

Resolución ARCOTEL 216-09-CONATEL-2009

**PARÁMETROS DE CALIDAD PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE INTERNET**

#	Código	Parámetro	Valor Objetivo
1	4.1	Relación con el cliente	Valor objetivo semestral: $Rc \geq 3$
2	4.2	Porcentaje 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	Porcentaje 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 NET5 – NETWORKING SOLUTIONS**

Los índices presentados en las siguientes tablas, se encuentran basados en la información subida en el módulo SIETEL de la ARCOTEL correspondientes al Trimestre Enero – Marzo

<b>ENERO</b>		
Código	Parámetro	Índice NET5
4.1	Relación con el cliente	Rc:0
4.2	Porcentaje de reclamos generales procedentes	Rg:0
4.3	Tiempo máximo de resolución de reclamos generales	Rg:0
4.4	Porcentaje de reclamos de facturación	% Rf: 0
4.5	Tiempo promedio de reparación de averías efectivas	Tra: 0
4.6	Porcentaje de módems utilizados	No Aplica
4.7	porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el clientes	%Rc:0

<b>FEBRERO</b>		
<b>Código</b>	<b>Parámetro</b>	<b>Índice NET5</b>
4.1	Relación con el cliente	Rc:0
4.2	Porcentaje de reclamos generales procedentes	Rg:0
4.3	Tiempo máximo de resolución de reclamos generales	Rg:0
4.4	Porcentaje de reclamos de facturación	% Rf: 0
4.5	Tiempo promedio de reparación de averías efectivas	Tra: 0
4.6	Porcentaje de módems utilizados	No Aplica
4.7	porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el clientes	%Rc:0

<b>MARZO</b>		
<b>Código</b>	<b>Parámetro</b>	<b>Índice NET5</b>
4.1	Relación con el cliente	Rc:0
4.2	Porcentaje de reclamos generales procedentes	Rg:0
4.3	Tiempo máximo de resolución de reclamos generales	Rg:0
4.4	Porcentaje de reclamos de facturación	% Rf: 0
4.5	Tiempo promedio de reparación de averías efectivas	Tra: 0
4.6	Porcentaje de módems utilizados	No Aplica
4.7	porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el clientes	%Rc:0

**Nota:** Los indicadores de calidad se encuentran declarados en **Cero** debido a que nos encontramos en nuestro primer año de inicio de operaciones.