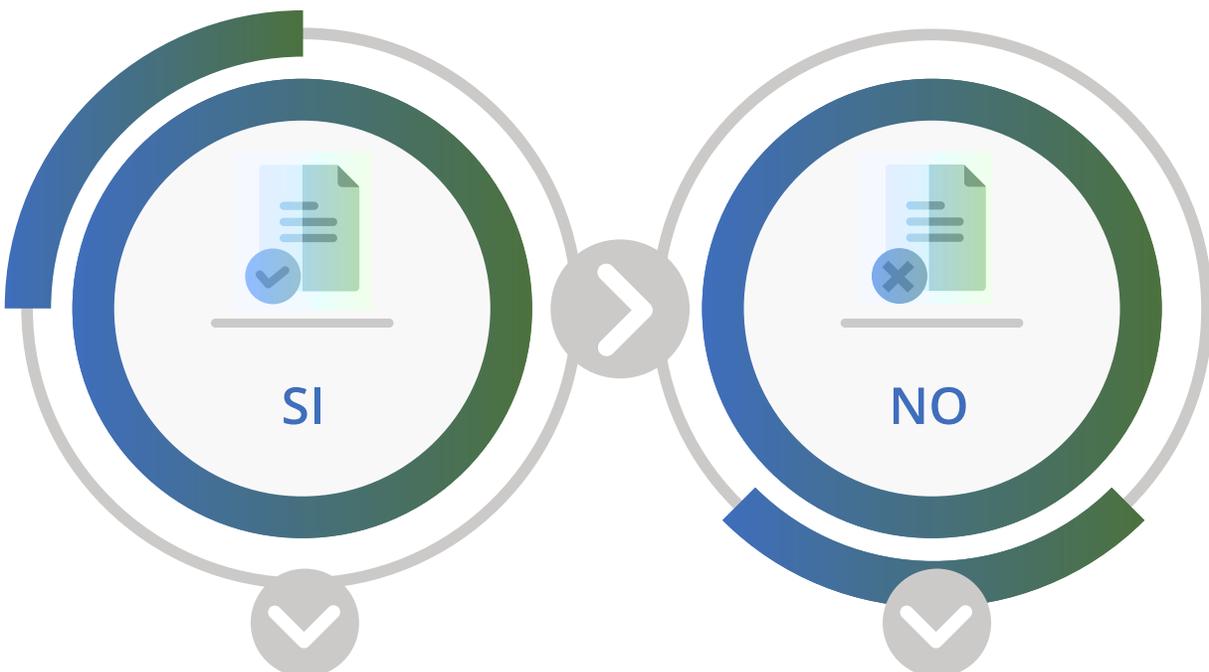


Recibirás la compensación
y/o la bonificación respecto
al periodo de afectación del servicio

Cargos **INDEBIDOS**



¿Procede?



Recibirás
la compensación
y/o la bonificación
aplicable

Finaliza la Solicitud

¿Cuándo?



En la siguiente fecha de corte



¿Cómo?



Se reflejará en el siguiente estado de cuenta, factura, o recarga la bonificación y/o compensación realizada.



- ✓ En esquema pospago se efectuará por los medios que pacten las partes.
- ✓ En el esquema de prepago, la bonificación y compensación se realizará en servicio, y al momento de realizarla el OPERADOR se obliga a informarle al CLIENTE, a través de medios electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.