

# PARÁMETROS DE CALIDAD

## SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

### 4.1 Relación con el cliente

DESCRIPCIÓN	VARIABLE	VALOR OBTENIDO
Valor calificación encuestado	Ci	14403
Número de encuestados	Nc	1139
Relación con el cliente: II Semestre 2024 Enero - Junio	Rc	4.21

**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 1139, sino  $1139 \times 3$  (uno por cada criterio) = 3417

### 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
Total de reclamos procedentes generales presentados, en el mes	Rg = Rr	10	4	5	2878	3014	2343
Número total de clientes en servicio, en el mes	Ls	876620	886136	897704	906738	917585	926911

Porcentaje de reclamos procedentes generales	% Rg	0,00001141	0,00000451	0,00000557	0,00317	0,00328	0,00252
Tiempo máximo de resolución de reclamos, en horas	Tr	118,80	183,50	131,80	66,11	73,64	92,13
Tiempo máximo de resolución de reclamos, en horas	Tr	118,80	183,50	131,80	66,11	73,64	92,13

Del periodo enero – junio 2024

**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
Total de facturas con reclamo procedente, en el mes	Fr	30	39	36	28	41	37
Total de facturas emitidas, en el mes	Fe	860276	859290	864839	909573	870412	869984
Porcentaje de reclamos de facturación	% Rf	0,00003487	0,00004539	0,00004163	0,00003078	0,00004710	0,00004253

Del periodo enero – junio 2024

#### 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	$T_{e_i}$	13795,89	16954,54	14597,37	23424,53	15783,70	14796,27
Total de averías efectivas reparadas	$A_r$	2084	2299	2042	2805	2300	2706
Tiempo promedio de reparación de averías efectivas, en horas	$T_{r_a}$	6,62	7,37	7,15	8,35	6,86	5,47

Del periodo Enero – junio 2024

Nota 2.- 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					
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
Total de reclamos procedentes generados en el mes, por proveer una capacidad de canal de acceso menor al 98% de lo contratado	Rc	104	70	167	168	176	277
Total de clientes que dispone ese mes el proveedor de internet	Tcl	876620	886136	897704	906738	917585	926911
Porcentaje de reclamos procedentes por incumplimiento de la capacidad del canal de acceso contratado (menor al 98% de lo contratado)	% Rc	0,00011864	0,00007899	0,00018603	0,00018528	0,00019181	0,00029884

Del periodo enero – junio 2024