

CALIDAD DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO

Calidad de Servicio

CENTURYLINKECUADOR S.A. cumple con los índices de calidad aprobados por el CONATEL aplicables a empresas operadoras del servicio de Valor Agregado mediante Resolución 216-09-CONATEL-2009.

Parámetros de Calidad de la Resolución 216-09-CONATEL-2009:

No.	Código	Parámetro	Valor Objetivo
1	4.1	Relación con el cliente	Valor objetivo semestral $R_c \geq 3$
2	4.2	Porcentaje de reclamos generales procedentes	Valor objetivo mensual $\%R_g \leq 2\%$
3	4.3	Tiempo máximo de resolución de reclamos generales	Valor objetivo mensual: máximo 7 días para el 98% de los casos.
4	4.4	Porcentaje de reclamos de facturación	Valor objetivo mensual $\%R_f \leq 2\%$
5	4.5	Tiempo promedio de reparación de averías efectivas	Valor objetivo mensual $Tra \leq 24$ horas
6	4.6	Porcentaje de módems utilizados	Valor objetivo mensual $\%M \leq 100\%$ (durante el 98% del día)
7	4.7	Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente	Valor objetivo mensual $\%R_c \leq 2\%$