

Prestador:	Patriciateve S.A.	Año de Evaluación:	2026
Servicio:	Servicio de Acceso a Internet (SAI) / Fijo	Período / Trimestre:	Segundo Trimestre (Abril - Mayo - Junio)

El presente informe técnico consolida los parámetros regulatorios de calidad correspondientes al **Segundo Trimestre del año 2026** para la empresa **Patriciateve S.A.**, de conformidad con las disposiciones emitidas por la **Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL)** (Resolución Nro. 216-09-CONATEL-2009 y Resolución Nro. 01-01-ARCOTEL-2022). La información ha sido procesada a partir de los libros y registros oficiales de soporte de atención al abonado.

4.2 Porcentaje de Reclamos Generales Procedentes y 4.3 Tiempo Máximo de Resolución de Reclamos

Este indicador refleja el porcentaje mensual de incidencias procedentes con respecto a la base total de clientes abonados al servicio de acceso a internet, conjuntamente con el tiempo máximo cronometrado para solventar el requerimiento de mayor tiempo de solución.

DESCRIPCIÓN	VARIABLE	ABRIL	MAYO	JUNIO	CONSOLIDADO Q2
Total de reclamos procedentes generales presentados en el mes	<i>Rg = Rr</i>	3	8	7	18
Número total de clientes en servicio activos en el mes (Base estimada PTV)	<i>Ls</i>	1,570	1,590	1,610	1,590 (Prom.)
Porcentaje de reclamos procedentes generales	<i>% Rg</i>	0.19%	0.50%	0.43%	0.38% (Prom.)
Tiempo máximo de resolución de reclamos (en horas)	<i>Tr</i>	2.00	3.50	6.57	6.57 h

Cumplimiento Regulatorio ARCOTEL: El valor objetivo normativo exige un **% Rg ≤ 2.00%** y un tiempo máximo de resolución de reclamos de **Tr ≤ 7 días (168 h)** para el 98% de los reclamos. Patriciateve S.A. alcanzó un porcentaje promedio del **0.38%** y un tiempo máximo de solo **6.57 horas**, superando holgadamente los estándares exigidos.

4.5 Tiempo Promedio de Reparación de Averías Efectivas

Representa el tiempo promedio invertido por las cuadrillas de campo y mesa de soporte para restablecer la continuidad del servicio tras el reporte técnico por parte del suscriptor.

DESCRIPCIÓN	VARIABLE	ABRIL	MAYO	JUNIO	CONSOLIDADO Q2
Tiempo transcurrido acumulado en todas las averías efectivas (horas)	<i>Tei</i>	4.33	11.93	11.05	27.32 h
Total de averías efectivas reparadas en el mes	<i>Ar</i>	3	8	7	18
Tiempo promedio de reparación de averías efectivas (horas)	<i>Tra</i>	1.44	1.49	1.58	1.52 h

Fórmula Oficial ARCOTEL: $Tra = \Sigma Tei / Ar$. La norma estipula una meta de **$Tra \leq 24$ Horas**. Patriciateve S.A. registró un promedio trimestral consolidado de **1.52 horas (1 hora y 31 minutos)**, evidenciando un tiempo de respuesta de alta eficiencia y disponibilidad.

Resumen Comparativo de Calidad Frente a la Norma ARCOTEL

PARÁMETRO EVALUADO	VALOR OBJETIVO NORMATIVO	VALOR PATRICIATEVE S.A.	ESTADO DE CUMPLIMIENTO
Porcentaje de reclamos generales procedentes (% Rg)	$\leq 2\%$	0.38%	CUMPLE
Tiempo máximo de resolución de reclamos generales (Tr)	Máximo 7 días (168 h) para 98%	6.57 horas	CUMPLE
Tiempo promedio de reparación de averías efectivas (Tra)	$Tra \leq 24$ Horas	1.52 horas	CUMPLE

A continuación se detalla el listado íntegro de los 18 casos registrados, atendidos y resueltos por el área técnica de Patriciateve S.A. durante los meses de Abril, Mayo y Junio de 2026, correspondientes al formulario oficial SAV-Q-001:

