

EMPRESA: Telefonica del Peru SAA
 SERVICIO: Telefonía Fija
 AÑO: 2021

INDICADOR	FORMULA	META	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICEMBRE
Tasa de Incidencia de Fallos	$\frac{\text{Averías Reportadas / Líneas en Servicio}}{\leq 1.60\%}$	-	0.50%	0.72%										
Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	≤ 24 Hrs	-	44.61%	50.30%										
Tasa de Llamadas Completadas	Llamadas Completadas / Total de Intentos de Llamadas	$\geq 95.00\%$	99.16%	99.61%										
	LOGIP	-	99.16%	99.61%										
	LOW	-	99.49%	99.43%										
	LOS	-	98.63%	98.80%										
	Americatel	-	58.71%	34.30%										
	Amstel LD	-												
	Anixa	-	64.70%	76.52%										
	Convergencia	-	74.34%	73.05%										
	Gumbell	-												
	Global Home	-	20.35%	17.61%										
	Global Backbone	-												
	ISI	-												
	Level 3 (Global Crossing, Ex Impact)	-	74.85%	77.40%										
	Infoductos	-	72.75%	72.40%										
	Inversiones OSA Fija	-	83.28%	83.05%										
	IP Telefonía Fija	-												
	IBASIS (Ex Telecom)	-												
	Telefónica Móviles	-	53.38%	52.59%										
	Multimedia VOP	-												
	Nataphon	-												
	Enel (Ex Neotel)	-	44.09%	45.34%										
	Netline	-	88.83%	81.96%										
	Optical IP	-	80.65%	73.96%										
	Perusat	-												
	Rural Telecom	-												
	Sitel	-												
	Telmas	-	67.84%	69.28%										
	TELAM (Global Star)	-												
Claro	-	37.78%	38.95%											
Sky Telecom	-													
Teleandina fija	-													
Valtron	-													
Vietel Movil	-	45.08%	44.74%											
Vetatel	-													
Winner System Fija	-	87.37%	85.72%											
Inversiones Mochis - NGN	-													
Operador Ingenio - NGN	-	34.27%	38.49%											
Fraxtel - NGN	-	98.62%	79.38%											
ISN	$\geq 70.00\%$	-	97.86%	99.80%										
ISY	-	-	98.81%	98.64%										
ISXX	-	-	59.23%	56.52%										
O 000 XXXX	-	-	89.98%	90.24%										

* Para este periodo no se cuenta con llamadas.

EMPRESA: Telefonica del Peru SAA
 SERVICIO: Servicio Publico Movil
 AÑO: 2021

INDICADOR	FORMULA	META	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICEMBRE
Tasa de Intentos No Establecidos	$\frac{\text{Número de Intentos No Establecidos / Total de Intentos (por departamento y la Provincia Constitucional del Callao)}}{\leq 3.00\%}$	-	1.28%	1.37%										
Tasa de Llamadas Interrumpidas	Total de Llamadas Interrumpidas del Total de Llamadas Establecidas (por departamento y la Provincia Constitucional del Callao)	$\leq 2.00\%$	0.39%	0.43%										
	AMAZONAS	-	0.39%	0.43%										
	ANCASH	-	0.39%	0.43%										
	APURIMAC	-	0.66%	0.62%										
	AREQUIPA	-	0.45%	0.40%										
	AVACUCHO	-	1.24%	1.27%										
	CAJAMARCA	-	1.49%	1.04%										
	CUSCO	-	0.63%	0.70%										
	HUANCAVELICA	-	1.19%	1.08%										
	HUANUCO	-	0.39%	0.33%										
	ICA	-	0.32%	0.41%										
	JUNIN	-	1.31%	0.48%										
	LA LIBERTAD	-	0.26%	0.71%										
	LAMBAYECHE	-	0.26%	0.36%										
	LIMA	-	0.43%	0.43%										
	LURETO	-	0.58%	0.51%										
	MADRE DE DIOS	-	0.28%	0.21%										
	MOQUEGUA	-	0.21%	0.23%										
	PASCO	-	0.56%	0.59%										
	PUNO	-	0.49%	0.20%										
	PUNO	-	0.91%	0.85%										
	SAN MARTIN	-	0.62%	0.66%										
	TACNA	-	0.26%	0.24%										
	TUMBES	-	0.23%	0.23%										
UCAYALI	-	0.81%	3.92%											
ANAXINAS	-	0.83%	0.87%											
ANCASH	-	0.57%	0.60%											
APURIMAC	-	0.84%	0.89%											
AREQUIPA	-	0.47%	0.44%											
AVACUCHO	-	0.77%	0.77%											
CAJAMARCA	-	0.83%	0.74%											
CUSCO	-	1.58%	0.59%											
HUANCAVELICA	-	1.32%	1.17%											
HUANUCO	-	0.52%	0.84%											
ICA	-	0.36%	0.36%											
JUNIN	-	0.71%	0.49%											
LA LIBERTAD	-	0.54%	0.56%											
LAMBAYECHE	-	0.33%	0.34%											
LIMA	-	0.47%	0.49%											
LURETO	-	0.58%	0.55%											
MADRE DE DIOS	-	0.33%	0.38%											
MOQUEGUA	-	0.35%	0.34%											
PASCO	-	0.61%	0.64%											
PUNO	-	0.44%	0.43%											
PUNO	-	0.47%	0.58%											
SAN MARTIN	-	0.80%	0.82%											
TACNA	-	0.32%	0.30%											
TUMBES	-	0.27%	0.27%											
UCAYALI	-	0.53%	0.46%											

