

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 del Perú S.A.A.
SERVICIO: Servicio de Telefonía Fija
AÑO: 2005

Indicador	Fórmula		Meta	Ago	Set	Oct	Nov	Dic		
Tasa de Incidencia de Fallas (TIF) ^{1/}	Averías Reportadas / Líneas en Servicio		=< 1,60 %	1,62%	1,70%	1,64%	1,59%	1,56%		
	Averías Reparadas del Total de averías reportadas	< 24 Hrs		98,62%	95,07%	96,87%	96,25%	92,39%		
		> 72 Hrs			0,12%	0,77%	0,33%	0,43%	1,45%	
Respuesta Operadora (RO)	Llamadas atendidas <10 segundos/ Total de tentativas de Llamadas al sistema operador.	102	90,00%	94,77%	94,99%	96,27%	96,01%	92,97%		
		103		94,88%	91,40%	90,42%	91,93%	92,02%		
		104		63,10%	69,86%	88,51%	90,49%	90,60%		
Tasa de Llamadas Completadas	Tentativas de Llamadas Completadas/ Total de Tentativas de Llamadas	Local	90,00%	99,76%	99,76%	99,70%	99,63%	99,42%		
		LDN		99,04%	98,38%	93,12%	96,95%	96,91%		
		LDI		96,31%	95,33%	94,85%	95,29%	93,11%		
	102 y otros internos	Lima 1 - El Cercado	Lima 1 - El Cercado		99,02%	99,18%	98,98%	99,20%	98,84%	
			Lima 2 - Lince		99,30%	99,30%	99,27%	99,36%	99,27%	
			Tandem San Isidro		99,64%	99,87%	97,78%	99,15%	99,63%	
			Tandem Washington		99,85%	99,82%	99,75%	99,43%	99,71%	
		103, 104, 108, 109, 123, 1212, 145 y otros internos	Lima 1 - El Cercado	Lima 1 - El Cercado		78,68%	86,57%	97,94%	99,36%	93,80%
				Lima 2 - Lince		81,06%	88,43%	95,76%	98,27%	97,49%
			Tandem San Isidro	Tandem San Isidro		75,25%	88,88%	96,16%	97,49%	92,44%
				Tandem Washington		77,31%	88,12%	95,47%	96,88%	94,04%
		ASR Tentativas de Llamadas Contestadas/ Total de Tentativas de Llamadas	Interconexión con operadores	0800XXXX		86,91%	85,18%	79,82%	88,20%	87,21%
				Americatel		69,35%	70,33%	70,26%	69,36%	67,37%
				Comunicaciones Móviles		53,70%	53,55%	50,57%	49,84%	52,76%
				Convergencia		63,14%	63,23%	73,40%	75,03%	67,64%
	1910 (Digital Way)				55,21%	65,18%	58,61%	60,67%	59,98%	
	Gilat To Home				38,87%	37,18%	39,24%	40,07%	39,78%	
	IDT				92,34%	93,73%	97,94%	98,55%	87,17%	
	Impsat				80,86%	83,07%	81,92%	83,06%	82,43%	
	Infoductos				58,58%	55,45%	57,75%	55,52%	53,38%	
	Layc Sistemas				59,39%	56,34%	57,54%	56,82%	55,53%	
	LAT				98,05%	98,55%	93,69%	99,91%	99,84%	
	70,00%	Telecom LD		99,77%	99,52%	100,00%	99,73%	99,36%		
		Telefonía Móviles		49,31%	49,06%	46,33%	43,62%	51,04%		
		Nextel		52,56%	55,33%	51,81%	49,95%	50,50%		
		Perusat		50,13%	50,48%	54,04%	46,14%	52,98%		
		Rural Telecom		43,27%	44,35%	45,27%	42,05%	29,34%		
Site1			84,01%	77,57%	75,63%	82,01%	79,91%			
Telmex			77,17%	77,98%	79,05%	72,17%	73,09%			
TESAM			30,42%	29,01%	29,26%	24,08%	19,59%			
Claro		48,37%	48,86%	47,62%	47,38%	48,08%				

^{1/} Se incluyen rurales residenciales.

SERVICIO: Servicio de Acceso a Internet
AÑO: 2005

Indicador	Fórmula		Meta	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Tasa de Incidencia de Fallas (TIF)	Averías Reportadas / Líneas en Servicio		=< 9,00 %	4,93%	5,48%	3,86%	4,73%	2,30%
	Averías Reparadas del Total de averías reportadas	< 24 Hrs		99,14%	99,24%	97,55%	98,66%	97,69%
		> 72 Hrs		0,29%	0,28%	0,15%	0,39%	0,50%

SERVICIO: Servicio de Telefonía de Uso Público
AÑO: 2005

Indicador	Fórmula		Meta	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Tasa de Reparaciones TUPs (TR)	Averías reparadas en < 24h del total de reportadas o detectadas.	< 24 horas	80,00%	95,48%	92,85%	92,86%	91,47%	91,95%
Respuesta de Operadora (RO)	Llamadas atendidas < 20s / Total de tentativas de llamadas al sistema operador	Total	85,00%	94,88%	91,95%	89,69%	96,17%	89,25%