

## POLÍTICA DE GESTIÓN DE SERVICIO

Las empresas del Grupo Euskaltel desarrollan su actividad como grupo de telecomunicaciones, ofreciendo sus servicios enfocados a la máxima generación de valor y satisfacción de todas las partes interesadas, sobre la base del desarrollo sostenible.

R CABLE Y TELECABLE TELECOMUNICACIONES, define su política de Gestión de Servicio conforme a su Sistema de Gestión desde un enfoque de empresa comprometida con la sociedad y su entorno.

Con esta política, en R CABLE Y TELECABLE TELECOMUNICACIONES, SAU, adquirimos el compromiso de mejorar continuamente nuestros productos, servicios y formas de trabajo, y el propio sistema de gestión para mejorar nuestro desempeño en todos los ámbitos.

El propósito de esta Política de Gestión de Servicios es conseguir una mayor eficacia y eficiencia de los servicios, así como una mejor seguridad y continuidad del servicio.

Es la política de la Organización asegurar que:

- Los servicios se definan y planifican en consonancia con las necesidades de los clientes.
- Se provisionen los servicios, según los niveles de servicios acordados, asegurando la capacidad, seguridad y continuidad de ellos mismos.
- Se gestionen las incidencias, peticiones, cambios y problemas en los términos y plazos establecidos.
- Los responsables de cada servicio serán los encargados de implementar esta Política y sus correspondientes procedimientos dentro de su área.
- Se definan anualmente objetivos de mejora.
- Se cumplen los requisitos legales aplicables, y los requisitos contractuales de los clientes respecto a la continuidad de negocio.

Esta política aplica a R CABLE Y TELECABLE TELECOMUNICACIONES en los centros de Asturias; es difundida a toda la organización y puesta a disposición de nuestros clientes, accionistas, proveedores, partes interesadas y público en general, siendo revisada periódicamente asegurando así que es apropiada en cada momento.



**D. Jose Miguel Garcia Fernández**  
*Consejero Delegado*