

POLÍTICAS Y PARÁMETROS DE CALIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET

Corporación Loria Telecom S.A.S.

Conforme a lo dispuesto por la Resolución del CONATEL 216 y la normativa vigente emitida por ARCOTEL, Corporación Loria Telecom S.A.S., bajo la marca FIBER SPOT, establece las siguientes políticas de calidad en la prestación del Servicio de Valor Agregado de Internet (SVA-I), las mismas que se encuentran alineadas con los parámetros regulatorios oficiales.

Tabla de Parámetros de Calidad

N°	Código	Parámetro	Valor Objetivo
1	4.1	Relación con el cliente	Valor objetivo semestral: $Rc \geq 3$
2	4.2	Porcentaje de reclamos generales procedentes	Valor mensual: $\% Rg \leq 2\%$ (hasta 4% si < 50 clientes)
3	4.3	Tiempo máximo de resolución de reclamos generales	Valor mensual: máx. 7 días calendario para el 98%
4	4.4	Porcentaje de reclamos de facturación	Valor mensual: $\% Rf \leq 2\%$
5	4.5	Tiempo promedio de reparación de averías efectivas	Valor mensual: $Tra \leq 24$ horas
6	4.6	Porcentaje de módems utilizados	Valor mensual: $\%M \leq 100\%$ durante el 98% del día
7	4.7	Reclamos por capacidad del canal contratado	Valor mensual: $\% Rc \leq 2\%$ (hasta 4% si < 50 clientes)

Descripciones y Metodologías

1.- Relación con el Cliente:

Evalúa la satisfacción general del usuario sobre amabilidad, disponibilidad y rapidez en la atención. Se mide semestralmente mediante encuestas aplicadas con un 95% de confianza y 5% de error.

2.- Reclamos Generales Procedentes:

Reclamos sobre activaciones, suspensiones y otras gestiones. Se mide mensualmente respecto al total de clientes activos.

3.- Tiempo de Resolución de Reclamos:

Se considera el tiempo desde el ingreso del reclamo hasta su cierre efectivo. El 98% debe resolverse en máximo 7 días calendario.

4.- Reclamos de Facturación:

Errores de cobro, servicios no contratados, facturas ya pagadas. Se mide mensualmente sobre el total de facturas emitidas.

5.- Reparación de Averías:

Tiempo promedio de respuesta desde el reporte de la avería efectiva hasta su resolución. Excluye causas imputables al cliente.

6.- Porcentaje de Módems Utilizados:

Evalúa la disponibilidad de infraestructura para conexiones conmutadas. El margen de saturación permitido es 2%.

7.- Capacidad del Canal Contratado:

Reclamos sobre ancho de banda inferior al 98% de lo contratado. Corporación Loria Telecom mantendrá una herramienta de medición en su sitio web para validación por parte del cliente.

Reportes y Publicación

Corporación Loria Telecom S.A.S. entregará reportes trimestrales a la ARCOTEL, desglosados por tipo de conexión y zona geográfica, en medios físicos y digitales conforme a los formatos establecidos. Además, publicará en su página web los resultados consolidados.

Para soporte, contacto o reclamos, el usuario puede acceder a los canales oficiales indicados en nuestro sitio web: www.fiberspot.com.ec
