

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 OCTUBRE-DICIEMBRE

OCTUBRE			
#	CODIGO	PARAMETRO	VALOR OBJETIVO
1	4.1	Relación con el cliente clientes	Rc: 4,59
2	4.2	Porcentajes de reclamos generales procedentes	%Rg: 2,30
3	4.3	Tiempo máximo de resolución de reclamos generales	Tr: 1,00
4	4.4	Porcentaje de reclamos de facturación	%Rf: 0,29
5	4.5	Tiempo promedio de reparación de averías efectivas	Ta: 3,00
6	4.6	Porcentajes de módems utilizados	84,88%
7	4.7	Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente	%Rc: 2,01

NOVIEMBRE			
#	CODIGO	PARAMETRO	VALOR OBJETIVO
1	4.1	Relación con el cliente clientes	Rc: 4,59
2	4.2	Porcentajes de reclamos generales procedentes	%Rg: 2,27
3	4.3	Tiempo máximo de resolución de reclamos generales	Tr: 2,00
4	4.4	Porcentaje de reclamos de facturación	%Rf: 0,32
5	4.5	Tiempo promedio de reparación de averías efectivas	Ta: 1,89
6	4.6	Porcentajes de módems utilizados	75,12%
7	4.7	Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente	%Rc: 1,32

DICIEMBRE			
#	CODIGO	PARAMETRO	VALOR OBJETIVO
1	4.1	Relación con el cliente clientes	Rc: 4,59
2	4.2	Porcentajes de reclamos generales procedentes	%Rg: 2,21
3	4.3	Tiempo máximo de resolución de reclamos generales	Tr: 2,83
4	4.4	Porcentaje de reclamos de facturación	%Rf: 0,37
5	4.5	Tiempo promedio de reparación de averías efectivas	Ta: 1,57
6	4.6	Porcentajes de módems utilizados	66,10%
7	4.7	Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente	%Rc: 1,85