



FORMATO SVA - INT - QoS - 4.7

PORCENTAJE DE RECLAMOS POR LA CAPACIDAD DEL CANAL DE ACCESO CONTRATADO POR EL CLIENTE

PERMISIONARIO: QUEVEDO VITERI JHONATHAN FERNANDO

AÑO: 2024

PERIODO: Enero

VALOR OBJETIVO: PORCENTAJE DE RECLAMOS POR LA CAPACIDAD DEL CANAL DE ACCESO CONTRATADO POR EL CLIENTE (%Rc <= 2%. 4%)

1) DATOS DEL INGRESO DEL RECLAMO					2) DETALLE DEL RECLAMO				
No	PROVINCIA	FECHA Y HORA DE REGISTRO DEL RECLAMO	NOMBRE DE LA PERSONA QUE REALIZA EL RECLAMO	NÚMERO TELEFÓNICO DE CONTACTO DEL USUARIO	CANAL DE RECLAMO (PERSONALIZADO, TELEFONO, CORREO ELECTRONICO, PAGINA WEB, OFICIO)	CAPACIDAD EFECTIVA CONTRATADA (Kbps)	COMPARTICIÓN	PORCENTAJE DE CAPACIDAD EFECTIVA SUMINISTRADO (OBJETO DEL RECLAMO)	DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN
1	SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS	20/01/2024 15:00	DE MORA ANALUISA MARIANA ISABEL	989345230	TELEFONICO	60000	2 : 1	30,00	Router inhibido por problemas de energia, se realiza reset del router del cliente

DESCRIPCIÓN	VARIABLE	VALOR OBTENIDO
Porcentaje de reclamos procedentes por incumplimientos de la capacidad del canal de acceso contratado	%Rc	0,77
Total de reclamos procedentes generados en el mes por proveer una capacidad de acceso <98%	Rc	1
Total de clientes que dispone ese mes el proveedor de internet	Tcl	130