

## PERMISIONARIO: JUAN CARLOS PAGUAY QUIMBIURCO

| # | Código | PARAMETROS                                                                           | VALOR OBJETIVO                                                                                                                                                                                        | abr-25 | may-25 | jun-25 |
|---|--------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|
| 1 | 4,1    | Relación con el cliente.                                                             | Valor objetivo semestral: Rc >=3                                                                                                                                                                      | 4,11   | 4,11   | 4,11   |
| 2 | 4,2    | Porcentaje de reclamos generales procedentes.                                        | Valor objetivo mensual: %Rg<=2%<br>Valor objetivo mensual: %Rg<=2%<br>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.                                                                                                                                                                | 1,22   | 1,22   | 1,22   |
| 6 | 4,6    | Porcentaje de modem utilizados. ( <b>SIN EFECTO, RESOLUCION 01-01-ARCOTEL-2022</b> ) | 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%  |