

Resolución ARCOTEL-2024-0024 KNET S.A.S Inscripción del título habilitante: 20 de mayo del 2024. <i>MANABI / PORTOVIEJO / ABDON CALDERON (SAN FRANCISCO) / SIN CALLE SECUNDARIA SIN Y AVENIDA ELOY ALFARO</i>				KNET S.A.S 2024
#	Código	PARAMETROS	VALOR OBJETIVO	ENERO 2024 A DICIEMBRE 2024
1	4.1	Relación con el cliente.	Valor objetivo semestral: Rc >=3	Nos encontramos en nuestro año de operación.
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%.	
3	4.3	Tiempo máximo de resolución dereclamos generales.	Valor objetivo mensual: Maximo 7 dias para el98% de reclamos.	
4	4.4	Porcentaje de reclamos de facturación.	Valor objetivo mensual: %Rf<=2%.	
5	4.5	Tiempo promedio de reparacion deaverias efectivas.	Valor objetivo mensual: Tra<=24 horas.	
6	4.6	Porcentaje de modem utilizados.	Valor objetivo mensual: %Mutilizados<=100 (durante el 98% del dia).	
7	4.7	Porcentaje de reclamos por lacapacidad del canal de acceso contratado por el cliente.	Valor objetivo mensual: %Rc<=2%.	

Campos en blanco: Los índices se reportan de acuerdo a la habilitación de SIETEL por parte de Arcotel.

Fuente: Sietel/ Arcotel.