

Indicadores de calidad de Telefónica Empresas S.A.A. para los servicios del Portador Local, Nacional e Internacional y Servicio de Acceso a Internet

Año: 2005

SERVICIO PORTADOR LOCAL, NACIONAL E INTERNACIONAL CONMUTADOS

INDICADOR: Tasa de incidencia de fallas (TIF)
MODALIDAD DEL SERVICIO: Servicios Portador Local en su modalidad de conmutado

Fórmula	Meta	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Averías Reportadas/ Líneas en Servicio									5.14%	8.50%	6.60%	8.70%	7.40%
Averías Reparadas de Total de averías reportadas	<24								97.87%	98.76%	95.00%	95.00%	97.31%
	>72								0.00%	0.00%	1.00%	0.70%	0.00%

INDICADOR: Tasa de incidencia de Fallas (TIF)
MODALIDAD DEL SERVICIO: Servicio Portador de Larga Distancia Nacional e Internacional, en su modalidad de conmutado.

Fórmula	Meta	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Averías Reportadas/ Líneas en Servicio									13.19%	7.00%	7.30%	10.10%	12.10%
Averías Reparadas de Total de averías reportadas	<24								92.31%	94.44%	100.00%	87.80%	94.32%
	>72								0.64%	0.00%	0.00%	4.10%	1.14%

SERVICIO ACCESO A INTERNET

INDICADOR: Tasa de Incidencia de Fallas (TIF)
MODALIDAD DEL SERVICIO: Servicio de conmutación de datos por paquetes y mensajería interpersonal en la modalidad de correo electrónico (Servicio de Valor Añadido de acceso a Internet).

Acceso dedicado a Internet

Fórmula	Meta	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Averías Reportadas/ Líneas en Servicio	≤9.00%								7.10%	13.30%	18.30%	9.20%	7.40%
Averías Reparadas de Total de averías reportadas	<24								98.81%	95.40%	97.30%	96.20%	95.35%
	>72								1.19%	0.70%	0.00%	0.90%	0.00%

Acceso conmutado a Internet

Fórmula	Meta	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Averías Reportadas/ Líneas en Servicio	≤9.00%								5.85%	0.14%	0.00%	0.00%	0.00%
Averías Reparadas de Total de averías reportadas	<24								100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	>72								0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%

INDICADOR: Respuesta de Operadora (RO)
MODALIDAD DEL SERVICIO: Llamadas atendidas <20 segundos / total tentativas de llamadas al sistema operador

Fórmula	Meta	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Total Nro. De atención													
0800-16600 (0800-10101)	90%								95.18%	94.80%	93.94%	96.13%	93.03%

Indicador Tramo Usuario - ISP (Información en tiempo real)

1.- TOE : Tasa de Ocupación de Enlace (para servicios de acceso dedicado a Internet)

TOE: <http://www.cgrc.telefonica.com.pe>

2.- TTD: Tasa de transferencia de datos (para servicios de acceso conmutado a Internet)

TTD: <http://myspeed.tic.com.pe>

NOTA : LOS INDICADORES DEL TRAMO ISP-ISP SE ENCUENTRAN DISPONIBLES A SOLICITUD DE OSIPTEL.

Año: 2006

SERVICIO PORTADOR LOCAL, NACIONAL E INTERNACIONAL CONMUTADOS

INDICADOR: Tasa de incidencia de fallas (TIF)
 MODALIDAD DEL SERVICIO: Servicios Portador Local en su modalidad de conmutado

Fórmula	Meta	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Averías Reportadas/ Líneas en Servicio		7.50%	7.00%	8.76%	5.66%	6.77%	6.66%	7.11%	5.37%	7.57%	8.31%	6.10%	5.56%
Averías Reparadas de Total de averías reportadas	<24	96.97%	98.07%	95.85%	95.09%	100.00%	96.88%	93.69%	96.09%	97.78%	93.72%	93.49%	94.43%
	>72	0.38%	0.00%	1.19%	0.00%	0.00%	0.69%	1.89%	0.39%	0.00%	1.51%	0.98%	0.35%

INDICADOR: Tasa de incidencia de Fallas (TIF)
 MODALIDAD DEL SERVICIO: Servicio Portador de Larga Distancia Nacional e Internacional, en su modalidad de conmutado.

