



Tiempo de Reposición del Servicio

De conformidad al Decreto Supremo N° 368 del 2011 "Reglamento que regula las características y condiciones de neutralidad de la red en el servicio de acceso a internet" se entiende por tiempo de reposición del servicio a aquel período comprendido entre el instante en que se reporta una falla de servicio por parte de cualquier usuario y el instante en que se restablece dicho servicio.

La información antes señalada deberá considerar como medidas el percentil 80 y 95 del tiempo de reposición de las fallas válidas, y el porcentaje de las fallas reparadas en el tiempo objetivo que defina Wom como ISP.

En el caso de la provisión del servicio de acceso a internet se ha determinado un tiempo de respuesta y solución objetivo de 24 horas.

- El 90 % de los requerimientos son atendidos en nuestro Call Center: Percentil 95: Los requerimientos son atendidos y resueltos en 16 minutos. Percentil 80: Los requerimientos son atendidos y resueltos en 07 minutos.
- El 10 % restante son de complejidad mayor y son atendidos de forma presencial o en terreno: Percentil 95: Los requerimientos son atendidos y resueltos en 10 horas. Percentil 80: Los requerimientos son atendidos y resueltos en 09 horas.

Wom cuenta con atención de Call Center Técnico Especializado de lunes a domingo las 24 horas del día.