

CALIDAD DE SERVICIO

Calidad del Servicio:

CENTURYLINK ECUADOR S. A. cumple con los índices de calidad aprobados por la ARCOTEL aplicables a las empresas operadoras del servicio de telefonía fija mediante Resolución ARCOTEL-2016-144 del 13 de febrero de 2016.

Parámetros de Calidad

No.	Parámetro	Valor Objetivo
1.1	Relación con el cliente	Informativo
1.2	Porcentaje de reclamos generales procedentes	$\leq 1\%$
1.3	Tiempo promedio de resolución de reclamos generales	≤ 4 días
1.4	Porcentaje de reclamos de facturación	$\leq 0.3\%$
1.5	Facturación	≤ 7 días
1.6	Porcentaje de averías efectivas reparadas	$\geq 72\%$ de averías hasta 24 h $\geq 85\%$ de averías hasta 48 h $\geq 95\%$ de averías hasta 5 días
1.7	Porcentaje de averías reportadas	$\leq 2\%$
1.8	Gestión de red destino telefonía	Fija-fija (on-net) $\geq 95\%$ Fija-fija (off-net) $\geq 93\%$ Fija-móvil $\geq 93\%$
1.9	Tiempo de respuesta por respuesta de operador humano	Tiempo espera $T_a \leq 40$ seg Tiempo on hold $T_h \leq 3$ min
1.10	Tiempo de instalación	≤ 7 días