

**Anexo N° 8 Manual de Procedimiento para la Medición, Cálculo y Reporte del Indicador de Calidad de los Servicios Públicos:
Telecomunicaciones - Formato de Publicación en Página Web**

EMPRESA:TELEFÓNICA MULTIMEDIA S.A.C.

SERVICIO: Cable Net

AÑO: 2013

INDICADOR	FORMULA		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 %	14.69%	2.86%	5.97%	6.35%	0.85%	5.93%	2.68%	2.73%	1.82%	1.85%	4.63%	2.08%
	Averías Reparadas del Total de averías reportadas	< 24 Hrs		100.00%	25.00%	25.00%	37.50%	100.00%	100.00%	66.67%	66.67%	50.00%	50.00%	60.00%	50.00%
		> 72 Hrs			0.00%	0.00%	0.00%	25.00%	0.00%	0.00%	0.00%	33.33%	0.00%	0.00%	20.00%

s de