

PARÁMETROS DE CALIDAD

Optar por contratar Internet en SURNET.EC tiene ventajas importantes en relación con los otros tipos de conexiones entre las principales tenemos:

Servicio profesional

Se brinda un servicio profesional con personal capacitado, organizado y responsable para todos nuestros clientes.

Atención técnica especializada

El soporte de atención es hecho por técnicos especializados, capaces de ayudar a resolver cualquier tipo de problema que pueda surgir.

Gestión permanente

Recibe monitoreo constante, lo que disminuye y, en algunos casos, hasta evita errores y caídas de servicio.

Seguridad en el acceso

Además de proporcionar estabilidad en la conexión, también ofrecemos más seguridad en tu navegación, requisito fundamental.

PARÁMETROS DE CALIDAD PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE INTERNET

Resolución Arcotel 216-09-CONATEL-2009

# Código	Parámetro	Valor Objetivo
1.4.1	Relación con el cliente	Valor objetivo semestral: $R_c \geq 3$
2.4.2	Porcentaje de reclamos generales procedentes	Valor Objetivo mensual: $\%R_g \leq 2\%$ Para permisionarios con menos de 50 clientes conmutados o con menos de 25 cuentas dedicadas, el valor objeto mensual: $R_c \geq 4\%$
3.4.3	Tiempo máximo de resolución de reclamos generales	Valor objetivo mensual: Máximo 7 días para el 98% de reclamos
4.4.4	Porcentaje de reclamos de facturación	Valor objetivo mensual: $\%R_f \leq 2\%$
5.4.5	Tiempo promedio de reparación de averías efectivas	Valor objetivo mensual: $T_{ra} \leq 24$ horas
6.4.6	Porcentaje de módems utilizados	Valor objetivo mensual: $\%M \leq 100$ (durante el 98% del día)
7.4.7	Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente	Valor objetivo mensual: $\%R, \leq 2\%$