

PERMISIONARIO: TVPLUS

| # | Código | PARAMETROS | VALOR OBJETIVO | abr-25 | may-25 | jun-25 |
|---|--------|--|---|--------|--------|--------|
| 1 | 4,1 | Relación con el cliente. | Valor objetivo semestral: Rc >=3 | 4,92 | 4,92 | 4,92 |
| 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%. | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| 3 | 4,3 | Tiempo máximo de resolución de reclamos generales. | Valor objetivo mensual: Maximo 7 dias para el 98% de reclamos. | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 4 | 4,4 | Porcentaje de reclamos de facturación. | Valor objetivo mensual: %Rf<=2%. | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| 5 | 4,5 | Tiempo promedio de reparacion de averias efectivas. | Valor objetivo mensual: Tra<=24 horas. | 0,00 | 0,00 | 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). | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| 7 | 4,7 | Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso | Valor objetivo mensual: %Rc<=2%. | 0,00% | 0,00% | 0,00% |