

EMPRESA: Telefonica del Peru SAA
SERVICIO: Telefonía Fija
AÑO: 2019

INDICADOR	FORMULA	META	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
Tasa de Incidencia de Fallas	Averías Reportadas / Líneas en Servicio	≤ 1.60%	1.21%	1.07%											
	Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	< 24 Hrs	-	54.27%	52.47%										
Tasa de Llamadas Completadas	Llamadas Completadas / Total de Intentos de Llamadas	Local	≥ 95.00%	99.78%	99.83%										
		LDN	-	98.85%	98.86%										
		LDI	-	98.76%	98.79%										
		Americatel	-	63.16%	61.57%										
		Amitel LD	-	*	*										
		Anura	-	89.70%	92.20%										
		Convergía	-	65.85%	64.65%										
		Gamacom	-	*	*										
		Gilat To Home	-	38.19%	39.36%										
		Global Backbone	-	*	*										
		IDT	-	*	*										
		Level 3 (Global Crossing, Ex Impsat)	-	50.37%	38.07%										
		Infoductos	-	73.49%	79.23%										
		Inversiones OSA Fija	-	87.60%	87.39%										
		IP Telefonía Fija	-	*	*										
		IBASIS (Ex Telecom)	-	*	*										
		Telefonía Móviles	-	46.47%	47.38%										
		Multimedia VOIP	-	*	*										
		Natipon	-	*	*										
		Entel (Ex Nextel)	-	41.76%	49.12%										
		Netline	-	89.43%	88.97%										
		Optical IP	-	85.46%	87.44%										
		Perusat	-	*	*										
		Rural Telecom	-	*	*										
		Sitel	-	*	*										
		Telmex	-	61.74%	60.70%										
		TESAM (Global Star)	-	0.21%	0.21%										
		Claro	-	42.10%	41.73%										
		Sky Telecom	-	*	*										
		Teleandina fija	-	9.72%	4.82%										
Valtron	-	*	*												
Vietel Móvil	-	29.59%	29.64%												
Velatel	-	*	*												
Winnier System Fija	-	74.87%	76.34%												
Inversiones Moche - NGN	-	*	*												
Operador Intenyo - NGN	-	25.50%	31.46%												
Fravatel - NGN	-	80.32%	78.44%												
10X	≥ 70.00%	99.15%	99.15%												
1XY	-	93.23%	93.23%												
19XX	-	64.14%	64.14%												
0 800 XXXX	-	93.21%	93.21%												

* Para este periodo no se cuenta con llamadas.

EMPRESA: Telefonica del Peru SAA
SERVICIO: Servicio Publico Móvil
AÑO: 2019

INDICADOR	FORMULA	META	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Tasa de Intentos No Establecidos	Número de Intentos No Establecidos / Total de Intentos (por departamento y la Provincia Constitucional del Callao)	AMAZONAS	0.69%	1.39%										
		ANCASH	0.70%	0.64%										
		APURIMAC	0.79%	0.35%										
		AREQUIPA	0.50%	0.39%										
		AYACUCHO	0.28%	0.41%										
		CAJAMARCA	1.00%	0.65%										
		CUSCO	4.09%	0.44%										
		HUANCAVELICA	0.62%	0.70%										
		HUANUCO	0.20%	0.20%										
		ICA	1.59%	0.21%										
		JUNIN	0.46%	0.60%										
		LA LIBERTAD	0.40%	0.33%										
		LAMBAYEQUE	0.31%	1.18%										
		LIMA	0.59%	0.60%										
		LORETO	0.80%	0.56%										
		MADRE DE DIOS	0.48%	0.59%										
		MOQUEGUA	0.70%	1.81%										
		PASCO	0.17%	3.26%										
		PIURA	0.38%	0.35%										
		PLUNO	0.38%	0.34%										
		SAN MARTIN	0.56%	0.59%										
		TACNA	0.21%	0.21%										
		TUMBES	0.25%	0.19%										
		UCAYALI	0.45%	0.47%										
		AMAZONAS	0.58%	0.60%										
		ANCASH	0.67%	0.65%										
		APURIMAC	0.54%	0.54%										
		AREQUIPA	0.46%	0.52%										
		AYACUCHO	0.47%	0.50%										
		CAJAMARCA	0.72%	0.67%										
		CUSCO	0.47%	0.48%										
		HUANCAVELICA	0.52%	0.53%										
		HUANUCO	0.24%	0.24%										
ICA	0.27%	0.27%												
JUNIN	0.51%	0.47%												
LA LIBERTAD	0.42%	0.43%												
LAMBAYEQUE	0.37%	0.43%												
LIMA	0.44%	0.41%												
LORETO	0.56%	0.58%												
MADRE DE DIOS	0.42%	0.51%												
MOQUEGUA	0.51%	0.48%												
PASCO	0.40%	0.56%												
PIURA	0.29%	0.38%												
PLUNO	0.44%	0.44%												
SAN MARTIN	0.79%	0.83%												
TACNA	0.36%	0.45%												
TUMBES	0.26%	0.27%												
UCAYALI	0.44%	0.48%												

EMPRESA: Telefonica del Peru SAA
SERVICIO: Servicio de Acceso a Internet
AÑO: 2019

