

CALIDAD DEL SERVICIO

N o.	Código	Parámetro	Valor obtenido
1	4.1	Relación con el cliente	Rc = 4.44
2	4.2	Porcentaje de reclamos generales procedentes	Rg = 0%
3	4.3	Tiempo máximo de resolución de reclamos generales	0
4	4.4	Porcentaje de reclamos de facturación	%Rf = 0%
5	4.5	Tiempo promedio de reparación de averías efectivas	Tra = 0
6	4.6	Porcentaje de módems utilizados	n/a
7	4.7	Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente	%Rc = 0%

Ref: Reglamento 216-09-CONATEL-2009