

**PERMISIONARIO SAI: COMPANIA DE SERVICIO DE INTERNET Y TELEVISION INTERMERTV
S.A.**

#	Código	PARAMETROS	VALOR OBJETIVO	Mar-24	Apr-24	May-24
1	4.1	Relación con el cliente.	Valor objetivo semestral: Rc >=3	0	0	0
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%	0%	0%
6	4.6	Porcentaje de modem utilizados. (SIN EFECTO, RESOLUCION 01-01-ARCOTEL-2022)	Valor objetivo mensual: % utilizados<=100 (durante el 98% del dia).			
7	4.7	Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso	Valor objetivo mensual: %Rc<=2%.	0%	0%	0%