

Niveles de Calidad

Acción	Atributo	Nivel de calidad Expresados en:	Estándar Empresa (1)	
Atención de Emergencias	Prontitud	Tiempo máximo de demora desde que la empresa es requerida, hasta el momento en que la empresa llega al lugar de la emergencia	2 hrs.	
		Interrupciones del servicio o daños a la propiedad en Arranques y UD.	Tiempo máximo para otorgar una solución provisoria a la emergencia	5 hrs.
			Tiempo máximo para otorgar una solución definitiva a la emergencia	2 días.
		Interrupciones del servicio o daños a la propiedad en redes públicas	Tiempo máximo para otorgar una solución provisoria a la emergencia	6 hrs.
			Tiempo máximo para otorgar una solución definitiva a la emergencia	2 días.
	Permanente	Número de horas al día y número de días al año en que la empresa recibe solicitudes de emergencia	365 días 24 horas	