

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: 2011

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 %	4.45%	8.88%	10.63%	6.98%	5.04%	3.06%	2.92%	4.02%	8.01%	2.86%	1.10%	2.21%
	Averías Reparadas del Total de averías reportadas	< 24 Hrs	0.00%	7.89%	9.09%	3.70%	27.78%	45.45%	20.00%	15.38%	20.00%	50.00%	0.00%	83.33%
		> 72 Hrs	75.00%	65.79%	68.18%	85.19%	27.78%	45.45%	40.00%	38.46%	44.00%	0.00%	33.33%	0.00%