EMPRESA: Telefonica del Peru SAA
SERVICIO: Telefonia Fija
AÑO: 2018

INDICADOR	FORMULA		META		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Tasa de Incidencia de Fallas**	Averias Reportadas / Lineas en Servicio		≤ 1.60%		1.30%	1.81%	1.20%	1.09%	1.09%	1.53%	1.61%	1.65%	1.67%	1.50%	1.18%	1.11%
	Averias Reparadas del Total de Averias Reportadas	< 24 Hrs	-		57.11%	61.54%	59.09%	56.18%	55.68%	38.71%	41.10%	36.39%	48.92%	49.77%	58.60%	57.87%
Tasa de Llamadas Completadas	Llamadas Completadas / Total de Intentos de Llamadas	Local	≥ 95.00%		99.72%	99.64%	99.53%	99.66%	99.41%	99.53%	99.61%	99.59%	99.54%	99.64%	99.69%	99.62%
		LDN			98.17%	98.08%	98.25%	98.37%	98.19%	98.72%	98.88%	98.86%	98.91%	99.01%	99.12%	98.97%
		LDI			98.95%	98.67%	98.71%	98.49%	98.06%	98.33%	99.00%	98.89%	99.03%	98.98%	99.05%	99.01%
	ASR Llamadas Contestadas / Total de Intentos de Llamadas	Americatel	-		68.41%	70.54%	70.22%	71.51%	75.10%	75.48%	70.77%	64.46%	64.23%	62.71%	62.36%	62.44%
		Amitel LD			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
		Anura			88.99%	90.97%	89.44%	88.39%	91.10%	89.82%	90.17%	89.56%	90.94%	89.11%	93.55%	92.34%
		Convergia			64.26%	67.27%	63.06%	33.26%	65.23%	54.39%	64.07%	65.64%	70.55%	69.77%	69.73%	68.45%
		Gamacom			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
		Gilat To Home			38.13%	39.77%	39.76%	40.08%	39.01%	40.38%	39.42%	38.46%	39.81%	38.14%	39.19%	36.36%
		Global Backbone			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
		IDT			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
		Level 3 (Global Crossing. Ex Impsat)			50.97%	51.77%	51.29%	43.11%	44.48%	53.17%	45.18%	43.05%	51.49%	43.17%	56.51%	51.37%
		Infoductos			75.16%	76.73%	75.25%	71.27%	71.69%	72.69%	71.00%	74.02%	76.20%	74.86%	77.90%	71.29%
		Inversiones OSA Fija			83.38%	85.78%	85.88%	86.08%	87.01%	80.70%	84.20%	85.75%	86.27%	85.13%	87.55%	87.59%
		IP Telefonia Fija			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
		IBASS (Ex Telecom)			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
		Telefonica Móviles			47.15%	46.03%	44.32%	45.13%	44.95%	49.44%	46.95%	45.00%	45.53%	47.54%	48.47%	48.42%
		Multimedia VOIP			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
		Natphon			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
		Entel (Ex Nextel)			52.63%	47.73%	45.44%	46.43%	48.07%	49.44%	46.77%	47.80%	48.02%	47.37%	46.44%	49.44%
		Netline			86.74%	88.30%	88.15%	48.52%	85.49%	88.99%	88.65%	88.68%	90.37%	89.33%	89.49%	90.17%
		Optical IP			87.81%	89.55%	87.15%	87.91%	87.08%	86.41%	83.59%	86.46%	83.47%	82.16%	84.96%	88.06%
		Perusat			0.88%	0.18%	0.18%	0.69%	0.00%	*	*	*	*	*	*	*
		Rural Telecom			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
		Sitel			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
		Telmex			67.66%	66.93%	63.49%	59.38%	59.15%	65.84%	60.25%	59.20%	62.94%	56.53%	61.42%	62.95%
		TESAM (Global Star)			2.80%	0.62%	0.00%	0.29%	0.53%	*	*	0.80%	1.03%	0.55%	0.27%	0.47%
		Claro			54.25%	51.55%	50.07%	48.95%	49.15%	46.36%	47.15%	47.73%	46.89%	43.77%	44.64%	42.80%
		Sky Telecom			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
		Teleandina fija			14.45%	15.92%	15.23%	13.41%	14.25%	15.12%	13.60%	3.25%	12.88%	7.56%	11.53%	6.53%
		Valtron			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
		Viettel Móvil			41.95%	42.03%	43.00%	41.57%	41.98%	42.23%	41.63%	40.97%	35.39%	35.55%	40.12%	38.07%
		Velatel			18.79%	29.11%	29.11%	15.79%	7.65%	1.91%	0.00%	*	*	*	*	*
		Winner System Fija			83.80%	81.74%	80.21%	82.17%	84.09%	81.07%	75.61%	77.27%	76.41%	77.01%	78.58%	76.22%
		Inversiones Moche - NGN			72.59%	63.80%	64.79%	43.13%	*	*	*	*	*	*	*	*
		Operador Ingenyo - NGN	-		21.17%	16.33%	22.74%	10.03%	18.03%	20.06%	31.03%	23.44%	20.08%	20.40%	27.57%	22.55%
		Fravatel - NGN			51.25%	51.25%	51.25%	51.25%	51.25%	58.06%	69.46%	66.17%	56.81%	67.62%	72.41%	34.46%
		10X	> 70.00%		97.81%	98.58%	98.76%	99.13%	99.19%	99.20%	98.74%	99.23%	97.87%	99.20%	99.25%	99.25%
		1XY			88.42%	92.17%	91.54%	91.83%	91.87%	91.74%	92.91%	91.90%	91.66%	92.86%	92.67%	92.20%
		19XX	-		20.50%	17.72%	16.25%	100.00%	50.00%	*	93.62%	62.92%	62.31%	62.25%	62.26%	63.21%
		0 800 XXXX			60.00%	50.00%	50.00%	50.00%	100.00%	*	65.64%	94.19%	88.03%	92.56%	92.56%	94.04%

