

PARÁMETROS DE CALIDAD

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

4.1 Relación con el cliente

DESCRIPCIÓN	VARIABLE	VALOR OBTENIDO
Valor calificación encuestado	Ci	14753
Número de encuestados	Nc	1178
Relación con el cliente: I Semestre 2023 Enero – Junio	Rc	4.17

Nota 1.- El “valor de calificación encuestado” corresponde a la sumatoria de todos los aportes que los encuestados brindan, cada encuestado responde a los tres criterios de percepción del trato que son: amabilidad, disponibilidad y rapidez. En consecuencia, el denominador, no sería 1178, sino 1178×3 (uno por cada criterio) = 3534.

4.2 Porcentaje de reclamos generales procedentes y 4.3 Tiempo máximo de resolución de reclamos

DESCRIPCIÓN	VARIABLE	VALOR OBTENIDO								
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP
Total de reclamos procedentes generales presentados, en el mes	Rg = Rr	2	4	4	3	7	5	7	7	11
Número total de clientes en servicio, en el mes	Ls	765753	772209	784570	797392	809242	820039	830572	838002	845691
Porcentaje de reclamos procedentes generales	% Rg	0,00026	0,00052	0,00051	0,00038	0,00087	0,00061	0,00084	0,00084	0,00130
Tiempo máximo de resolución de reclamos, en horas	Tr	317,94	151,44	139,69	216,98	139,10	211,28	295,32	269,82	292,28
Tiempo máximo de resolución de reclamos, en horas	Tr	317,94	151,44	139,69	216,98	139,10	211,28	295,32	269,82	292,28

Nota 2.- El “Tiempo máximo de resolución de reclamos, en horas” corresponde a la sumatoria de los tiempos de acción imputables al Abonado y al prestador de servicios de telecomunicaciones.

4.4 Porcentaje de reclamos de facturación

DESCRIPCIÓN	VARIABLE	VALOR OBTENIDO								
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP
Total de facturas con reclamo precedente, en el mes	Fr	30	36	39	26	28	28	29	29	29
Total de facturas emitidas, en el mes	Fe	776199	782331	804057	808537	817606	825439	832180	847946	850785
Porcentaje de reclamos de facturación	% Rf	0,00386	0,00460	0,00485	0,00322	0,00342	0,00339	0,00348	0,00342	0,00341

4.5 Tiempo promedio de reparación de averías efectivas

DESCRIPCIÓN	VARIABLE	VALOR OBTENIDO					
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
Tiempo transcurrido desde que la avería efectiva <i>i</i> es reportada hasta que es reparada, en horas	Te _i	19482,25	17639,06	26150,03	22588,02	20088,39	11660,13
Total de averías efectivas reparadas	Ar	3364	2985	3715	2875	2496	2055
Tiempo promedio de reparación de averías efectivas, en horas	Tra	5,79	5,91	7,04	7,86	8,05	5,67

Nota 3.- Mediante Resolución No 01-01-ARCOTEL-2022, de 20 de enero del 2022, en el artículo 2, se dispuso la modificación de la temporalidad para remitir el reporte de la ficha metodológica para el parámetro codificado 4.5 TIEMPO PROMEDIO DE REPARACIÓN DE AVERÍAS EFECTIVAS, que se entrega en los 15 primeros días siguientes al semestre de evaluación.

4.6 Porcentaje de módems utilizados

Actualmente, MEGADATOS S.A. usa tecnología FTTH por lo cual no utiliza módems sino equipos ONT (Terminal de Red Óptica) para brindar su servicio. Adicional, mediante Resolución No 01-01-ARCOTEL-2022, de 20 de enero del 2022, en el artículo 2, se dispuso “Eliminar la ficha metodológica para el parámetro 4.6 PORCENTAJE DE MÓDEMS UTILIZADOS”.

4.7 Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente

DESCRIPCIÓN	VARIABLE	VALOR OBTENIDO								
		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Total de reclamos procedentes generados en el mes, por proveer una capacidad de canal de acceso menor al 98% de lo contratado	Rc	273	221	215	175	165	123	165	139	106
Total de clientes que dispone ese mes el proveedor de internet	Tcl	765753	772209	784570	797392	809242	820039	830572	838002	845691
Porcentaje de reclamos procedentes por incumplimiento de la capacidad del canal de acceso contratado (menor al 98% de lo contratado)	% Rc	0,0357	0,0286	0,0274	0,0219	0,0204	0,0150	0,0199	0,0166	0,0125