

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

Año: 2024

|            | <b>Relación con el cliente</b> | <b>% de reclamos procedentes</b> | <b>Tiempo máximo de resolución de reclamos</b>   | <b>% de reclamos de facturación</b> | <b>Tiempo promedio reparación de averías efectivas</b> | <b>% de modems utilizados</b>               | <b>% de reclamos por la capacidad contratada</b> |
|------------|--------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------------------|
|            | 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                           | menor o igual a 100, durante el 98% del día | %Rc menor o igual 2 %                            |
| Enero      |                                | 0                                | 0                                                | 0                                   | 0                                                      | 0                                           | 0                                                |
| Febrero    |                                | 0                                | 0                                                | 0                                   | 0                                                      | 0                                           | 0                                                |
| Marzo      |                                | 0                                | 0                                                | 0                                   | 0                                                      | 0                                           | 0                                                |
| Abril      |                                |                                  |                                                  |                                     |                                                        |                                             |                                                  |
| Mayo       |                                |                                  |                                                  |                                     |                                                        |                                             |                                                  |
| Junio      |                                |                                  |                                                  |                                     |                                                        |                                             |                                                  |
| Julio      |                                |                                  |                                                  |                                     |                                                        |                                             |                                                  |
| Agosto     |                                |                                  |                                                  |                                     |                                                        |                                             |                                                  |
| Septiembre |                                |                                  |                                                  |                                     |                                                        |                                             |                                                  |
| Octubre    |                                |                                  |                                                  |                                     |                                                        |                                             |                                                  |
| Noviembre  |                                |                                  |                                                  |                                     |                                                        |                                             |                                                  |