

INDICADORES DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

	Relación con el cliente	% de reclamos procedentes	Tiempo máximo de resolución de reclamos	% de reclamos de facturación	Tiempo promedio reparación de averías efectivas	% de modems utilizados	% de reclamos por la capacidad contratada
	Valor objetivo semestral	Valor objetivo mensual	Valor objetivo mensual	Valor objetivo mensual	Valor objetivo mensual	Valor objetivo mensual	Valor objetivo mensual
	Rc mayor o igual a 3	% Rg menor o igual a 2 %	Máximo 7 días calendario para el 98% de reclamos	% Rf menor o igual al 2 %	Tra menor o igual a 24 horas	%M utilizados menor o igual a 100, durante el 98% del día	%Rc menor o igual 2 %
Enero							
Febrero							
Marzo							
Abril							
Mayo							
Junio							
Julio							
Agosto							
Septiembre							
Octubre							
Noviembre							