

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: 2007

Indicador	Fórmula	Meta	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago ^{2/}	Set	Oct	Nov	Dic		
Tasa de Incidencia de Fallas (TIF) ^{1/}	Averías Reportadas / Líneas en Servicio	=< 1,60 %	2,00%	1,63%	1,89%	1,65%	1,70%	1,72%	2,19%	2,12%	1,96%	1,79%	1,75%	1,45%		
	Averías Reparadas del Total de averías reportadas	< 24 Hrs > 72 Hrs	75,65%	90,03%	88,91%	88,76%	87,85%	82,38%	70,90%	62,11%	65,56%	87,40%	85,65%	84,59%		
Respuesta Operadora (RO)	Llamadas atendidas <10 segundos/ Total de tentativas de Llamadas al sistema operador.	102 103 104	92,30%	94,06%	91,60%	96,01%	92,73%	89,85%	77,15%	70,91%	86,73%	98,99%	96,51%	96,08%		
	Tentativas de Llamadas Completadas/ Total de Tentativas de Llamadas	Local	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%		
		LDN	97,47%	96,03%	93,20%	95,87%	97,36%	99,50%	98,05%	97,99%	99,59%	97,69%	99,23%	98,69%		
Tasa de Llamadas Completadas	ASR Tentativas de Llamadas Contestadas/ Total de Tentativas de Llamadas	102 y otros internos	LDI	95,16%	95,75%	94,76%	97,57%	96,38%	95,94%	96,47%	97,36%	97,25%	97,61%	97,40%	97,93%	
			Lima 1 - El Cercado	99,35%	99,51%	99,45%	99,42%	99,50%	99,44%	98,83%	99,38%	99,59%	99,71%	99,68%	99,78%	
			Lima 2 - Lince	99,58%	99,61%	99,65%	99,55%	99,44%	98,73%	99,35%	99,56%	99,60%	99,64%	99,66%	99,07%	
		103, 104, 108, 109, 123, 1212, 145 y otros Internos	Tandem San Isidro	99,84%	86,42%	86,84%	87,64%	92,17%	81,30%	93,25%	91,22%	88,96%	89,97%	91,61%	89,94%	
			Tandem Washington	---	80,46%	86,23%	91,45%	96,28%	99,98%	99,98%	99,97%	99,97%	94,90%	99,98%	99,98%	
			---	94,68%	94,50%	95,34%	96,27%	96,36%	99,91%	98,54%	98,82%	97,11%	99,06%	98,49%	99,01%	
		Interconexión con operadores	Lima 1 - El Cercado	95,66%	95,68%	96,41%	96,62%	96,89%	99,83%	98,58%	98,53%	96,56%	99,01%	98,36%	99,05%	
			Lima 2 - Lince	94,75%	97,16%	96,45%	97,14%	92,79%	99,43%	98,58%	98,60%	97,77%	98,73%	98,75%	98,40%	
			Tandem San Isidro	92,14%	94,12%	90,23%	94,99%	94,59%	98,61%	97,00%	98,04%	85,82%	87,74%	97,70%	95,41%	
			Tandem Washington	90,69%	90,83%	90,68%	88,43%	91,24%	91,27%	91,57%	90,09%	91,33%	86,64%	91,54%	89,02%	
			0800XXXX	1910 (Digital Way)	61,86%	58,84%	43,37%	61,04%	62,97%	53,82%	30,80%	38,10%	60,83%	53,20%	41,90%	51,89%
			Americatel	65,60%	62,69%	63,80%	65,76%	64,01%	64,94%	64,33%	65,09%	61,09%	62,94%	65,16%	64,51%	
			Claro	44,20%	44,86%	45,30%	45,37%	45,07%	43,09%	45,84%	45,27%	44,28%	43,96%	43,16%	42,84%	
			Convergencia	79,82%	82,33%	77,10%	76,10%	82,02%	82,23%	68,37%	69,58%	65,99%	65,46%	61,91%	47,72%	
			Gamacom	45,48%	51,16%	45,57%	51,92%	40,39%	50,18%	48,06%	48,33%	52,43%	38,31%	44,53%	57,82%	
			Gilat To Home	39,66%	40,49%	39,93%	40,22%	38,81%	38,97%	39,21%	32,92%	36,49%	38,13%	37,50%	35,56%	
			IDT	89,82%	86,65%	85,55%	84,39%	82,85%	71,62%	77,72%	77,27%	76,29%	72,44%	69,38%	67,14%	
			Impsat	83,81%	82,47%	83,54%	82,68%	86,06%	84,49%	80,60%	80,84%	86,07%	84,85%	80,31%	81,96%	
			Infoductos	59,13%	62,57%	60,50%	53,04%	49,82%	54,69%	59,23%	54,50%	53,99%	55,06%	62,75%	78,18%	
			LAT	99,07%	99,01%	99,90%	98,50%	99,53%	97,92%	99,83%	99,76%	99,62%	99,97%	99,81%	99,81%	
			Layc Sistemas	57,92%	56,16%	53,87%	54,90%	56,97%	58,30%	56,31%	51,89%	55,83%	51,08%	---	---	
			Netline	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	100,00%	---
			Nextel	46,82%	47,89%	47,70%	47,63%	48,24%	47,42%	47,20%	47,30%	47,27%	46,33%	46,60%	45,87%	44,77%
			Perusat	53,70%	52,81%	54,05%	53,32%	53,61%	60,17%	77,99%	77,47%	73,25%	70,56%	70,52%	69,47%	
Rural Telecom	45,33%	45,41%	43,26%	41,20%	40,71%	41,45%	41,79%	37,66%	34,09%	37,66%	38,84%	36,31%				
Sitel	89,31%	92,39%	90,27%	87,22%	86,73%	79,89%	92,00%	86,36%	90,82%	96,14%	95,25%	91,94%				
Telecom LD	99,94%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,08%	99,80%	100,00%	99,86%	100,00%				
Telefonica Móviles	45,01%	45,07%	40,66%	40,97%	40,80%	42,72%	48,66%	45,09%	43,00%	46,44%	45,37%	44,80%				
Telmex	77,96%	77,90%	74,00%	78,67%	78,71%	76,11%	76,10%	65,90%	75,56%	79,63%	75,43%	73,35%				
TESAM	11,40%	13,35%	12,61%	15,15%	12,12%	9,36%	17,56%	13,84%	11,99%	14,70%	13,71%	8,46%				
Valtrón	58,19%	58,75%	52,45%	63,52%	59,86%	55,74%	65,64%	60,94%	54,23%	56,25%	61,96%	60,36%				

