

AENOR



Servicio
Certificado

Cartas de servicios

Nº A 58 / 000039



Compartida, la vida es más.

CARTA DE SERVICIOS

**CENTRO DE ASISTENCIA TÉCNICA
BANDA ANCHA FIJA**



CENTRO DE ASISTENCIA TÉCNICA BANDA ANCHA FIJA



Deseamos que su relación con Movistar sea plenamente satisfactoria.

Desde el **Centro de Asistencia Técnica Banda Ancha Fija** le atenderemos sobre cualquier incidencia, duda, consulta, o sugerencia que precise sobre los productos y servicios de Banda Ancha Fija de **Movistar**, como son: ADSL, VDSL, Fibra Óptica, Imagenio, Correo Electrónico, etc.

Para ello, ponemos a su disposición nuestro servicio de atención, permanente y gratuito, a través del número de teléfono **1002** y del servicio de atención online desde el portal Web **movistar.es/chatadsl**

Para garantizar que la atención que usted reciba sea plenamente satisfactoria, hacemos pública esta Carta de Servicios con todos los compromisos de atención y servicio que clientes como usted han identificado como necesarios.

Esta Carta de Servicios es complementaria y compatible con la Carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas (Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo). Así mismo cumple con la Norma Española UNE 93200 (Carta de Servicios. Requisitos).

La fecha de entrada en vigor de esta Carta de Servicios es el 1 enero de 2012.

Nuestros servicios prestados

- Realizamos las gestiones oportunas para solucionar los problemas de conexión a Internet que puedan surgir en los productos y servicios de banda ancha fija que tenga contratados con **Movistar**.
- Damos soporte en la configuración y puesta en marcha de sus cuenta de correo electrónico y soluciones a su banda ancha fija con **Movistar**.
- Ofrecemos asesoramiento sobre los productos y servicios de banda ancha fija contratados con **Movistar**.
- Gestionamos las incidencias que por sus características no podamos resolver durante el transcurso de nuestra atención.

CENTRO DE ASISTENCIA TÉCNICA BANDA ANCHA FIJA



Nuestros compromisos de calidad y servicio

1. Facilidad de acceso

- **Ser atendido.** Al menos el **95%** de las solicitudes de atención técnica recibidas telefónicamente deberán ser atendidas por nuestro **personal técnico cualificado**. Este compromiso deberá cubrir las **24** horas del día los **365** días del año.
- **Sin esperas.** El tiempo medio de espera de las llamadas que atendemos deberá ser inferior a **30** segundos. El porcentaje de llamadas atendidas en menos de 20 segundos deberá ser como mínimo del **70%**. La valoración en las encuestas sobre la facilidad del contacto deberá ser al menos de un **6,3**.

2. Eficacia y eficiencia

- **Eficiencia.** Damos respuesta a todas las asistencias técnicas recibidas. Nuestro compromiso de **resolución al primer contacto** deberá ser como mínimo del **70%**.
- **Completa.** Si la llamada o solicitud de atención no corresponde a una atención técnica, le transferiremos al área correspondiente de **Movistar** o le informaremos dónde debe dirigirse. La valoración de la satisfacción con las indicaciones del técnico deberá ser de **6,9** o superior.
- **En una sola llamada.** Realizaremos las gestiones oportunas para resolver la petición técnica si fuera necesario recurrir a otros departamentos de **Movistar**. El porcentaje mínimo de resolución del asunto deberá ser del **63%**.

3. Claridad y cortesía

- **El mejor trato.** Nos identificamos personalmente y ofrecemos un trato amable y atento. En las encuestas de satisfacción con nuestra atención, la valoración de la satisfacción con el trato recibido deberá ser al menos de un **7,0** y la valoración con el interés que mostramos deberá ser al menos de un **6,6**.
- **La mejor información.** Hablamos y nos expresamos de manera precisa, sencilla y comprensible. En las encuestas de satisfacción con nuestra atención la satisfacción con la solución que hemos indicado deberá ser al menos de un **7,0**.

