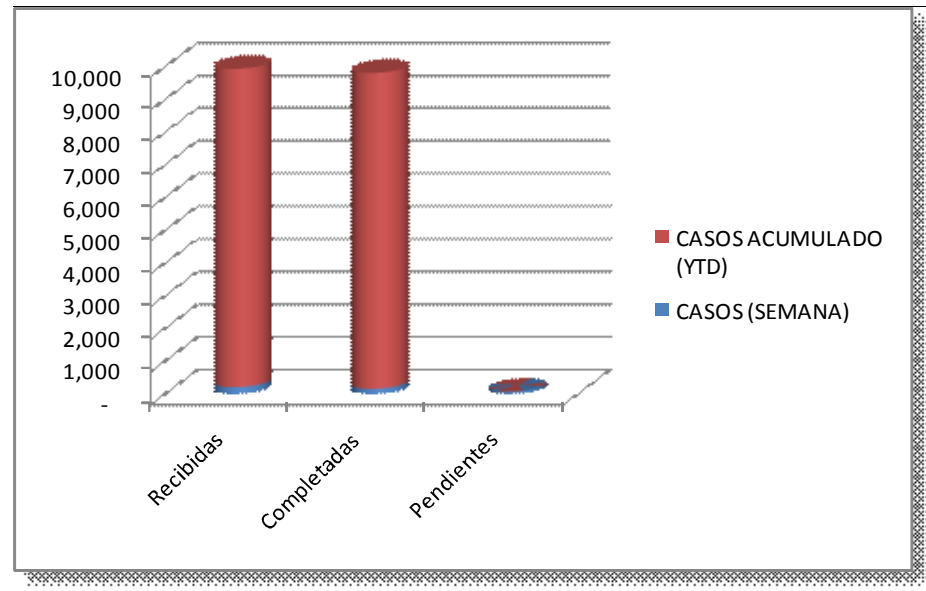


# Informe de Querellas y Llamadas / Año Fiscal 2009-2010

## QUERELLAS

### QUERELLAS

	CASOS (SEMANA)	CASOS ACUMULADO (YTD)
Recibidas	213	9,727
Completadas	163	9,653
Pendientes	74	N/A

