

#	Código	Parámetro	Valor objetivo	2025		
				enero	febrero	marzo
1	4.1	Relación con el cliente	Valor objetivo semestral: Rc >=3	4,05	4,15	4,1
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%.	1,29	0,76	0,82
3	4.3	Tiempo maximo de resolución de reclamos generales	Valor objetivo mensual: maximo 7 dias para el 98% de reclamos	1,14	1,08	1
4	4.4	Porcentaje de reclamos de facturación	Valor objetivo mensual: %Rf<=2%	-	-	-
5	4.5	Tiempo promedio de reparación de averías efectivas	Valor objetivo mensual: Tra<=24 horas	0,8	0,88	0,96
6	4.6	Porcentaje de modem utilizados	Valor objetivo mensual: %Mutilizados<=100 (durante el 98% del día)	-	-	-
7	4.7	Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratada por el cliente	Valor objetivo mensual: %Rc<=2%	-	-	-