Fórmula	Meta	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Averías Reportadas/ Líneas en Servicio		10.90%	6.32%	6.49%	5.97%	8.95%	7.63%	7.86%	11.74%	5.97%	7.53%	5.14%	4.06%
Averías Reparadas de Total de averías reportadas	<24	93.71%	93.00%	93.20%	97.94%	100.00%	91.89%	95.73%	92.73%	87.05%	88.00%	95.33%	91.57%
	>72	1.89%	1.00%	0.97%	2.06%	0.68%	0.00%	0.85%	2.27%	2.88%	2.00%	1.87%	0.00%

SERVICIO ACCESO A INTERNET

INDICADOR: Tasa de Incidencia de Fallas (TIF)
 MODALIDAD DEL SERVICIO: Servicio de conmutación de datos por paquetes y mensajería interpersonal en la modalidad de correo electrónico

Acceso dedicado a Internet

Fórmula	Meta	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Averías Reportadas/ Líneas en Servicio	≤9.00%	11.80%	6.07%	6.41%	4.95%	9.39%	6.44%	7.80%	6.53%	6.05%	7.45%	8.05%	6.32%
Averías Reparadas de Total de averías reportadas	<24	97.86%	100.00%	97.53%	93.65%	98.29%	97.53%	94.85%	95.00%	100.00%	96.81%	98.02%	93.51%
	>72	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	1.71%	0.00%	1.03%	1.25%	0.00%	0.00%	0.00%	1.30%

Acceso conmutado a Internet

Fórmula	Meta	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Averías Reportadas/ Líneas en Servicio	≤9.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Averías Reparadas de Total de averías reportadas	<24	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	>72	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%

INDICADOR: Respuesta de Operadora (RO)
 MODALIDAD DEL SERVICIO: Llamadas atendidas <20 segundos / total tentativas de llamadas al sistema operador

Fórmula	Meta	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Total Nro. De atención													
0800-16600 (0800-10101 Servicio Prueba- Línea Piloto) 1386	90%	94.60%	96.84%	95.27%	95.17%	93.99%	92.45%	91.24%	90.24%	92.03%	89.88%	90.94%	91.86%

Indicador Tramo Usuario - ISP (Información en tiempo real)

1.- TOE : Tasa de Ocupación de Enlace (para servicios de acceso dedicado a Internet)

TOE: <http://www.cgrc.telefonica.com.pe>

2.- TTD: Tasa de transferencia de datos (para servicios de acceso conmutado a Internet)

TTD: <http://myspeed.tic.com.pe>

NOTA : LOS INDICADORES DEL TRAMO ISP-ISP SE ENCUENTRAN DISPONIBLES A SOLICITUD DE OSIPTEL.

Año: 2007

SERVICIO PORTADOR LOCAL, NACIONAL E INTERNACIONAL CONMUTADOS

INDICADOR: Tasa de incidencia de fallas (TIF)
 MODALIDAD DEL SERVICIO: Servicios Portador Local en su modalidad de conmutado

Fórmula	Meta	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Averías Reportadas/ Líneas en Servicio		6.54%	4.82%	4.93%	6,19%	6,00%	4,81%	6,18%	6,78%	5,90%	6,50%	6,44%	6,47%
Averías Reparadas de Total de averías reportadas	<24	93.86%	93.28%	95.69%	97,62%	94,77%	90,67%	93,71%	89,47%	93,65%	94,63%	94,28%	93,59%
	>72	1.46%	1.12%	0.43%	0,34%	2,44%	0,89%	0,66%	0,58%	1,00%	0,60%	1,20%	0,29%

INDICADOR: Tasa de incidencia de Fallas (TIF)
 MODALIDAD DEL SERVICIO: Servicio Portador de Larga Distancia Nacional e Internacional, en su modalidad de conmutado.

