

SECRETARIA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
FORMULARIO SNT-ISP-CS-1 - REPORTE DE SERVICIO
NORMA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE INTERNET



Permisionario:	Ecuonline S.A.
Año:	2009

REPORTE DE QUEJAS RECIBIDAS,
ATENDIDAS Y SOLUCIONADAS

		RESPECTO DE LA ATRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS			RESPECTO DE LAS QUEJAS DE CARÁCTER TÉCNICO		RESPECTO DE LAS QUEJAS DE CARÁCTER ADMINISTRATIVO Y DE FACTURACIÓN	
TRIMESTRE	MES	No. Total de quejas recibidas	No. De quejas atribuible al Permisionario	No. de quejas atribuible a terceros	No. de quejas de carácter técnico	Porcentaje (%) quejas de carácter técnico atendidas y solucionadas	No. de quejas	Porcentaje (%) quejas de carácter administrativo y de facturación atendidas y solucionadas
Primero	Enero	135	122	13	109	83%		
	Febrero	157	134	23	124	82%		
	Marzo	133	121	12	115	89%		
Segundo	Abril							
	Mayo							
	Junio							