

## 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 Rc $\geq$ 3
2	4.2	Porcentaje de reclamos generales procedentes	Valor objetivo mensual %Rg $\leq$ 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 %Rf $\leq$ 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 %Rc $\leq$ 2%