4. Satisfacción

- **Clientes satisfechos.** Efectuamos frecuentes encuestas de satisfacción a los clientes que han hecho uso de nuestros servicios. Los resultados obtenidos guían las mejoras a implementar. La valoración con la satisfacción sobre el Centro de Asistencia Técnica de Banda Ancha Fija deberá ser al menos de un **6,7**.
- **Ser los mejores.** Analizamos estudios comparativos con los servicios prestados por otras empresas que nos permiten avanzar sobre nuestras mejores prácticas. Estos análisis los basamos en el estudio sobre los Servicios de Atención al Cliente de Telecomunicaciones que publica la Asociación **ADECES** (www.adeces.org).

CENTRO DE ASISTENCIA TÉCNICA BANDA ANCHA FIJA



Nuestros indicadores de seguimiento y evaluación de nuestros compromisos

1. Facilidad de acceso

- Media aritmética del tiempo medio de espera de las llamadas. Medición en segundos.
- Porcentaje del total de llamadas atendidas respecto del total de llamadas recibidas.
- Porcentaje del total de llamadas atendidas entre cero y 20 segundos respecto al total de llamadas atendidas.
- Valoración de la satisfacción con la facilidad del contacto. Escala de 0 a 10.

2. Eficacia y eficiencia

- Porcentaje de consultas resueltas en la primera llamada respecto del total de llamadas atendidas.
- Valoración de la satisfacción con las indicaciones del técnico. Escala de 0 a 10.
- Porcentaje de clientes que consideran que su asunto quedó resuelto respecto del total de llamadas atendidas.

3. Claridad y cortesía

- Valoración de la satisfacción con el trato recibido. Escala de 0 a 10.
- Valoración de la satisfacción con el interés mostrado en la atención. Escala de 0 a 10.
- Valoración de la satisfacción con la solución ofrecida. Escala de 0 a 10.

4. Satisfacción

- Valoración de la satisfacción con el Centro de Asistencia Técnica de Banda Ancha Fija. Escala de 0 a 10.

CENTRO DE ASISTENCIA TÉCNICA BANDA ANCHA FIJA



Cómo aseguramos el cumplimiento de nuestros compromisos

En **Movistar** queremos tener la garantía de que el cumplimiento de los compromisos publicados en esta **Carta** se lleven a cabo. Por eso, además de realizar controles periódicos de los mismos a nivel interno, contamos con la supervisión de dicho cumplimiento por parte de **AENOR**, multinacional líder del sector de la normalización y certificación.

Estos controles y auditorías permiten verificar y mejorar nuestro servicio y le garantizan como cliente que nuestra atención técnica cumple con los compromisos de esta Carta.

Anualmente publicaremos el cumplimiento de nuestros compromisos en "**Compromiso con el Cliente**" dentro de **movistar.es**

Cómo acceder al Centro de Atención Técnica de Banda Ancha Fija de Movistar

Mediante el número de **teléfono**:  **1002**

Mediante **chat**, en la zona de "Ayuda y soporte" en:  **movistar.es/chatadsl**

Desde nuestras redes sociales podrá participar y encontrar información técnica sobre nuestros productos y servicios de banda ancha fija, y si lo desea podrá comunicarse también con nuestros técnicos:



comunidad.movistar.es



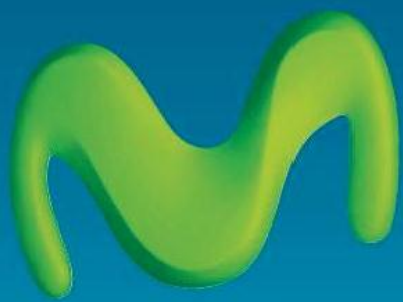
twitter.com/movistar_es

Cómo puede ayudarnos a mejorar

Si desea realizar alguna sugerencia, reclamación o queja sobre la prestación de nuestros servicios podrá dirigirse a nuestro Centro de Atención al Cliente desde donde realizaremos las gestiones oportunas. Nuestro compromiso es dar respuesta al menos al 95% en un plazo no superior a 15 días.

En las futuras revisiones de esta Carta de Servicios las tendremos en cuenta con el fin de seguir ofreciéndole el mejor servicio.

'Compartida, la vida es más'



movistar