


Resolución ARCOTEL-2021-0988 SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PORTOVELOVISION CIA.LTDA. Inscripción del título habilitante: 10 de septiembre del 2019						
Portovelo, Calle: Welmer Quezada Neira y 24 de Mayo				ENERO	FEBRERO	MARZO
#	Código	PARAMETROS	VALOR OBJETIVO			
1	4.1	Relación con el cliente	Valor objetivo semestral: Rc >=3	4,66		
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%.	0,26	0,26	0,24
3	4.3	Tiempo máximo de resolución de reclamos generales.	Valor objetivo mensual: Maximo 7 dias para el 98% de reclamos.	0,50	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.	1,05	0,94	0,77
6	4.6	Porcentaje de módems 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%	2,04	1,32	1,46