PATRICIATEVE S.A.

Reporte Oficial de Parámetros e Índices de Calidad de Servicio

FORMULARIOS SAV-Q-001 / SAV-Q-004

Prestador:	**Patriciateve S.A.**	**Año de Evaluación:**	**2026**
Servicio:	Audio y Video por Suscripción (SAV) / Acceso a Internet (SAI)	**Período / Trimestre:**	**Tercer Trimestre (Julio - Agosto - Septiembre)**

El presente informe técnico consolida los parámetros regulatorios de calidad de servicio correspondientes al **Tercer Trimestre del año 2026** para la empresa **Patriciateve S.A.**, estructurado bajo los lineamientos oficiales de la **Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL)** (Resolución Nro. 216-09-CONATEL-2009, Resolución 05-03-ARCOTEL-2016 y formularios SAV-Q). Los cálculos han sido procesados a partir de los registros mensuales de requerimientos (SAV-Q-001), reportes oficiales de abonados (SAV-Q-004) y monitoreo de interrupciones (SAV-Q-003).

Distribución Geográfica de Abonados en Servicio (Formulario SAV-Q-004)

Conforme al reporte oficial de suscriptores catastrados en el sistema para las áreas de cobertura asignadas:

CANTÓN / PARROQUIA	PROVINCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
San Jacinto de Buena Fe	Los Ríos	75	75	73
Patricia Pilar	Los Ríos	39	39	29
El Carmen	Manabí	4	4	4
Nicolás Infante Díaz	Los Ríos (Quevedo)	3	6	3
TOTAL SUSCRIPTORES ACTIVOS EN SERVICIO (Ls)		**121**	**124**	**109**

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 de clientes abonados, conjuntamente con el tiempo máximo cronometrado para solventar el caso de mayor duración en el mes.

DESCRIPCIÓN	VARIABLE	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	CONSOLIDADO Q3
Total de reclamos procedentes generales presentados en el mes	$Rg = Rr$	3	4	10	**17**
Número total de suscriptores activos en el mes (SAV-Q-004)	Ls	121	124	109	118 (Prom.)
Porcentaje de reclamos procedentes generales	$\% Rg$	**2.48%**	**3.23%**	**9.17%**	**4.96% (Prom.)**
Tiempo máximo de resolución de reclamos (en horas)	Tr	**1.03**	**1.82**	**1.87**	**1.87 h**

Cumplimiento y Desempeño Técnico: El tiempo máximo de resolución de reclamos (Tr) en todo el Tercer Trimestre fue de tan solo **1.87 horas (1 hora y 52 minutos)**, registrado en Septiembre. Este desempeño se ubica muy por debajo del límite regulatorio máximo fijado por ARCOTEL (7 días / 168 horas para el 98% de casos), garantizando una resolución inmediata de cada evento.

4.5 Tiempo Promedio de Reparación de Averías Efectivas

Representa el tiempo promedio invertido por las cuadrillas de soporte técnico para restablecer el servicio a los abonados tras el reporte de la avería.

DESCRIPCIÓN	VARIABLE	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	CONSOLIDADO Q3
Tiempo transcurrido acumulado en todas las averías efectivas (horas)	Tei	2.23	4.10	8.75	**15.08 h**
Total de averías efectivas reparadas en el mes	Ar	3	4	10	**17**
Tiempo promedio de reparación de averías efectivas (horas)	Tra	**0.74**	**1.02**	**0.88**	**0.89 h**

Fórmula Oficial ARCOTEL: $Tra = \Sigma\ Tei\ /\ Ar$. La norma estipula una meta de $Tra \leq 24\ Horas$ (y hasta 72 horas para SAVS). Patriciateve S.A. registró un promedio trimestral consolidado de **0.89 horas (53 minutos)**, manteniendo una eficiencia operativa de primer nivel.

Resumen Comparativo de Calidad Frente a la Norma ARCOTEL

PARÁMETRO EVALUADO	VALOR OBJETIVO NORMATIVO	VALOR PATRICIATEVE S.A.	ESTADO DE CUMPLIMIENTO
Averías reparadas en menos de 24 horas (SAVS)	≥ 90%	**100.00% (17/17)**	CUMPLE
Tiempo máximo de resolución de reclamos generales (Tr)	Máximo 7 días (168 h) para 98%	**1.87 horas**	CUMPLE
Tiempo promedio de reparación de averías efectivas (Tra)	Tra ≤ 24 Horas (≤ 72 h SAVS)	**0.89 horas (53 min)**	CUMPLE
Disponibilidad e Interrupciones del Servicio (SAV-Q-003)	Notificación previa y continuidad	**0 Interrupciones (100% Disp.)**	CUMPLE

PATRICIATEVE S.A.

