



**EMPRESA:** WINET TELECOM SAC.  
**AÑO:** 2019  
**SERVICIO:** Servicio de Acceso a Internet

**INDICES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**

INDICADOR	FORMULA		META	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Tasa de Incidencia de Fallas	Averías Reportadas/Líneas de Servicio		= < 9.00%	1%	2%	5%	4%		
	Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	< 24 HRS		100%	100%	100%	100%		
		> 72 HRS			0%	0%	0%	0%	
Respuesta de Operadora	Llamadas atendidas <20 segundos / Total tentativas de llamadas al sistema operador	7073008	90.00%	99%	97%	98%	98%		
INDICADOR	FORMULA		META	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Tasa de Incidencia de Fallas	Averías Reportadas/Líneas de Servicio		= < 9.00%						
	Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	< 24 HRS							
		> 72 HRS							
Respuesta de Operadora	Llamadas atendidas <20 segundos / Total tentativas de llamadas al sistema operador	7073008	90.00%						
Tasa de Ocupación de Enlaces	<a href="https://cliente.win.pe/cliente/login.php?msg=">https://cliente.win.pe/cliente/login.php?msg=</a>								