



### Tiempo de suministro de la conexión inicial (servicio fijo)

El tiempo de suministro de la conexión inicial se define como el tiempo transcurrido desde la primera comunicación usuario-operador, por la que se acepte la solicitud de conexión a la red desde una ubicación fija del usuario por parte del operador, hasta el momento en que el usuario tenga disponible el servicio.

El nivel individual de calidad incluido en los contratos de Digi en relación al tiempo de suministro de la conexión inicial, la cuantía de la indemnización en caso de incumplimiento del nivel de calidad y el procedimiento para hacer efectiva la indemnización se muestran a continuación:

|                 | COMPROMISO (días) | CUANTÍA  | PROCEDIMIENTO |
|-----------------|-------------------|--|---------------|
| Servicios Fijos | 60                | Exención de un número de cuotas mensuales equivalentes al número de meses o fracción en los que se haya superado el compromiso | Automático    |

Puede consultar [este enlace](#) para obtener más información.

### Tiempo de interrupción del servicio

El tiempo de interrupción del servicio se define como la suma de tiempos transcurridos, a lo largo de un período de observación, desde el instante en el que se ha producido la rotura o inutilización por degradación del servicio o elemento del servicio hasta el momento en que se ha restablecido a su normal funcionamiento.

A continuación se muestra:

- El valor del compromiso de calidad relativo al tiempo de interrupción del servicio expresado en número entero de horas naturales acumuladas a lo largo de un periodo de observación, coincidente con el periodo de facturación o con un mes natural para el caso de los abonados sujetos a modalidad de prepago.
- La cuantía de la indemnización en caso de incumplimiento del nivel de compromiso.
- El procedimiento para hacer efectiva la indemnización.



**Compromiso individual de calidad**

|                                     | Compromiso (horas)  | Cuantía   | Procedimiento   |
|-------------------------------------|---|---|---|
| Servicio telefónico fijo            | Interrupción acumulada de 8 horas en un periodo de un mes natural | La indemnización será igual a la mayor de las dos siguientes: (a) el promedio del importe facturado durante los 3 meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el periodo en que se produzca la interrupción; si la antigüedad del Servicio es inferior a 3 meses, se considerará el importe de la factura media de las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al periodo de consumo efectivo realizado; o (b) 5 veces la cuota mensual de abono o equivalente para ese Servicio vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta. | Previa petición al servicio de atención al cliente en un plazo de 10 días desde el restablecimiento del servicio y después de la identificación del cliente acreditación de sus circunstancias personales y de adjuntar una declaración responsable con indicación de su situación en la zona afectada por la interrupción. |
| Servicio telefónico móvil           | Interrupción acumulada de 8 horas en un periodo de un mes natural | La indemnización será igual a la mayor de las dos siguientes: (a) el promedio del importe facturado durante los 3 meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el periodo en que se produzca la interrupción; si la antigüedad del Servicio es inferior a 3 meses, se considerará el importe de la factura media de las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al periodo de consumo efectivo realizado; o (b) 5 veces la cuota mensual de abono o equivalente para ese Servicio vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta. | Previa petición al servicio de atención al cliente en un plazo de 10 días desde el restablecimiento del servicio y después de la identificación del cliente acreditación de sus circunstancias personales y de adjuntar una declaración responsable con indicación de su situación en la zona afectada por la interrupción. |
| Servicio de acceso a Internet fijo  | Interrupción acumulada de 8 horas en un periodo de un mes natural | La indemnización se determinará prorrateándose la cuota mensual de abono y otras cuotas fijas correspondientes al Servicio por el tiempo en que hubiera durado la interrupción  | Previa petición al servicio de atención al cliente en un plazo de 10 días desde el restablecimiento del servicio y después de la identificación del cliente acreditación de sus circunstancias personales y de adjuntar una declaración responsable con indicación de su situación en la zona afectada por la interrupción. |
| Servicio de acceso a Internet móvil | Interrupción acumulada de 8 horas en un periodo de un mes natural | Servicio postpago: La indemnización se determinará prorrateándose la cuota mensual de abono y otras cuotas fijas correspondientes al Servicio por el tiempo en que hubiera durado la interrupción.<br>Servicio prepago: La indemnización se determinará prorrateándose la cuota mensual correspondiente a este Servicio por el tiempo en que la línea estuvo interrumpida.  | Previa petición al servicio de atención al cliente en un plazo de 10 días desde el restablecimiento del servicio y después de la identificación del cliente acreditación de sus circunstancias personales y de adjuntar una declaración responsable con indicación de su situación en la zona afectada por la interrupción. |

Puede consultar [este enlace](#) para obtener más información.