INDICADOR	FORMULA	META	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Tasa de Incidencia de Fallas	Averías Reportadas / Líneas en Servicio	≤ 2.00%	2.82%	2.67%										
Tasa de Ocupación de Enlaces	Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	< 24 Hrs	-	65.27%	63.66%									
Tasa de Transferencia de Datos	Tramo usuario - ISP: Enlace Web de herramienta de medición Web para que el usuario mida su velocidad media de transferencia (TTD) y determine los parámetros: tasa de pérdida de paquetes, latencia y variación de la latencia del servicio de acceso a Internet de su proveedor.													
Mediciones de prueba de la empresa	Resultados de la medición de los indicadores VP (expresado como porcentaje de la velocidad máxima) y de los valores promedio de los parámetros del servicio TPP, L, VL; medidos entre las 10:00 y 23:59 horas contra un servidor ubicado en el núcleo de su red, en el NAP y fuera del territorio nacional. Se deberá incluir una breve descripción de las mediciones efectuadas (planes incluidos, cantidad de sondas de medición usadas, distritos incluidos, cantidad de mediciones efectuadas).													
Respuesta de Operadora	RO Tramo 1(primer tramo):	≤ 40 seg	85% *	**	**									
	RO Tramo 2(segundo tramo):	≤ 20 seg	85% *	**	**									

* La meta se incrementa anualmente, correspondiendo al siguiente año 75%, 80% hasta 85% en ambos tramos
*El indicador RO Tramo 2 presenta variaciones en el mes de Enero 2017 debido a fenómenos naturales que afectaron al país.
**El indicador de calidad RO se encuentra incluido dentro del indicador de atención AVH

EMPRESA: Telefonica del Peru SAA
SERVICIO: Telefonía de Uso Público
AÑO: 2019

INDICADOR	FORMULA	META	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Tasa de Reparaciones	Averías Reparadas en < 24 hrs. del total de reportadas o detectadas	< 24 Hrs	≥ 80.00%	82.40%	83.25%									

EMPRESA: Telefonica del Peru SAA
SERVICIO: Distribución de radiodifusión por cable
AÑO: 2019

INDICADOR	FORMULA	META	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Tasa de Incidencia de Fallas	Averías Reportadas / Líneas en Servicio	≤ 24 Hrs	≤ 2.00%	2.45%	2.29%									
Respuesta de Operadora	Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	< 24 Hrs	-	63.43%	62.71%									
	RO Tramo 1(primer tramo):	≤ 40 seg	80% *	**	**									
	RO Tramo 2(segundo tramo):	≤ 20 seg	80% *	**	**									

* La meta se incrementa anualmente, correspondiendo al siguiente año 75%, 80% hasta 85% en ambos tramos
*El indicador RO Tramo 2 presenta variaciones en el mes de Enero 2017 debido a fenómenos naturales que afectaron al país.
**El indicador de calidad RO se encuentra incluido dentro del indicador de atención AVH

EMPRESA: Telefonica del Peru SAA
SERVICIO: CableNet
AÑO: 2019

INDICADOR	FORMULA	META	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Tasa de Incidencia de Fallas	Averías Reportadas / Líneas en Servicio	< 24 Hrs	≤ 2.00%	0.00%	0.00%									
	Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	< 24 Hrs	-	0.00%	0.00%									

EMPRESA: Telefonica del Peru SAA
SERVICIO: Indicadores de Calidad Medidos por Osiptel
AÑO: 2019

INDICADOR	FORMULA	META	SERVICIO	Enlace Web
Tasa de Intentos No Establecidos	Proporción de intentos no establecidos respecto al total de intentos.	N.A.	Servicio Público móvil	Calculado por OSIPTEL: www.osiptel.gob.pe/indicadores
Tasa de Llamadas Interrumpidas	Proporción de llamadas interrumpidas respecto al total de llamadas	N.A.	Servicio Público móvil	
Calidad de Voz	Valor promedio de mediciones de la inteligibilidad de la voz de una	MOS ≥ 3.00	Servicio Público móvil	
Calidad de Cobertura de Servicio	Proporción de mediciones de campo con intensidad de señal mayor a	CCS ≥ 95.00%	Servicio Público móvil	
Tiempo de Entrega de Mensajes de Texto	Tiempo promedio de entrega de mensajes de texto recibidos dentro	TEMT ≤ 20 Seg	Servicio Público móvil	
Accesibilidad de llamadas	Proporción de llamadas establecidas respecto al total de intentos de	N.A.	Servicio Público móvil	
Retenibilidad de llamadas	Proporción de llamadas interrumpidas respecto al total de llamadas	N.A.	Servicio Público móvil	
Cumplimiento de la velocidad mínima	Proporción de cumplimiento de la velocidad mínima, por centro	Servicio fijo ≥ 95%	Acceso a Internet	
Velocidad promedio	Velocidad promedio, por centro poblado supervisado, medido entre	N.A.	Acceso a Internet	
Tasa de Pérdida de Paquetes	Velocidad promedio del parámetro TPP, por centro poblado	N.A.	Acceso a Internet	
Latencia	Velocidad promedio del parámetro L, por centro poblado	N.A.	Acceso a Internet	
Variación de latencia	Velocidad promedio del parámetro VL, por centro poblado	N.A.	Acceso a Internet	
Disponibilidad de Servicio	Proporción de tiempo durante el cual el servicio			