

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

PERMISIONA	NEW ACCESS
AÑO:	2009

**REPORTE DE USUARIOS
POR TIPO DE CONEXIÓN Y MEDIO DE ACCESO**

TRIMESTRE	MES	Conexiones Conmutadas		Conexiones no conmutadas *			
		No. Usuarios que acceden por prepago	No. Usuarios que acceden por medios no prepago	Usuarios canal no compartido		Usuarios canal compartido	
				Alámbricos	Inalámbricos	Alámbricos	Inalámbricos
Primero	Enero	0	66	0	59	0	0
	Febrero	0	66	0	57	0	0
	Marzo	0	66	0	57	0	0

* Información requerida únicamente para fines estadísticos

REPORTE DE USUARIOS POR ANCHO DE BANDA

TRIMESTRE	MES	Número de Usuarios por ancho de banda efectivo (Teniendo como base el concepto de Banda Ancha especificado en la Norma de	
		Tipo de Usuarios	Número de Usuarios
Primero	Enero	Banda Ancha	53
		Otras Velocidades	6
	Febrero	Banda Ancha	51
		Otras Velocidades	6
	Marzo	Banda Ancha	51
		Otras Velocidades	6

REPORTE DE QUEJAS RECIBIDAS, ATENDIDAS Y SOLUCIONADAS

TRIMESTRE	MES	No. total de quejas recibidas	RESPECTO DE LA		RESPECTO DE LAS		RESPECTO DE LAS	
			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	0	0	0	0	100%	0	0
	Febrero	1	0	1	1	100%	0	0
	Marzo	0	0	0	0	100%	0	0

Se entenderá por quejas de carácter técnico, las relacionadas con: suspensión del servicio no atribuible a problemas de gestión de cobro o pago; problemas de congestión; ancho de banda efectivo inferior al especificado.

REPORTE DE TIEMPO DE CONGESTIÓN (Tc)

TRIMESTRE	MES	TOTAL MES (HORAS)								TOTAL MES (HORAS)
		Evento 1*		Evento 2*		Evento 3*		Evento 4*		
		Fecha	Tiempo de congestión	Fecha	Tiempo de congestión	Fecha	Tiempo de congestión	Fecha	Tiempo de congestión	
Primero	Enero	N/A	0	N/A	0	N/A	0	N/A	0	0
	Febrero	N/A	0	N/A	0	N/A	0	N/A	0	0
	Marzo	N/A	0	N/A	0	N/A	0	N/A	0	0

* En caso de requerir campos adicionales para el número de eventos, mantener el mismo formato.