

PATRICIATEVE S.A.

Reporte Oficial de Parámetros e Índices de Calidad de Servicio

FORMULARIO SAV-Q-001

Prestador:	Patriciateve S.A.	Año de Evaluación:	2026
Servicio:	Servicio de Acceso a Internet (SAI) / Fijo	Período / Trimestre:	Primer Trimestre (Enero - Febrero - Marzo)

El presente informe técnico consolida los parámetros regulatorios de calidad correspondientes al **Primer 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 oficiales de requerimientos debidamente validados.

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	ENERO	FEBRERO	MARZO	CONSOLIDADO Q1
Total de reclamos procedentes generales presentados en el mes	<i>Rg = Rr</i>	4	6	7	17
Número total de clientes en servicio activos en el mes (Base estimada PTV)	<i>Ls</i>	1,500	1,520	1,550	1,523 (Prom.)
Porcentaje de reclamos procedentes generales	<i>% Rg</i>	0.27%	0.39%	0.45%	0.37% (Prom.)
Tiempo máximo de resolución de reclamos (en horas)	<i>Tr</i>	1.73	1.87	2.25	2.25 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 **0.37%** y un tiempo máximo trimestral de solo **2.25 horas**, cumpliendo de forma excelente con el estándar de servicio.

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	ENERO	FEBRERO	MARZO	CONSOLIDADO Q1
Tiempo transcurrido acumulado en todas las averías efectivas (horas)	<i>Tei</i>	4.00	5.67	5.85	15.52 h
Total de averías efectivas reparadas en el mes	<i>Ar</i>	4	6	7	17
Tiempo promedio de reparación de averías efectivas (horas)	<i>Tra</i>	1.00	0.94	0.84	0.91 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 **0.91 horas (55 minutos)**, evidenciando una velocidad de respuesta técnica sobresaliente.

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)	$\leq 2\%$	0.37%	CUMPLE
Tiempo máximo de resolución de reclamos generales (Tr)	Máximo 7 días (168 h) para 98%	2.25 horas	CUMPLE
Tiempo promedio de reparación de averías efectivas (Tra)	$Tra \leq 24$ Horas	0.91 horas	CUMPLE

A continuación se detalla el listado íntegro de los 17 casos registrados, atendidos y resueltos por el área técnica de Patriciateve S.A. durante los meses de Enero, Febrero y Marzo de 2026, correspondientes al formulario oficial SAV-Q-001 (incluyendo la corrección de fecha del caso Bolaños):

MES	NOMBRE DEL SUSCRIPTOR	CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	FECHA INGRESO	FECHA SOLUCIÓN	DURACIÓN
Enero	GONZALEZ MORA VICTORIA	AVERIA TECNICA	SEÑAL LLUVIOSA	07/01/2026 08:45	07/01/2026 09:15	0.50 h
Enero	ROSADO BASURTO GINA	AVERIA TECNICA	SEÑAL LLUVIOSA	17/01/2026 09:34	17/01/2026 10:05	0.52 h
Enero	LOMAS BOLANOS VICENTE ALEJANDRO	AVERIA TECNICA	SEÑAL LLUVIOSA	05/01/2026 13:43	05/01/2026 15:27	1.73 h
Enero	PARDO JARA WALTER ELIAS	AVERIA TECNICA	SEÑAL LLUVIOSA	21/01/2026 12:00	21/01/2026 13:15	1.25 h
Febrero	PERERO MERO COLON	AVERIA TECNICA	SEÑAL LLUVIOSA	03/02/2026 10:38	03/02/2026 11:12	0.57 h
Febrero	ALMEIDA LAZO BLANCA	AVERIA TECNICA	SEÑAL LLUVIOSA	06/02/2026 13:16	06/02/2026 13:53	0.62 h
Febrero	LUCAS TUBAY MARIANA	AVERIA TECNICA	SEÑAL LLUVIOSA	06/02/2026 11:12	06/02/2026 12:15	1.05 h
Febrero	MENENDEZ BRAVO YANET ROCIO	AVERIA TECNICA	SEÑAL LLUVIOSA	02/02/2026 08:36	02/02/2026 10:00	1.40 h
Febrero	PARRAGA GARCIA MARLENE DEL ROSARIO	AVERIA TECNICA	SEÑAL LLUVIOSA	11/02/2026 15:17	11/02/2026 15:27	0.17 h
Febrero	CHUMO QUIHUIRI VICTOR RAMIRO	AVERIA TECNICA	SEÑAL LLUVIOSA	19/02/2026 15:01	19/02/2026 16:53	1.87 h
Marzo	ANCHUNDIA LOPEZ ITALO HUMBERO	AVERIA TECNICA	SEÑAL LLUVIOSA	17/03/2026 13:15	17/03/2026 14:00	0.75 h
Marzo	GONZALEZ CHICHANDA SANTO ANTONIO	AVERIA TECNICA	SEÑAL LLUVIOSA	25/03/2026 10:15	25/03/2026 10:50	0.58 h
Marzo	CARBO MONTECE JUSTO MAURO	AVERIA TECNICA	SEÑAL LLUVIOSA	16/03/2026 08:45	16/03/2026 11:00	2.25 h
Marzo	RODRIGUEZ ZAMBRANO GINGER	AVERIA TECNICA	SEÑAL LLUVIOSA	03/03/2026 11:30	03/03/2026 12:00	0.50 h
Marzo	TOALA ALVAREZ ROSEIRA	AVERIA TECNICA	SEÑAL LLUVIOSA	19/03/2026 09:45	19/03/2026 10:10	0.42 h
Marzo	CHICHAY GOMEZ MILDRED LISETH	AVERIA TECNICA	SEÑAL LLUVIOSA	27/03/2026 08:00	27/03/2026 08:25	0.42 h
Marzo	CHAVEZ ZAMORA JESSENIA MARGARITA	AVERIA TECNICA	SEÑAL LLUVIOSA	27/03/2026 13:27	27/03/2026 14:23	0.93 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.