* Para este periodo no se encuentra data.
** Información actualizada en junio de 2019.

EMPRESA: Telefonica del Peru SAA
SERVICIO: Servicio Público Movil
AÑO: 2018

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)	≤ 3.00%	AMAZONAS	1.37%	0.74%	0.60%	0.72%	0.56%	0.58%	0.50%	0.84%	0.68%	0.83%	0.91%	0.61%
			ANCASH	0.72%	1.29%	1.43%	1.08%	0.75%	0.59%	0.35%	0.48%	0.47%	0.65%	0.79%	0.76%
			APURIMAC	0.41%	0.42%	0.40%	0.37%	0.60%	0.73%	0.61%	0.79%	0.56%	0.71%	0.63%	0.43%
			AREQUIPA	0.44%	0.39%	0.44%	0.42%	0.47%	0.43%	0.41%	0.88%	0.42%	0.39%	0.42%	0.39%
			AYACUCHO	2.09%	2.42%	0.94%	1.57%	0.46%	0.49%	0.46%	0.38%	0.35%	1.40%	0.59%	0.58%
			CAJAMARCA	1.53%	2.58%	2.14%	1.92%	1.05%	1.58%	1.26%	1.75%	1.95%	1.83%	0.81%	0.97%
			CUSCO	0.78%	0.54%	1.00%	0.81%	0.56%	0.72%	0.58%	0.75%	0.63%	0.60%	0.85%	0.77%
			HUANCAVELICA	0.86%	0.60%	0.96%	1.72%	1.84%	1.12%	1.21%	1.26%	2.04%	3.04%	1.31%	0.93%
			HUANUCO	0.50%	0.89%	0.75%	2.43%	0.32%	0.33%	0.28%	0.18%	0.19%	0.22%	2.40%	0.38%
			ICA	0.50%	0.70%	0.29%	0.36%	0.31%	1.57%	0.54%	0.72%	0.83%	0.52%	0.30%	0.28%
			JUNIN	0.59%	0.45%	0.47%	0.37%	1.08%	0.39%	1.85%	0.99%	0.69%	0.48%	1.54%	0.39%
			LA LIBERTAD	0.84%	0.57%	0.66%	0.49%	0.61%	0.57%	0.45%	0.53%	0.55%	0.44%	0.46%	0.52%
			LAMBAYEQUE	1.02%	1.36%	0.41%	0.48%	0.77%	0.55%	0.36%	0.74%	0.41%	0.53%	0.44%	0.29%
			LIMA	1.18%	1.18%	0.83%	0.90%	0.76%	0.78%	0.78%	0.80%	0.78%	0.67%	0.68%	0.61%
			LORETO	4.57%	0.86%	1.56%	1.35%	0.93%	0.95%	1.53%	1.87%	1.14%	1.60%	1.09%	0.53%
			MADRE DE DIOS	0.34%	0.43%	0.43%	0.74%	0.44%	0.47%	0.50%	0.41%	0.41%	0.61%	0.42%	0.33%
			MOQUEGUA	0.40%	0.32%	0.58%	0.21%	0.21%	0.24%	0.34%	0.29%	0.31%	0.34%	0.31%	0.54%
			PASCO	0.58%	0.79%	2.15%	2.21%	0.35%	1.66%	0.31%	0.77%	0.42%	0.58%	0.48%	0.46%
			PIURA	0.60%	0.66%	0.76%	0.95%	0.48%	0.36%	0.56%	0.45%	0.34%	0.30%	0.34%	0.91%
			PUNO	0.97%	0.74%	0.92%	0.76%	1.72%	0.87%	0.74%	0.64%	0.57%	0.82%	0.78%	1.71%
			SAN MARTIN	0.86%	1.30%	0.76%	1.39%	1.11%	0.70%	1.03%	0.93%	0.71%	0.63%	0.67%	0.56%
			TACNA	0.81%	0.62%	0.94%	0.28%	0.58%	0.44%	1.41%	0.69%	0.53%	0.84%	0.24%	0.22%
			TUMBES	0.26%	0.71%	0.81%	0.32%	0.44%	0.34%	0.34%	0.85%	0.31%	0.33%	0.23%	0.29%
			UCAYALI	1.01%	3.29%	0.57%	0.43%	0.50%	1.08%	1.92%	1.80%	0.96%	1.40%	0.80%	0.82%