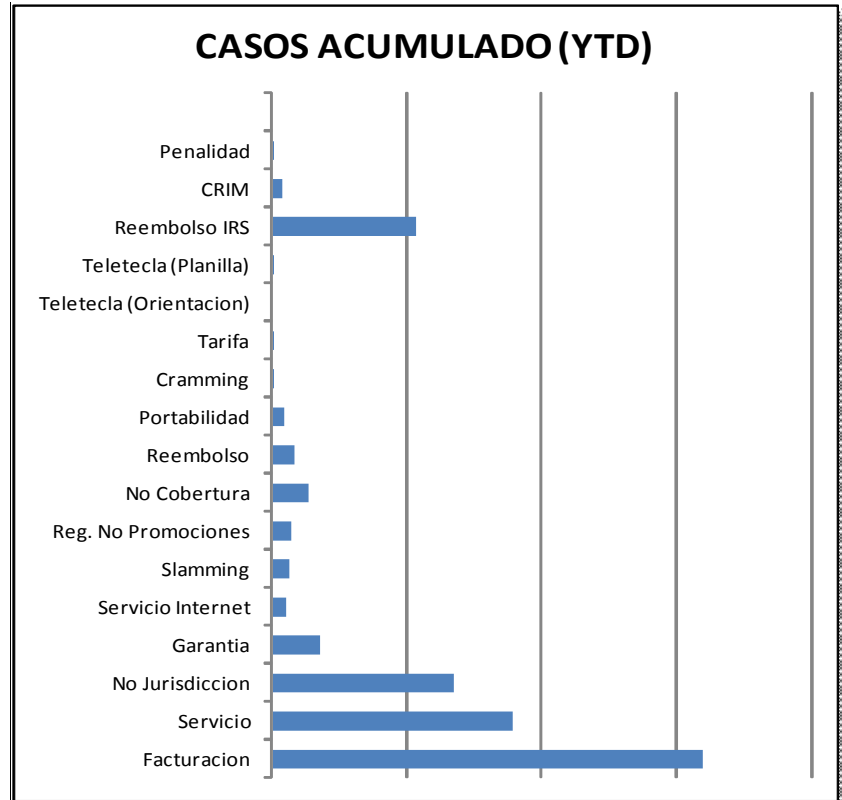


# Informe de Querellas y Llamadas / Año Fiscal 2009-2010

## QUERELLAS (cont.)

### CASOS RECIBIDOS

CATEGORIA	CASOS SEMANA	CASOS ACUMULADO (YTD)
Facturacion	38	1,598
Servicio	4	892
No Jurisdiccion		676
Garantia	1	179
Servicio Internet	2	53
Slamming		64
Reg. No Promociones		76
No Cobertura	6	134
Reembolso	1	83
Portabilidad	2	48
Cramming	2	9
Tarifa		12
Teletecla (Orientacion)		-
Teletecla (Planilla)		5
Reembolso IRS		534
CRIM		41
Penalidad	3	1
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>4,405</b>

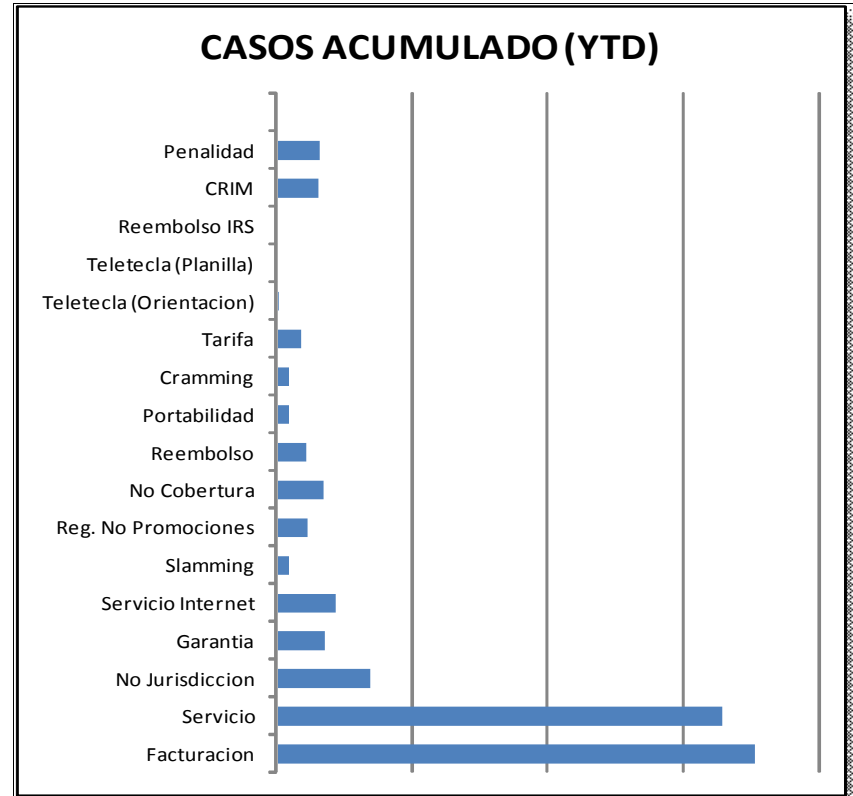


# Informe de Querellas y Llamadas / Año Fiscal 2009-2010

## QUERELLAS (cont.)

### CONSULTAS RECIBIDAS

CATEGORIA	CASOS SEMANA	CASOS ACUMULADO (YTD)
Facturacion	43	1,763
Servicio	49	1,641
No Jurisdiccion	6	349
Garantia	3	184
Servicio Internet	12	216
Slamming	1	45
Reg. No Promociones	2	116
No Cobertura	6	173
Reembolso	7	111
Portabilidad	2	50
Cramming	8	49
Tarifa	7	90
Teletecla (Orientacion)		1
Teletecla (Planilla)		-
Reembolso IRS		-
CRIM	1	158
Penalidad	7	163
<b>Total</b>	<b>154</b>	<b>5,109</b>

