

Parámetros de Calidad

4.1 Relación con el cliente:

- La atención con nuestros clientes es primordial, para manejar la buena relación existente entre la empresa y sus abonados creando lazos de confianza con un servicio de calidad, nuestro personal se encuentra capacitado y siempre disponibles para solventar inmediatamente cualquier reclamo manteniendo por sobre todo la cordialidad y el respeto, los valores esperados en una escala del 1 al 10, donde 1 es pésimo y 10 es excelente, son:

Disponibilidad de Servicio:	10
Confianza con la empresa:	8
Amabilidad en el trato:	8

4.2 Porcentaje de reclamos generales procedentes:

- Trabajamos arduamente para evitar que cualquier problema que exista en la red genere afectación en nuestro servicio, por lo que nuestra meta de porcentaje de reclamos generales procedentes sea de 0%.

4.3 Tiempo máximo de resolución de reclamos generales:

- El personal administrativo y de atención al cliente puede solucionar cualquier reclamo en menos de 24 horas.

4.4 Porcentaje de reclamos de facturación:

- El sistema de facturación levantado en nuestra red nos ayuda para evitar futuros reclamos de en la facturación, el porcentaje estimado en este rubro es 0%.

4.5 Tiempo de reparación de averías efectivas.

- En caso de generarse alguna afectación en la red al respecto de roturas de fibra de última milla sea menor a 24 horas y en caso de caídas troncales nuestro tiempo de reacción es menor a 4 horas.

4.7 Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente:

- Parte de nuestras políticas es manejar redes de comunicación con alta capacidad por lo que mantenemos un umbral del 10% previo a saturación de nuestra salida internacional, el porcentaje esperado es del 0%.