Anexo Técnico: Desglose Individual de Requerimientos (Q3 2026)

LIBRO DE REGISTROS PTV

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 Julio, Agosto y Septiembre de 2026, correspondientes al formulario oficial SAV-Q-001:

MES	NOMBRE DEL SUSCRIPTOR	CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	FECHA INGRESO	FECHA SOLUCIÓN	DURACIÓN
Julio	MUNOZ SANTO GERALDINO	AVERIA TECNICA	SEÑAL LLUVIOSA	14/07/2026 10:00	14/07/2026 10:30	**0.50 h**
Julio	JIMENEZ MARCILLO EVA	AVERIA TECNICA	SEÑAL LLUVIOSA	17/07/2026 10:05	17/07/2026 10:47	**0.70 h**
Julio	RIZZO RICAURTE RONALD	AVERIA TECNICA	SEÑAL LLUVIOSA	03/07/2026 15:36	03/07/2026 16:38	**1.03 h**
Agosto	MACIAS BASURTYO FANNY	AVERIA TECNICA	SEÑAL LLUVIOSA	03/08/2026 10:30	03/08/2026 11:12	**0.70 h**
Agosto	TOALA GANCHOZO LEOVILDO	AVERIA TECNICA	SEÑAL LLUVIOSA	20/08/2026 09:15	20/08/2026 10:30	**1.25 h**
Agosto	AYALA ZAMBRANO MAGNO	AVERIA TECNICA	SEÑAL LLUVIOSA	31/08/2026 11:55	31/08/2026 13:44	**1.82 h**
Agosto	GONZALEZ CHICHANDA SANTO ANTONIO	AVERIA TECNICA	SEÑAL LLUVIOSA	18/08/2026 14:20	18/08/2026 14:40	**0.33 h**
Septiembre	PAREDE LOZADA VICTOR	AVERIA TECNICA	SEÑAL LLUVIOSA	04/09/2026 11:34	04/09/2026 12:00	**0.43 h**
Septiembre	JACHO MOROCHO KLEVER PATRICIO	AVERIA TECNICA	SEÑAL LLUVIOSA	12/09/2026 09:45	12/09/2026 10:10	**0.42 h**
Septiembre	CRUZATTY MESIAS CRUZ ROBERTINA	AVERIA TECNICA	SEÑAL LLUVIOSA	22/09/2026 13:15	22/09/2026 13:48	**0.55 h**
Septiembre	OBANDO FARIAS BALDESTRUDE	AVERIA TECNICA	SEÑAL LLUVIOSA	21/09/2026 10:15	21/09/2026 11:30	**1.25 h**
Septiembre	QUINGA QUINGA JOSE JULIO	AVERIA TECNICA	SEÑAL LLUVIOSA	23/09/2026 09:15	23/09/2026 10:30	**1.25 h**
Septiembre	ARTEAGA ARIAS GABRIEL JONATHAN	AVERIA TECNICA	SEÑAL LLUVIOSA	04/09/2026 12:28	04/09/2026 14:20	**1.87 h**
Septiembre	BOZA CONFORME JENNY MAGDALENA	AVERIA TECNICA	SEÑAL LLUVIOSA	09/09/2026 08:00	09/09/2026 09:39	**1.65 h**
Septiembre	VERNAZAA COROZO FILEMON	AVERIA TECNICA	SEÑAL LLUVIOSA	14/09/2026 14:33	14/09/2026 14:45	**0.20 h**
Septiembre	ZURITA SALAZAR CARLOS HUMBERTO	AVERIA TECNICA	SEÑAL LLUVIOSA	28/09/2026 13:02	28/09/2026 13:18	**0.27 h**
Septiembre	ANCHUNDIA LOPEZ ITALO HUMBERTTO	AVERIA TECNICA	SEÑAL LLUVIOSA	08/09/2026 11:00	08/09/2026 11:52	**0.87 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 (duración máxima individual de 1 hora con 52 minutos).