

EMPRESA: Telefonica del Peru SAA
SERVICIO: Telefonía Fija
AÑO: 2020

INDICADOR	FORMULA	META	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECIEMBRE
Tasa de Incidencia de Fallas	Averías Reportadas / Líneas en Servicio	≤ 1.60%	0.98%	0.93%	0.50%	0.28%								
	Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	< 24 Hrs	38.91%	43.04%	39.95%	44.97%								
Tasa de Llamadas Completadas	Llamadas Completadas / Total de Intentos de Llamadas	≥ 95.00%	99.46%	99.43%	99.59%	99.63%								
	Local		98.68%	98.76%	98.96%	98.99%								
	LDI		98.69%	98.57%	98.77%	98.78%								
	Americatel		59.94%	54.89%	7.43%**	19.43%**								
	Amitel LD		83.83%	90.87%	94.67%	93.80%								
	Amara		81.82%	78.20%	69.28%	72.70%								
	Gamacom		*	*	*	*								
	Gilat To Home		21.18%	26.91%	14.41%	16.17%								
	Global Backbone		*	*	*	*								
	IDT		*	*	*	*								
	Level 3 (Global Crossing, Ex Impsat)		51.48%	42.91%	41.27%	28.58%								
	Infoductos		80.65%	75.17%	79.33%	66.26%								
	Inversiones OSA Fija		80.08%	83.43%	74.42%	87.30%								
	IP Telefonía Fija		*	*	*	*								
	IBASIS (Ex Telecom)		*	*	*	*								
	Telefonía Móviles		49.85%	46.75%	54.97%	61.06%								
	Multimedia VOIP		*	*	*	*								
	Natphon		*	*	*	*								
	Entel (Ex Nextel)		45.19%	45.13%	52.48%	57.21%								
	Netline		90.70%	90.26%	75.75%	91.20%								
	Optical IP		85.22%	86.67%	75.63%	65.56%								
	Pirussat		*	*	*	*								
	Rural Telecom		*	*	*	*								
	Sitel		*	*	*	*								
	Telmex		42.02%	46.67%	45.65%	25.08%								
	TESAM (Global Star)		*	*	*	*								
	Claro		40.32%	44.07%	46.63%	48.41%								
	Sky Telecom		*	*	*	*								
	Teleandina Fija		*	*	*	*								
	Valtron		*	*	*	*								
Viettel Móvil		39.53%	37.28%	41.20%	48.19%									
Velatel		*	*	*	*									
Wimner System Fija		78.57%	75.87%	64.05%	53.63%									
Inversiones Moche - NGN		*	*	*	*									
Operador Ingenio - NGN		25.10%	9.14%	33.74%	25.44%									
Fravatel - NGN		80.35%	73.21%	73.14%	90.27%									
IDX		98.49%	99.33%	99.35%	99.65%									
IXY		96.03%	94.50%	95.68%	97.55%									
19XX		49.06%	54.16%	56.60%	56.41%									
0 800 XXXX		91.52%	90.99%	90.48%	93.07%									

* Para este periodo no se cuenta con llamadas.
** Valor impactado por la emergencia nacional