Fórmula	Meta	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Averías Reportadas/ Líneas en Servicio		5.60%	3.83%	6.17%	7.03%	7.85%	5.98%	8,21%	6,50%	6,13%	7,63%	6,48%	6,93%
Averías Reparadas de Total de averías reportadas	<24	92.04%	92.21%	92.43%	92.99%	93.33%	92.31%	99,61%	93,30%	91,46%	89,84%	91,74%	91,29%
	>72	3.54%	2.60%	1.62%	1.87%	0.42%	2.20%	0,39%	0,96%	1,51%	2,34%	1,38%	0,83%

SERVICIO ACCESO A INTERNET

INDICADOR: Tasa de Incidencia de Fallas (TIF)
 MODALIDAD DEL SERVICIO: Servicio de conmutación de datos por paquetes y mensajería interpersonal en la modalidad de correo electrónico

Acceso dedicado a Internet

Fórmula	Meta	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Averías Reportadas/ Líneas en Servicio	≤9.00%	6.67%	5.69%	6.88%	7.86%	5.39%	6.06%	5,47%	9,59%	7,78%	6,44%	10,43%	7,82%
Averías Reparadas de Total de averías reportadas	<24	92.77%	97.22%	96.55%	96.04%	98.61%	96.30%	95,95%	97,69%	96,23%	91,01%	96,58%	99,09%
	>72	2.41%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,37%	0,68%	0,00%

Acceso conmutado a Internet

Fórmula	Meta	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Averías Reportadas/ Líneas en Servicio	≤9.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Averías Reparadas de Total de averías reportadas	<24	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	>72	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%

INDICADOR: Respuesta de Operadora (RO)
 MODALIDAD DEL SERVICIO: Llamadas atendidas <20 segundos / total tentativas de llamadas al sistema operador

Fórmula	Meta	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Total Nro. De atención													
0800-16600 (0800-10101 Servicio Prueba- Línea Piloto) 1386	90%	90.43%	88.60%	93.84%	90.17%	86.83%	94.10%	94,10%	93,91%	93,82%	95,74%	93,75%	95,28%

Indicador Tramo Usuario - ISP (Información en tiempo real)

1.- TOE : Tasa de Ocupación de Enlace (para servicios de acceso dedicado a Internet)

TOE: <http://www.cgrc.telefonica.com.pe>

2.- TTD: Tasa de transferencia de datos (para servicios de acceso conmutado a Internet)

TTD: <http://myspeed.tic.com.pe>

NOTA : LOS INDICADORES DEL TRAMO ISP-ISP SE ENCUENTRAN DISPONIBLES A SOLICITUD DE OSIPTEL.

Año: 2008

SERVICIO PORTADOR LOCAL, NACIONAL E INTERNACIONAL CONMUTADOS

INDICADOR: Tasa de incidencia de fallas (TIF)
 MODALIDAD DEL SERVICIO: Servicios Portador Local en su modalidad de conmutado

Fórmula	Meta	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Averías Reportadas/ Líneas en Servicio		6,81%	4,68%	5,37%	6,17%	6,53%	5,40%	5,74%	6,36%	6,60%	6,30%	5,37%	5,13%
Averías Reparadas de Total de averías reportadas	<24	93,44%	93,41%	89,52%	91,55%	89,84%	88,85%	92,35%	86,06%	92,08%	95,91%	96,76%	95,88%
	>72	2,46%	1,16%	1,27%	1,75%	2,20%	2,30%	0,92%	2,95%	1,32%	0,26%	0,59%	1,47%

INDICADOR: Tasa de incidencia de Fallas (TIF)
 MODALIDAD DEL SERVICIO: Servicio Portador de Larga Distancia Nacional e Internacional, en su modalidad de conmutado.

Fórmula	Meta	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Averías Reportadas/ Líneas en Servicio		7,80%	5,28%	7,05%	7,60%	7,34%	5,55%	5,92%	5,97%	5,70%	5,78%	4,87%	5,72%
Averías Reparadas de Total de averías reportadas	<24	91,97%	93,23%	89,73%	92,33%	91,81%	83,64%	86,38%	89,58%	93,80%	96,06%	93,61%	92,83%
	>72	1,82%	2,08%	3,42%	1,39%	1,78%	1,40%	2,13%	3,33%	0,78%	1,57%	0,46%	1,51%

SERVICIO ACCESO A INTERNET

INDICADOR: Tasa de Incidencia de Fallas (TIF)
 MODALIDAD DEL SERVICIO: Servicio de conmutación de datos por paquetes y mensajería interpersonal en la modalidad de correo electrónico