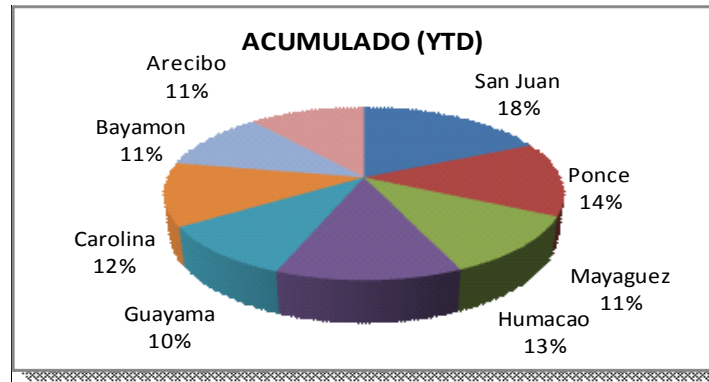
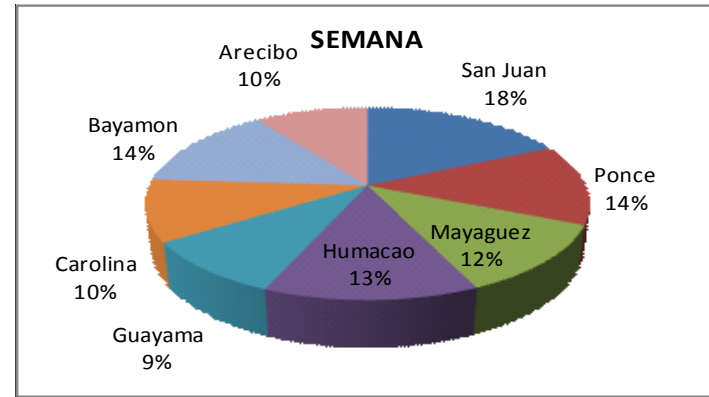


# Informe de Querellas y Llamadas / Año Fiscal 2009-2010

## QUERELLAS (cont.)

### QUERELLAS RECIBIDAS (por Distrito)

DISTRITO	SEMANA	ACUMULADO (YTD)
San Juan	38	1,482
Ponce	29	1,126
Mayaguez	25	913
Humacao	28	1,029
Guayama	20	812
Carolina	22	960
Bayamon	30	896
Arecibo	21	908
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>8,126</b>

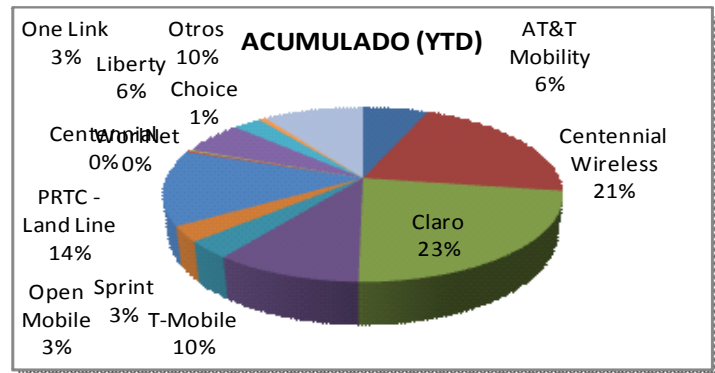
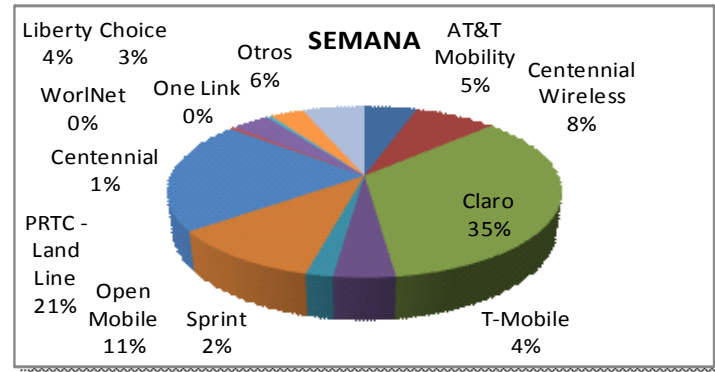


# Informe de Querellas y Llamadas / Año Fiscal 2009-2010

## QUERELLAS (cont.)

### QUERELLAS RECIBIDAS (por Compañía)

Compañía	SEMANA	ACUMULADO (YTD)
AT&T Mobility	11	549
Centennial Wireless	17	1,822
Claro	74	1,988
T-Mobile	9	866
Sprint	4	278
Open Mobile	23	246
PRTC - Land Line	45	1,205
Centennial	1	27
WorlNet	-	20
Liberty	8	529
One Link	1	238
Choice	7	52
Otros	13	846
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>8,666</b>