Tasa de Llamadas Interrumpidas	Total de Llamadas Interrumpidas del Total de Llamadas Establecidas (por departamento y la Provincia Constitucional del Callao)	≤ 2.00%	AMAZONAS	1.48%	1.05%	0.97%	0.93%	0.93%	0.99%	0.88%	0.62%	0.75%	0.73%	0.76%	0.50%
			ANCASH	0.79%	0.83%	0.86%	0.78%	0.74%	0.69%	0.64%	0.63%	0.62%	0.58%	0.71%	0.72%
			APURIMAC	0.86%	0.84%	0.74%	0.69%	0.75%	0.86%	0.84%	0.74%	0.89%	0.90%	1.16%	0.64%
			AREQUIPA	0.74%	0.71%	0.71%	0.68%	0.64%	0.73%	0.69%	0.65%	0.65%	0.63%	0.68%	0.51%
			AYACUCHO	0.61%	0.62%	0.65%	0.41%	0.35%	0.34%	0.40%	0.27%	0.26%	0.27%	0.25%	0.47%
			CAJAMARCA	1.24%	1.20%	1.06%	1.09%	1.04%	1.00%	1.07%	0.89%	0.98%	1.06%	1.05%	0.78%
			CUSCO	0.74%	0.83%	0.80%	0.72%	0.69%	0.75%	0.72%	0.67%	0.78%	0.83%	0.87%	0.51%
			HUANCAVELICA	1.25%	1.24%	1.24%	1.21%	1.15%	1.12%	1.19%	0.99%	1.17%	1.12%	1.29%	0.90%
			HUANUCO	0.65%	0.57%	0.57%	0.53%	0.40%	0.33%	0.31%	0.12%	0.11%	0.14%	0.15%	0.30%
			ICA	0.68%	0.58%	0.48%	0.47%	0.35%	0.38%	0.42%	0.33%	0.37%	0.30%	0.29%	0.31%
			JUNIN	0.85%	0.81%	0.74%	0.64%	0.60%	0.56%	0.62%	0.63%	0.61%	0.58%	0.58%	0.43%
			LA LIBERTAD	0.83%	0.72%	0.70%	0.62%	0.60%	0.63%	0.59%	0.52%	0.61%	0.56%	0.70%	0.49%
			LAMBAYEQUE	0.84%	0.77%	0.57%	0.59%	0.60%	0.67%	0.57%	0.50%	0.52%	0.51%	0.64%	0.40%
			LIMA	0.68%	0.61%	0.58%	0.59%	0.55%	0.55%	0.55%	0.59%	0.61%	0.57%	0.64%	0.48%
			LORETO	0.78%	0.74%	0.79%	0.76%	0.83%	0.82%	0.88%	0.75%	0.58%	0.45%	0.42%	0.53%
			MADRE DE DIOS	0.90%	1.08%	0.91%	0.96%	0.88%	0.85%	0.84%	0.55%	0.62%	0.61%	0.73%	0.36%
			MOQUEGUA	0.58%	0.57%	0.59%	0.51%	0.59%	0.55%	0.60%	0.58%	0.64%	0.66%	0.69%	0.45%
			PASCO	0.81%	0.79%	0.81%	0.54%	0.34%	0.37%	0.32%	0.26%	0.27%	0.30%	0.32%	0.43%
			PIURA	0.59%	0.67%	0.61%	0.62%	0.53%	0.57%	0.48%	0.46%	0.54%	0.45%	0.46%	0.36%
			PUNO	0.77%	0.72%	0.71%	0.72%	0.67%	0.73%	0.64%	0.51%	0.62%	0.66%	0.78%	0.60%
			SAN MARTIN	1.09%	0.97%	0.89%	0.93%	0.99%	0.88%	0.95%	0.80%	0.73%	0.71%	0.78%	0.77%
			TACNA	0.63%	0.62%	0.57%	0.45%	0.46%	0.48%	0.59%	0.52%	0.55%	0.63%	0.55%	0.38%
			TUMBES	0.44%	0.61%	0.45%	0.39%	0.42%	0.44%	0.46%	0.35%	0.43%	0.38%	0.38%	0.34%
			UCAYALI	0.84%	0.87%	0.69%	0.62%	0.62%	0.67%	0.77%	0.73%	0.79%	0.81%	0.67%	0.54%

