



INDICADORES DE CALIDAD

PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE ACCESO A INTERNET



RELACIÓN CON EL CLIENTE

Valor objetivo semestral:
Rc mayor o igual a 3



% DE RECLAMOS PROCEDENTES.

Valor objetivo mensual:
% Rg menor o igual 2%.



TIEMPO MÁXIMO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS

Valor objetivo mensual:
Máximo 7 días calendario para el 98% de reclamos.



% DE RECLAMOS DE FACTURACIÓN.

Valor objetivo mensual: % Rf menor o igual 2%.



TIEMPO PROMEDIO REPARACIÓN DE AVERÍAS EFECTIVAS

Valor objetivo mensual:
Tra menor o igual 24 horas.



% DE MODEMS UTILIZADOS

Valor objetivo mensual: %M utilizados menor o igual 100, durante el 98% del día



% DE RECLAMOS POR LA CAPACIDAD CONTRATADO

Valor objetivo mensual: %Rc menor o igual 2%

ENE/19							
FEB/19							
MAR/19							
ABR/19							
MAY/19							
JUN/19							