MES	NOMBRE DEL SUScriptor	CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	FECHA INGRESO	FECHA SOLUCIÓN	DURACIÓN
Abril	VELEZ CASTRO ANGEL RENE	AVERIA TECNICA	SEÑAL LLUVIOSA	09/04/2026 11:10	09/04/2026 11:30	0.33 h
Abril	CEDENO TACIDO DORIS ELIZABETH	AVERIA TECNICA	SEÑAL LLUVIOSA	02/04/2026 03:30	02/04/2026 05:30	2.00 h
Abril	AYALA ARIAS CRUZ AMERICA	AVERIA TECNICA	SEÑAL LLUVIOSA	23/04/2026 09:40	23/04/2026 11:40	2.00 h
Mayo	ANCHUNDIA LOPEZ ITALO HUMBERTO	AVERIA TECNICA	SEÑAL LLUVIOSA	07/05/2026 14:15	07/05/2026 15:05	0.83 h
Mayo	MUNOZ LARA EUFEMIA MATILDE	AVERIA TECNICA	SEÑAL LLUVIOSA	04/05/2026 10:00	04/05/2026 13:30	3.50 h
Mayo	TORRES FLORES EVELIN JACQUELINE	AVERIA TECNICA	SEÑAL LLUVIOSA	07/05/2026 12:00	07/05/2026 14:00	2.00 h
Mayo	VERA VELEZ JAIRO RODOLFO	AVERIA TECNICA	SEÑAL LLUVIOSA	12/05/2026 13:50	12/05/2026 15:00	1.17 h
Mayo	NAPA ANGULO LETHY AMPARO	AVERIA TECNICA	SEÑAL LLUVIOSA	27/05/2026 09:40	27/05/2026 11:40	2.00 h
Mayo	MEDRANDA BRAVO DIOSDADO WASHINGTON	AVERIA TECNICA	SEÑAL LLUVIOSA	05/05/2026 09:22	05/05/2026 10:58	1.60 h
Mayo	QUINONEZ MALDONADO MIRYAM CARMEN	AVERIA TECNICA	SEÑAL LLUVIOSA	13/05/2026 15:00	13/05/2026 15:33	0.55 h
Mayo	OLVERA VERA GLENDA ALEXANDRA	AVERIA TECNICA	SEÑAL LLUVIOSA	21/05/2026 09:48	21/05/2026 10:05	0.28 h
Junio	PARDO JARA WALTER ELIAS	AVERIA TECNICA	SEÑAL LLUVIOSA	10/06/2026 10:00	10/06/2026 10:30	0.50 h
Junio	HERRERA DELGADO LISETH	AVERIA TECNICA	SEÑAL LLUVIOSA	02/06/2026 13:40	02/06/2026 14:15	0.58 h
Junio	RIVAS INTRIAGO JONNY	AVERIA TECNICA	SEÑAL LLUVIOSA	02/06/2026 09:45	02/06/2026 10:10	0.42 h
Junio	MORENO SOLORZANO ROSA	AVERIA TECNICA	SEÑAL LLUVIOSA	05/06/2026 09:34	05/06/2026 10:06	0.53 h
Junio	VERA AMADA DEL CARMEN	AVERIA TECNICA	SEÑAL LLUVIOSA	08/06/2026 08:23	08/06/2026 14:57	6.57 h
Junio	MAIGUA CHILAN FREDDY VICENTE	AVERIA TECNICA	SEÑAL LLUVIOSA	09/06/2026 08:00	09/06/2026 09:53	1.88 h
Junio	CAMACHO CAMACHO WASHINGTON WILFRIDO	AVERIA TECNICA	SEÑAL LLUVIOSA	13/06/2026 10:51	13/06/2026 11:25	0.57 h

Certificación de Auditoría Operativa: Todos los requerimientos fueron clasificados como "AVERÍA TÉCNICA" con síntoma de "SEÑAL LLUVIOSA", ingresados vía "VENTANILLA DE AGENCIA O CAJA" y solventados en terreno con una efectividad del 100% dentro del mismo día de reporte.