



## CARTA DEL SERVICIO 1004 DE TELEFÓNICA DE ESPAÑA (2ª Edición)

### Presentación. El mejor servicio garantizado

Nuestro compromiso va más allá de llevar hasta su hogar la mejor tecnología y contenidos. En Telefónica nos comprometemos además a proporcionarle los más satisfactorios niveles de calidad en cada uno de nuestros servicios. Un compromiso avalado por nuestro liderazgo en el sector.

Para ello ponemos a su disposición, el Servicio 1004. Un servicio disponible de manera gratuita las 24 horas a través del teléfono 1004.

Nuestro compromiso implica que el cumplimiento de los parámetros de calidad del servicio que hemos identificado como prioritarios sean periódicamente controlados y supervisados.

### Servicios prestados por el 1004

A través del Servicio 1004 usted puede:

- Solicitar información, compra, instalación o puesta en servicio de los productos y servicios ofertados por Telefónica de España.
- Realizar cualquier petición de información sobre el estado de la compra, factura, instalación o puesta en servicio de los productos y servicios solicitados a Telefónica de España.
- Realizar gestiones administrativas sobre los productos y servicios contratados o adquiridos a Telefónica de España.

### Nuestros compromisos de calidad

#### 1. FACILIDAD DE ACCESO

- **Atención 24 h.:** atender las llamadas recibidas 24 horas al día los 365 días del año.<sup>(1)</sup>
- **Nosotros le llamamos:** en el caso de que todos nuestros agentes estén ocupados puede dejar su número de teléfono, nosotros nos pondremos en contacto con usted.<sup>(2)</sup>
- **Sin esperas:** el tiempo transcurrido hasta ser atendido será inferior a 20 segundos.
- **De manera gratuita:** todas las llamadas que se realicen a través del 1004 no tendrán coste alguno.

- (1) Configuración y dimensionamiento de nuestras plataformas de atención.
- (2) Dependiendo de la configuración del servicio y óptimo dimensionamiento de nuestras plataformas de atención.

## 2. RAPIDEZ Y EFICACIA

- **Eficacia:** dar la mejor respuesta a todas las peticiones recibidas.
- **Completa** para dar respuesta a una petición planteada por un cliente el vendedor realizará todas las gestiones con el cliente en línea. En caso de que el motivo de su llamada no corresponda a los servicios prestados por el Servicio 1004, se transferirá la llamada o se le informará de dónde debe dirigirse.

## 3. ORIENTACIÓN HACIA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y LA MEJORA

- **Trato personalizado:** Atender identificándonos personalmente, ofreciendo en todo momento un trato amable y atento.
- **Información clara:** la información se le ofrecerá de manera precisa, sencilla y comprensible, evitando la utilización de tecnicismos innecesarios.
- **Ajustada a sus necesidades:** En nuestra relación con el cliente tendremos en cuenta sus necesidades futuras.
- **Clientes satisfechos:** su satisfacción es nuestro referente a la hora de mejorar los servicios que prestamos. Para ello, realizamos encuestas de satisfacción entre aquellos clientes que hacen uso de nuestros servicios. Los resultados obtenidos determinan los cambios a implementar.
- **Ser los mejores:** nuestra meta es la excelencia en el servicio. Para ello realizamos estudios comparativos con otras empresas, e intercambiamos datos y experiencias de mejores prácticas.

## Indicadores de seguimiento y evaluación de nuestros compromisos

### 1. FACILIDAD DE ACCESO:

Tiempo medio de espera de las llamadas atendidas en segundos.

Tiempo medio de respuesta para llamadas sobre Asuntos Administrativos y de Facturación.

% de llamadas atendidas.

% de consultas atendidas en menos de 20 sg. para llamadas sobre Asuntos Administrativos y de Facturación.

% de consultas transferidas a operador para llamadas sobre Asuntos Administrativos y de Facturación.

## 2. RAPIDEZ Y EFICACIA:

% de consultas resueltas en la primera llamada.

## 3. SATISFACCIÓN / MEJORA:

Satisfacción con el Servicio 1004

(encuesta de opinión de los clientes, escala de 1-10).

% Experiencia Cliente.

### Aseguraremos el cumplimiento de nuestros compromisos

Para garantizar la independencia e imparcialidad en la verificación de estos resultados, además de realizar controles internos, nos sometemos anualmente de forma voluntaria a auditorias por parte de la entidad certificadora.

### ¿Cómo contactar con el Servicio 1004?

Con solo una llamada al número: **1004**.

El horario de atención es continuado las 24 horas del día, los 365 días del año.