



CARTA DE SERVICIOS

**CENTRO DE ASISTENCIA TÉCNICA
DE BANDA ANCHA**



CENTRO DE ASISTENCIA TÉCNICA DE BANDA ANCHA



Queremos que su relación con **Movistar** sea de plena satisfacción. En nuestro **Centro de Atención Técnica de Banda Ancha** le atenderemos sobre cualquier incidencia, duda, o consulta que tenga sobre los productos y servicios de banda ancha que ofrecemos.

Para poder ser atendido, en cualquier momento y de forma gratuita, dispone del número de teléfono **900357000** y del portal web **www.movistar.es**

Para garantizar que nuestra atención sea excelente, hacemos pública esta Carta de Servicios con todos los compromisos de atención y servicio que clientes como usted nos han identificado como prioritarios.

La fecha de entrada en vigor de esta Carta es 1 de Mayo de 2010

Servicios prestados por el Centro de Atención Técnica de Banda Ancha



- Solucionamos los **problemas de conexión a Internet** que puedan surgir en los productos y servicios que tengan contratados con **Movistar**.
- Damos soporte a la configuración de sus **cuentas de correo** y del resto de **soluciones** de **Movistar**.
- Ofrecemos **asesoramiento** sobre los **productos y servicios** de banda ancha contratados con **Movistar**.
- Gestionamos las **incidencias** que, por sus características, no podamos resolver en el transcurso de nuestra atención.

CENTRO DE ASISTENCIA TÉCNICA DE BANDA ANCHA



Nuestros compromisos de calidad



1. Facilidad de acceso

- **Ser atendido.** Al menos el 92% de las llamadas recibidas serán atendidas. Este compromiso cubre las 24 horas del día, todos los días del año.
- **Sin esperas.** El tiempo medio de espera de las llamadas que atendemos será inferior a 30 segundos.

2. Rapidez y eficiencia.

- **Eficiencia.** Daremos respuesta a todas las peticiones técnicas recibidas.
- **Completa.** Si la consulta o incidencia no corresponde a nuestros servicios prestados, la transferiremos al responsable correspondiente o informaremos dónde debe dirigirse.
- **En una sola llamada.** Si para darle respuesta fuera necesario recurrir a otros departamentos de **Movistar**, nos pondremos en contacto con ellos.

3. Claridad y cortesía

- **El mejor trato.** Nos identificamos personalmente y ofrecemos un trato amable y atento.
- **La mejor información.** Hablamos y nos expresamos de manera precisa, sencilla y comprensible.

4. Satisfacción del cliente

- **Cientes satisfechos.** Efectuamos frecuentes encuestas de satisfacción a los clientes que han hecho uso de nuestros servicios. Los resultados obtenidos guían las mejoras a implementar.
- **Ser los mejores.** Realizamos estudios comparativos con los servicios prestados por otras empresas que permiten avanzar sobre nuestras mejores prácticas.

CENTRO DE ASISTENCIA TÉCNICA DE BANDA ANCHA



Indicadores de seguimiento y evaluación de nuestros compromisos



1. Facilidad de acceso:

- Media aritmética del tiempo medio de espera de las llamadas en segundos.
- Porcentaje de llamadas atendidas respecto al de llamadas atendidas.
- Porcentaje de llamadas atendidas en menos de veinte segundos respecto al total de llamadas atendidas.
- Valoración de la satisfacción con la facilidad del contacto. Escala de cero a diez.

2. Rapidez y eficiencia:

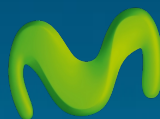
- Porcentaje de consultas resueltas en la primera llamada respecto al total de llamadas atendidas.
- Media aritmética del tiempo medio de operación en segundos
- Porcentaje de clientes con resolución del asunto (clientes que consideran que su asunto quedó resuelto).
- Valoración la satisfacción con la solución indicada. Escala de cero a diez.

3. Claridad y cortesía:

- Valoración de la satisfacción con el Centro de Atención Técnica de Banda Ancha (encuesta de opinión de los clientes, escala de cero a diez).
- Valoración de la satisfacción con las indicaciones del teleoperador. Escala de cero a diez.
- Valoración de la satisfacción con el interés mostrado por teleoperador. Escala de cero a diez.
- Valoración de la satisfacción con el trato recibido. Escala de cero a diez.

4. Satisfacción del cliente:

- Valoración de la satisfacción con el Centro de Atención Técnica de Banda Ancha (encuesta de opinión de los clientes, escala de cero a diez).



CENTRO DE ASISTENCIA TÉCNICA DE BANDA ANCHA



Cómo aseguramos el cumplimiento de nuestros compromisos



En **Movistar** queremos certificar que el cumplimiento de los compromisos de esta Carta se llevan a cabo. Además de realizar controles internos periódicos, **AENOR**, multinacional líder en el sector de la certificación, la audita una vez al año. El control del cumplimiento de nuestros compromisos nos ayuda a seguir mejorando la atención técnica que le ofrecemos.

Cómo acceder al Centro de Atención Técnica ADSL



A cualquier hora, cualquier día, y de forma gratuita.

•Mediante el número de **teléfono**:

900 357 000

•Mediante **chat** técnico de banda ancha, en la zona de ayuda y soporte de la web:

www.movistar.es

Cómo puede ayudarnos a mejorar



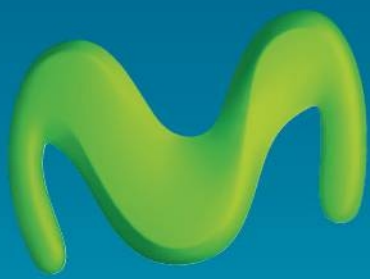
Si quiere hacernos llegar algún comentario sobre la atención técnica que le proporcionamos, o sobre esta Carta, dispone de los siguientes canales:

Teléfono **900 357 000**

Chat técnico de banda ancha: **www.movistar.es**

En las futuras revisiones de esta Carta tendremos en cuenta todos sus comentarios.

'Compartida, la vida es más'



movistar