

PERMISIONARIO: CORPORACION NACIONAL OREGON OREGONCORPORATION S.A.

| # | Código | PARAMETROS | VALOR OBJETIVO | Mar-24 | Apr-24 | May-24 |
|---|--------|--|---|--------|--------|--------|
| 1 | 4.1 | Relación con el cliente. | Valor objetivo semestral: Rc >=3 | 4.95 | 4.95 | 4.95 |
| 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%. | 0.13% | 0.13% | 0.13% |
| 3 | 4.3 | Tiempo máximo de resolución de reclamos generales. | Valor objetivo mensual: Maximo 7 dias para el 98% de reclamos. | 5.00 | 3.00 | 12.00 |
| 4 | 4.4 | Porcentaje de reclamos de facturación. | Valor objetivo mensual: %Rf<=2%. | 0.13% | 0.13% | 0.07% |
| 5 | 4.5 | Tiempo promedio de reparacion de averias efectivas. | Valor objetivo mensual: Tra<=24 horas. | 6.97 | 16.82 | 10.87 |
| 6 | 4.6 | Porcentaje de modem utilizados. (SIN EFECTO, RESOLUCION 01-01-ARCOTEL-2022) | 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%. | 0.07% | 0.07% | 0.07% |