

**PERMISIONARIO SAI: SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES AMERICANCABLE S.A.**

#	Código	PARAMETROS	VALOR OBJETIVO	ene-26	feb-26	mar-26
1	4.1	Relación con el cliente.		4,52	4,52	4,51
2	4.2	Porcentaje de reclamos generales procedentes.	Valor objetivo mensual: %Rg<=2% 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%.	0,05%	0,11%	0,06%
3	4.3	Tiempo máximo de resolución de reclamos generales.	Valor objetivo mensual: Maximo 7 días para el 98% de reclamos.	0,05%	0,11%	0,06%
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.	0.00	0.00	0.00
6	4.6	Porcentaje de modem utilizados. ( <b>SIN EFECTO, RESOLUCION 01-01ARCOTEL-2022</b> )	Valor objetivo mensual: % utilizados<=100 (durante el 98% del día).	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%