

ON ARCOTEL-CZ05-2022-0017
 SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES BALAO VISION S.A
 INSCRIPCIONES DEL TÍTULO HABILITANTE: 09 de Febrero del 2022.

RESOLUCI



BALAO – GUAYAS
 COMERCIO E/24 DE MAYO Y ATAHUALPA

NUM.	CODIGO	PARÁMETROS	VALOR OBJETIVO SEMESTRAL: RC <=3	RESOLUCIÓN		
				ENERO	FEBRERO	MARZO
1	4.1	Relación con el cliente	Valor objetivo semestral	4,56		
2	4.2	Porcentaje de reclamos generales procedentes	Valor objetivo mensual: %Rg<=2% Para permisionarios con menos de 50 clientes conmutados o con menos de 25 cuentas dedicadas, el valor objetivo mensual RC >=4%.	0	0,26	0,24
3	4.3	Tiempo máximo de resolución de reclamos generales.	Valor objetivo mensual: Máximo 7 días para el 98% de reclamos.	0	0,50	0,50
4	4.4	Porcentaje de reclamos de facturación	Valor objetivo mensual: %Rf<=2%	0	0	0
5	4.5	Tiempo promedio de reparación de averías efectivas.	Valor objetivo mensual: Tra<=24 horas.	0	0,94	0,77

6	4.6	Porcentaje de modem utilizados.	Valor objetivo mensual: %Mutilizados<=100(durante el 98% del día).	0	0	0
7	4.7	Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente.	Valor objetivo mensual: % RC <=2%.	0	1,32	1,46