

### Facilidad de acceso

- ✓ **Ser atendido.** Al menos el **92%** 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 **6,2**.

### Rapidez y eficiencia

- ✓ **Eficiencia.** Damos respuesta a todas las asistencias técnicas recibidas. Nuestro compromiso de **resolución al primer contacto** deberá ser como mínimo del **60%**.
- ✓ **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 **6,8** 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%**.

### 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 **6,9** y la valoración con el interés que mostramos deberá ser al menos de un **6,5**.
- ✓ **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 **6,9**.

### 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 **6,6**
- ✓ **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](http://www.adeces.org)).

### Legenda

Cumplido: ✓

No cumplido: ✗