



RESOLUCIÓN ARCOTEL - CTHB-CTDS-2022-0182

NETPRIME

#	CÓDIGO	PARÁMETROS	VALOR OBJETIVO	OCTUBRE - DICIEMBRE 2024
1	4.1	Relación con el cliente	Valor objetivo semestral: Rc >=3	0%
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%
3	4.3	Tiempo máximo de resolución de reclamos generales	Valor objetivo mensual: Maximo 7 dias para el 98% de reclamos.	0%
4	4.4	Porcentaje de reclamos de facturación.	Valor objetivo mensual: %R<=2%.	0%
5	4.5	Tiempo promedio de reparación de averías efectivas	Valor objetivo mensual: Tra<=24 horas	0%
6	4.6	Porcentaje de modem utilizados	Valor objetivo mensual: %Mutilizados<=100(durante el 98% del día).	0%
7	4.7	Porcentaje de reclamos por capacidad del canal de acceso	Valor objetivo mensual: %Rc<=2%.	0%