

PARÁMETROS DE CALIDAD

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

4.1 Relación con el cliente

DESCRIPCIÓN	VARIABLE	VALOR OBTENIDO
Valor calificación encuestado	Ci	3521,17
Número de encuestados	Nc	832
Relación con el cliente: Semestre 2025 Enero - Junio	Rc	4,23

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 832, sino 832×3 (uno por cada criterio) = 2496

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	7353	2522	2559	2917	3480	3540
Número total de clientes en servicio, en el mes	Ls	986830	992007	1000589	1008544	1016211	1021439

Porcentaje de reclamos procedentes generales	% Rg	0,75	0,25	0,26	0,29	0,34	0,35
Tiempo máximo de resolución de reclamos, en horas	Tr	1,04	6,16	11,26	7,61	6,90	5,42
Tiempo máximo de resolución de reclamos, en horas	Tr	1,04	6,16	11,26	7,61	6,90	5,42

Del periodo enero – junio 2025

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	7858	6139	3395	4138	4654	4552
Total de facturas emitidas, en el mes	Fe	864953	866208	874003	902310	904934	908592
Porcentaje de reclamos de facturación	% Rf	0,91	0,71	0,39	0,46	0,51	0,50

Del periodo enero – junio 2025

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	Te_i	15084,81	17321,63	18093,40	18133,47	10396,17	8132,92
Total de averías efectivas reparadas	Ar	2340	2641	2772	2577	1832	1493
Tiempo promedio de reparación de averías efectivas, en horas	Tra	6,45	6,56	6,53	7,04	5,67	5,45

Del periodo Enero – junio 2025

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	193	197	165	129	130	110
Total de clientes que dispone ese mes el proveedor de internet	Tcl	986830	992007	1000589	1008544	1016211	1021439
Porcentaje de reclamos procedentes por incumplimiento de la capacidad del canal de acceso contratado (menor al 98% de lo contratado)	% Rc	0,02	0,02	0,02	0,01	0,01	0,01

Del periodo enero – junio 2025