EMPRESA: Telefonica del Peru SAA
 SERVICIO: Servicio de Acceso a Internet
 AÑO: 2021

INDICADOR	FORMULA	META	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICEMBRE
Tasa de Incidencia de Fallos	$\frac{\text{Averías Reportadas / Líneas en Servicio}}{\leq 2.00\%}$	-	2.30%	2.45%										
Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	≤ 24 Hrs	-	59.96%	59.66%										
Tasa de Ocupación de Enlaces			www.movistar.com.pe/informacion-a-abonados-y-usuarios/indicadores-de-calidad											
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. https://midevelocidad.telefonica.net/											
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 TTP, 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	RD Tramo 1 (primer tramo): ≤ 40 ms RD Tramo 2 (segundo tramo): ≤ 20 ms	85%* 85%*	**	**										

* La meta se incrementa anualmente, correspondiendo al siguiente año 75%, 80% hasta 85% en ambos tramos
 **El indicador de calidad RD se encuentra incluido dentro del indicador de atención AVH

EMPRESA: Telefonica del Peru SAA
 SERVICIO: Telefonía de Uso Público
 AÑO: 2021

INDICADOR	FORMULA	META	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICEMBRE
Tasa de Reparaciones	$\frac{\text{Averías Reparadas en } < 24 \text{ hrs. del total de reportadas o detectadas.}}{\geq 80.00\%}$	-	37.88%	46.97%										

EMPRESA: Telefonica del Peru SAA
 SERVICIO: Distribución de radiodifusión por cable
 AÑO: 2021

INDICADOR	FORMULA	META	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICEMBRE
Tasa de Incidencia de Fallos	$\frac{\text{Averías Reportadas / Líneas en Servicio}}{\leq 2.00\%}$	-	2.13%	2.11%										
Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	≤ 24 Hrs	-	65.65%	66.60%										
Respuesta de Operadora	RD Tramo 1 (primer tramo): ≤ 40 ms RD Tramo 2 (segundo tramo): ≤ 20 ms	80%* 80%*	**	**										

* La meta se incrementa anualmente, correspondiendo al siguiente año 75%, 80% hasta 85% en ambos tramos
 **El indicador de calidad RD se encuentra incluido dentro del indicador de atención AVH

EMPRESA: Telefonica del Peru SAA
 SERVICIO: Indicadores de Calidad Medidos por Ospitel
 AÑO: 2021

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	
Tasa de Llamadas Interrumpidas	Proporción de llamadas interrumpidas respecto al total de llamadas.	N.A.	Servicio Público móvil	
Claridad de Voz	Valor promedio de mediciones de la inteligibilidad de la voz de una MOS ≥ 3.00	N.A.	Servicio Público móvil	
Calidad de Cobertura de Servicio	Proporción de mediciones de campo con intensidad de señal mayor a CCS $\geq 99.00\%$	N.A.	Servicio Público móvil	
Tiempo de Entrega de Mensajes de Texto	Tiempo promedio de entrega de mensajes de texto recibidos dentro de TTM ≤ 20 Seg	N.A.	Servicio Público móvil	
Accesibilidad de llamadas	Proporción de llamadas establecidas respecto al total de intentos de	N.A.	Servicio Público móvil	Calculado por OSPITEL, https://www.ospitel.gov.pe/sites/default/files/indicadorcorp.html
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 de			