

Anexo N° 8

Manual de Procedimiento para la Medición, Cálculo y Reporte del Indicador de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
Formato de Publicación en Página Web

EMPRESA: TELEFÓNICA MULTIMEDIA S.A.C.
SERVICIO: Servicio de Acceso a Internet
AÑO: 2012

Indicador	Fórmula	Meta	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Tasa de Incidencia de Fallas (TIF)	Averías Reportadas / Líneas en Servicio	=< 9,00 %	3.05%	19.47%	1.67%	10.81%	2.21%	2.86%	2.02%	0.53%	0.59%	8.48%	2.61%	1.99%
	Averías Reparadas del Total de averías reportadas	< 24 Hrs	62.50%	86.27%	75.00%	37.50%	80.00%	83.33%	25.00%	100.00%	100.00%	21.43%	25.00%	66.67%
		> 72 Hrs	37.50%	0.00%	25.00%	20.83%	0.00%	0.00%	25.00%	0.00%	0.00%	28.57%	50.00%	0.00%