

Resolución ARCOTEL 216-09-CONATEL-2009

PARÁMETROS DE CALIDAD PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO DE VALOR

AGREGADO DE INTERNET

#	CODIGO	PARAMETRO	VALOR OBJETIVO
1	4.1	Relación con el cliente clientes	Valor objetivo semestral: $Rc \geq 3$
2	4.2	Porcentajes de reclamos generales procedentes	Valor objetivo mensual: $\%Rg \leq 2\%$ para permisionarios con menos de 50 clientes conmutados o con menos de 25 cuentas dedicadas, el valor objeto mensual: $Rc \geq 4\%$
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: $rf \leq 2\%$
5	4.5	Tiempo promedio de reparación de averías efectivas	Valor objetivo mensual: $Tra \leq 24$ horas
6	4.6	Porcentajes de módems utilizados	Valor objetivo mensual: $\%Mutilizados \leq 100$ (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: $\%Rc \leq 2\%$

Índices de Calidad presentados por Conexión ilimitada al mundo en telecomunicaciones CIMTEL

Los índices presentados en las tablas siguientes, se encuentran basados en la información subida en el módulo **SIETEL de la ARCOTEL**

Trimestre Enero- Marzo

ENERO			
#	CODIGO	PARAMETRO	VALOR OBJETIVO
1	4.1	Relación con el cliente clientes	Es trimestral
2	4.2	Porcentajes de reclamos generales procedentes	No Existe en este mes
3	4.3	Tiempo máximo de resolución de reclamos generales	No Existe en este mes
4	4.4	Porcentaje de reclamos de facturación	No Existe en este mes
5	4.5	Tiempo promedio de reparación de averías efectivas	No Existe en este mes
6	4.6	Porcentajes de módems utilizados	80%
7	4.7	Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente	No Existe en este mes

FEBRERO			
#	CODIGO	PARAMETRO	VALOR OBJETIVO
1	4.1	Relación con el cliente clientes	Es trimestral
2	4.2	Porcentajes de reclamos generales procedentes	No Existe en este mes
3	4.3	Tiempo máximo de resolución de reclamos generales	No Existe en este mes
4	4.4	Porcentaje de reclamos de facturación	No Existe en este mes
5	4.5	Tiempo promedio de reparación de averías efectivas	No Existe en este mes
6	4.6	Porcentajes de módems utilizados	93,75%
7	4.7	Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente	No Existe en este mes

MARZO

#	CODIGO	PARAMETRO	VALOR OBJETIVO
1	4.1	Relación con el cliente clientes	Es trimestral
2	4.2	Porcentajes de reclamos generales procedentes	No Existe en este mes
3	4.3	Tiempo máximo de resolución de reclamos generales	No Existe en este mes
4	4.4	Porcentaje de reclamos de facturación	No Existe en este mes
5	4.5	Tiempo promedio de reparación de averías efectivas	No Existe en este mes
6	4.6	Porcentajes de módems utilizados	91,46%
7	4.7	Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente	No Existe en este mes