# Informe de Querellas y Llamadas / Año Fiscal 2009-2010

## QUERELLAS (cont.)

### PRODUCTIVIDAD

Desde Julio 1 hasta la fecha del Reporte

Status	Cerrados el mismo día	1 a 2 días	3 a 5 días	6 a 10 días	11 a 20 días	21 a 30 días	> 30 días	Total Acumulado
Abiertos		-	50	18	6		-	74
Cerrados	8,561	374	167	182	132	63	65	9,544
Radicados	22	13	13	20	12	13	16	109
<b>Total</b>	<b>8,583</b>	<b>387</b>	<b>230</b>	<b>220</b>	<b>150</b>	<b>76</b>	<b>81</b>	<b>9,727</b>
	88%	4%	2%	2%	2%	1%	1%	100%

### PRODUCTIVIDAD

Ultimas ocho (8) Semanas

Status	1	2	3	4	5	6	7	Semana Pasada
Querellas								
Cerradas	181	220	204	162	195	202	192	163

### ECONOMIAS

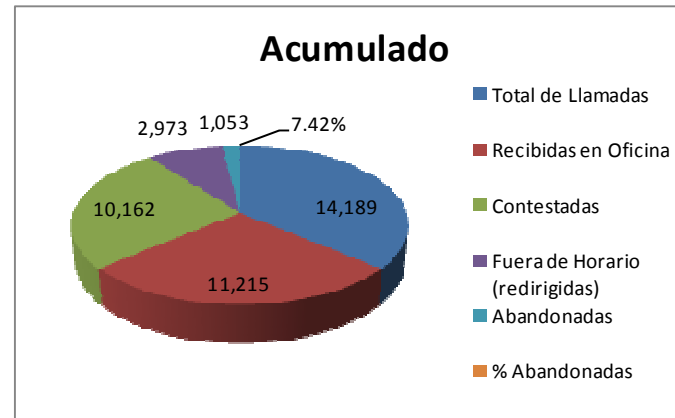
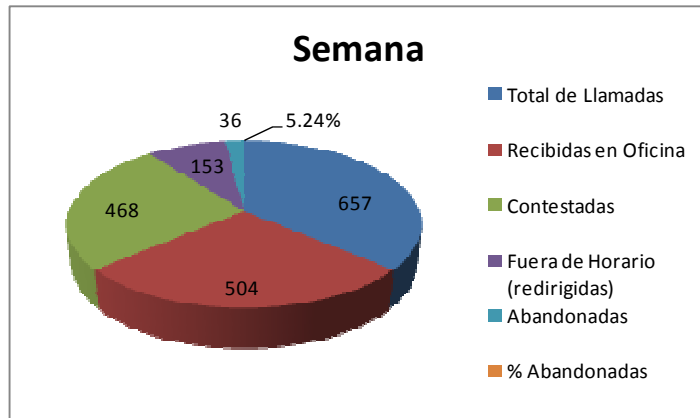
AREA	SEMANA	ACUMULADO (YTD)
Querellas	1,724	14,071
Exminadoras	-	26,107
<b>Total</b>	<b>1,724</b>	<b>40,178</b>

# Informe de Querellas y Llamadas / Año Fiscal 2009-2010

## QUERELLAS (cont.)

### Automatic Call Distributor

Contestación de Llamadas	Semana	YTD
Total de Llamadas	657	14,189
Recibidas en Oficina	504	11,215
Contestadas	468	10,162
Fuera de Horario (redirigidas)	153	2,973
Abandonadas	36	1,053
% Abandonadas	5.24%	7.42%



# Informe de Querellas y Llamadas / Año Fiscal 2009-2010

## QUERELLAS (cont.)

### Automatic Call Distributor

Manejo de Llamadas	Semana	YTD
Contestadas	468	10,162
Contestadas 20 segs o menos	433	9,133
Por ciento (%) en 20 segs	93%	90%
Avg. Answer delay (segundos)	0:14	0:16
Avg. Talk Time (por llamada)	3:43	4:32

