

PERMISIONARIO SAI: S&M ASOCIADOS S.A.

#	Código	PARAMETROS	VALOR OBJETIVO	abr-24	may-24	jun-24
1	4,1	Relación con el cliente.	Valor objetivo semestral: Rc >=3	4,93	4,93	4,93
2	4,2	Porcentaje de reclamos generales procedentes.	Valor objetivo mensual: %Rg<=2% 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%	0%
3	4,3	Tiempo máximo de resolución de reclamos generales.	Valor objetivo mensual: Maximo 7 dias para el 98% de reclamos.	0%	0%	0%
4	4,4	Porcentaje de reclamos de facturación.	Valor objetivo mensual: %Rf<=2%.	0%	0%	0%
5	4,5	Tiempo promedio de reparacion de averias efectivas.	Valor objetivo mensual: Tra<=24 horas.	0,00	10,67	0,00
6	4,6	Porcentaje de modem utilizados. (SIN EFECTO, RESOLUCION 01-01-ARCOTEL-2022)	Valor objetivo mensual: % utilizados<=100 (durante el 98% del dia).	0%	0%	0%
7	4,7	Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso	Valor objetivo mensual: %Rc<=2%.			