^{1/} Se incluyen rurales residenciales. ^{2/} Para el cálculo de la Tasa de Llamadas completadas de este mes no se han considerado los días 15 y 16, debido al sismo del día 15.

SERVICIO: Servicio de Acceso a Internet
AÑO: 2007

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 %	4,19%	1,49%	2,33%	1,68%	3,50%	1,07%	1,83%	2,60%	2,02%	1,40%	2,86%	2,12%
	Averías Reparadas del Total de averías reportadas	< 24 Hrs > 72 Hrs	95,22%	90,94%	91,87%	90,33%	95,36%	85,06%	87,31%	91,82%	86,85%	83,87%	92,46%	91,20%
			0,42%	0,51%	0,46%	0,38%	0,26%	1,24%	3,14%	0,51%	1,21%	1,22%	0,55%	0,69%

SERVICIO: Servicio de Telefonía de Uso Público
AÑO: 2007

Indicador	Fórmula	Meta	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	
Respuesta de Operadora (RO)	Llamadas atendidas < 20s / Total de tentativas de Llamadas al sistema operador	Total	85,00%	86,85%	85,97%	86,95%	88,78%	89,12%	89,83%	88,03%	88,40%	86,07%	87,50%	86,80%	88,03%
Tasa de Reparaciones TUPs (TR)	Averías reparadas en < 24h del total de reportadas o detectadas.	< 24 horas	80,00%	89,41%	91,47%	89,23%	87,71%	90,64%	90,31%	88,34%	89,40%	89,02%	90,42%	91,62%	90,33%