



**EMPRESA:** WINET TELECOM SAC.  
**AÑO:** 2020  
**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%	2%	4%	3%	3%	4%	3%
	Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	< 24 HRS		100%	100%	100%	100%	100%	100%
		> 72 HRS		0%	0%	0%	0%	0%	0%
Respuesta de Operadora	Llamadas atendidas <20 segundos / Total tentativas de llamadas al sistema operador	7073008	90.00%	99%	97%	99%	99%	98%	98%
INDICADOR	FORMULA		META	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Tasa de Incidencia de Fallas	Averías Reportadas/Líneas de Servicio		= < 9.00%	3%	2%	2%	2%	3%	
	Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	< 24 HRS		100%	100%	100%	100%	100%	
		> 72 HRS		0%	0%	0%	0%	0%	
Respuesta de Operadora	Llamadas atendidas <20 segundos / Total tentativas de llamadas al sistema operador	7073008	90.00%	98%	99%	99%	99%	98%	
Tasa de Ocupación de Enlaces	<a href="https://cliente.win.pe/cliente/login.php?msg=">https://cliente.win.pe/cliente/login.php?msg=</a>								