EMPRESA: Telefonica del Peru SAA
SERVICIO: Servicio Publico Movil
AÑO: 2020

INDICADOR	FORMULA	META	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECIEMBRE		
Tasa de Intentos No Establecidos	Número de Intentos No Establecidos / Total de Intentos (por departamento y la Provincia Constitucional del Callao)	≤ 3.00%	AMAZONAS	2.10%	3.18%	3.36%	0.83%									
			ANCASH	0.77%	3.03%	0.78%	0.75%									
			APURIMAC	0.37%	0.36%	0.41%	0.41%									
			AREQUIPA	0.32%	0.36%	0.36%	0.44%									
			AYACUCHO	0.62%	0.60%	1.16%	0.53%									
			CAJAMARCA	0.62%	1.39%	0.73%	0.96%									
			CUSCO	0.55%	0.73%	1.38%	1.28%									
			HUANCAVELICA	0.60%	0.65%	0.68%	0.72%									
			HUANUCO	0.34%	0.28%	0.80%	1.88%									
			ICA	0.95%	0.42%	0.26%	0.31%									
			JUNIN	0.42%	0.49%	0.39%	0.55%									
			LA LIBERTAD	0.32%	0.27%	0.36%	0.38%									
			LAMBAYEQUE	0.25%	0.41%	0.61%	0.85%									
			LIMA	0.76%	0.58%	1.44%	1.02%									
			LORETO	0.95%	1.17%	1.44%	2.25%									
			MADRE DE DIOS	0.25%	0.34%	0.36%	0.35%									
			MOQUEGUA	1.24%	0.71%	0.62%	1.38%									
			PASCO	0.88%	1.37%	0.62%	1.06%									
			PIURA	0.34%	0.25%	0.35%	0.29%									
			PUNO	0.42%	0.38%	0.89%	0.37%									
			SAN MARTIN	0.80%	1.21%	0.83%	0.65%									
			TACNA	0.16%	0.27%	0.21%	0.21%									
			TUMBES	0.40%	0.18%	0.31%	0.31%									
			UCAVALI	0.44%	1.47%	1.30%	0.44%									
			AMAZONAS	0.65%	0.56%	0.61%	0.69%									
			ANCASH	0.54%	0.58%	0.60%	0.74%									
			APURIMAC	0.49%	0.49%	0.60%	0.66%									
			AREQUIPA	0.38%	0.42%	0.48%	0.52%									
			AYACUCHO	0.49%	0.51%	0.55%	0.55%									
			CAJAMARCA	0.49%	0.58%	0.55%	0.69%									
			CUSCO	0.42%	0.44%	0.49%	0.56%									
			HUANCAVELICA	0.44%	0.57%	0.71%	0.87%									
			HUANUCO	0.32%	0.29%	0.38%	0.41%									
ICA	0.33%	0.34%	0.30%	0.37%												
JUNIN	0.44%	0.68%	0.47%	0.63%												
LA LIBERTAD	0.39%	0.38%	0.46%	0.69%												
LAMBAYEQUE	0.29%	0.28%	0.35%	0.47%												
LIMA	0.34%	0.36%	0.48%	0.52%												
LORETO	0.55%	0.56%	0.62%	0.72%												
MADRE DE DIOS	0.35%	0.37%	0.42%	0.50%												
MOQUEGUA	0.28%	0.32%	0.33%	0.36%												
PASCO	0.38%	0.45%	0.38%	0.38%												
PIURA	0.28%	0.27%	0.33%	0.38%												
PUNO	0.33%	0.34%	0.39%	0.50%												
SAN MARTIN	0.75%	0.78%	0.81%	0.82%												
TACNA	0.49%	0.27%	0.30%	0.38%												
TUMBES	0.22%	0.24%	0.27%	0.28%												
UCAVALI	0.31%	0.40%	0.36%	0.42%												

EMPRESA: Telefonica del Peru SAA
SERVICIO: Servicio de Acceso a Internet
AÑO: 2020

INDICADOR	FORMULA	META	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECIEMBRE
Tasa de Incidencia de Fallas	Averías Reportadas / Líneas en Servicio	≤ 2.00%	1.72%	1.98%	1.62%	1.32%								
Tasa de Ocupación de Enlaces	Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	< 24 Hrs	62.65%	60.06%	61.98%	66.79%								
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 de calidad RO se encuentra incluido dentro del indicador de atención AVH

EMPRESA: Telefonica del Peru SAA
SERVICIO: Telefonía de Uso Público
AÑO: 2020

INDICADOR	FORMULA	META	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECIEMBRE
Tasa de Reparaciones	Averías Reparadas en < 24 hrs. del total de reportadas o detectadas	< 24 Hrs	31.25%	67.67%**	62.63%**	52.92%**								

**Valor impactado por la emergencia nacional

EMPRESA: Telefonica del Peru SAA
SERVICIO: Distribución de radiodifusión por cable
AÑO: 2020

INDICADOR	FORMULA	META	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECIEMBRE
Tasa de Incidencia de Fallas	Averías Reportadas / Líneas en Servicio	≤ 2.00%	2.29%	2.80%	2.00%	1.45%								
Respuesta de Operadora	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 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	DECIEMBRE
Tasa de Incidencia de Fallas	Averías Reportadas / Líneas en Servicio	≤ 2.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%								
	Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	< 24 Hrs	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%								