* Actualizado en el 2019

EMPRESA: Telefonica del Peru SAA
SERVICIO: Servicio de Acceso a Internet
AÑO: 2018

INDICADOR	FORMULA		META		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Tasa de Incidencia de Fallas	Averias Reportadas / Lineas en Servicio		≤ 2.00%		2.33%	2.28%	2.30%	2.43%	2.32%	2.25%	3.23%	3.07%	3.26%	3.33%	3.08%	2.86%
	Averias Reparadas del Total de Averias Reportadas	< 24 Hrs	-		66.95%	69.88%	65.76%	65.16%	61.98%	62.65%	66.31%	60.91%	65.08%	65.51%	65.01%	62.38%
Tasa de Ocupación de Enlaces	www.movistar.com.pe/mide-tu-velocidad															
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 nucleo 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% *		100.00%	100.0%	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
	RO Tramo 2(segundo tramo):	≤ 20 seg.	85% *		90.90%	90.31%	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**

* 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: 2018

INDICADOR	FORMULA		META		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Tasa de Reparaciones	Averias Reparadas en < 24 hrs. del total de reportadas o detectadas	< 24 Hrs	≥ 80.00%		84.85%	84.49%	82.79%	80.98%	80.06%	73.98%	70.80%	71.39%	79.55%	81.35%	87.64%	78.33%

EMPRESA: Telefonica del Peru SAA
SERVICIO: Distribución de radiodifusión por cable
AÑO: 2018

INDICADOR	FORMULA		META		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Tasa de Incidencia de Fallas	Averias Reportadas / Lineas en Servicio		≤ 2.00%		3.52%	3.06%	2.83%	2.89%	2.74%	2.99%	2.48%	2.39%	2.37%	2.41%	2.22%	2.21%
	Averias Reparadas del Total de Averias Reportadas	< 24 Hrs			61.58%	61.29%	55.12%	58.76%	53.97%	59.48%	70.31%	67.20%	66.66%	66.49%	64.31%	58.75%
Respuesta de Operadora	RO Tramo 1(primer tramo):	≤ 40 seg.	80% *		100.00%	100.00%	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
	RO Tramo 2(segundo tramo):	≤ 20 seg.	80% *		90.59%	85.10%	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**

* 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: 2018

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

EMPRESA: Telefonica del Peru SAA
SERVICIO: Indicadores de Calidad Medidos por Osiptel
AÑO: 2018

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 las	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 supervisado,	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 está disponible.	Telefonía fija ≥ 99.70%	Telefonía fija, Servicio Público móvil,	