Acceso dedicado a Internet

Fórmula	Meta	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Averías Reportadas/ Líneas en Servicio	≤9.00%	9,38%	5,63%	5,17%	7,27%	8,28%	6,33%	8,75%	7,04%	10,60%	5,13%	4,82%	4,10%
Averías Reparadas de Total de averías reportadas	<24	96,30%	92,59%	83,54%	94,39%	92,86%	93,81%	94,12%	89,09%	95,88%	97,65%	97,56%	95,77%
	>72	0,74%	2,47%	3,80%	0,00%	0,79%	1,03%	2,21%	4,55%	0,00%	1,18%	0,00%	1,41%

Acceso conmutado a Internet

Fórmula	Meta	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Averías Reportadas/ Líneas en Servicio	≤9.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Averías Reparadas de Total de averías reportadas	<24	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	>72	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%

INDICADOR: Respuesta de Operadora (RO)
 MODALIDAD DEL SERVICIO: Llamadas atendidas <20 segundos / total tentativas de llamadas al sistema operador

Fórmula	Meta	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Total Nro. De atención		10.388	10.115	10.284	11.881	9.335	9.313	9.441	9.645	10.768	9.926	8.087	8.373
0800-16600 (0800-10101 Servicio Prueba- Línea Piloto) 1386	90%	96,28%	96,33%	95,79%	97,24%	96,46%	95,71%	94,86%	94,92%	95,84%	94,74%	95,79%	96,58%

Indicador Tramo Usuario - ISP (Información en tiempo real)

1.- TOE : Tasa de Ocupación de Enlace (para servicios de acceso dedicado a Internet)

TOE: <http://www.cgrc.telefonica.com.pe>

2.- TTD: Tasa de transferencia de datos (para servicios de acceso conmutado a Internet)

TTD: <http://myspeed.tic.com.pe>

NOTA : LOS INDICADORES DEL TRAMO ISP-ISP SE ENCUENTRAN DISPONIBLES A SOLICITUD DE OSIPTEL.

Año: 2009

SERVICIO PORTADOR LOCAL, NACIONAL E INTERNACIONAL CONMUTADOS

INDICADOR: Tasa de incidencia de fallas (TIF)
 MODALIDAD DEL SERVICIO: Servicios Portador Local en su modalidad de conmutado

Fórmula	Meta	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Averías Reportadas/ Líneas en Servicio		6,01%	5,98%	5,89%	5,16%	5,08%	5,24%	5,38%	5,06%	4,78%	6.54%	5,52%	4,00%
Averías Reparadas de Total de averías reportadas	<24	96,06%	96,20%	95,56%	94,70%	88,71%	95,29%	92,89%	96,42%	96,3%	94.21%	95,07%	91,73%
	>72	0,74%	0,48%	1,56%	0,72%	5.41%	0,45%	1,72%	0,45%	0,69%	1.32%	0,57%	1,95

INDICADOR: Tasa de incidencia de Fallas (TIF)
 MODALIDAD DEL SERVICIO: Servicio Portador de Larga Distancia Nacional e Internacional, en su modalidad de conmutado.

Fórmula	Meta	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Averías Reportadas/ Líneas en Servicio		5,75%	5,95%	5,39%	4,58%	4,98%	5,27%	5,19%	6,20%	5,85%	7.36%	6,15%	4,81%
Averías Reparadas de Total de averías reportadas	<24	94,14%	94,24%	92,16%	90,27%	94,65%	92,13%	93,93	91,55%	92,06%	93.66%	89,31%	87,50%
	>72	1,83%	1,69%	0,75%	1.77%	2,47%	1,18%	0,40%	1,69%	2,17%	2.02%	1,38%	1,34%

SERVICIO ACCESO A INTERNET

INDICADOR: Tasa de Incidencia de Fallas (TIF)
 MODALIDAD DEL SERVICIO: Servicio de conmutación de datos por paquetes y mensajería interpersonal en la modalidad de correo electrónico

Acceso dedicado a Internet

Fórmula	Meta	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Averías Reportadas/ Líneas en Servicio	≤9.00%	4,32%	6,33%	7,04%	3,79%	6,19%	5,64%	4,05%	4,89%	5,66%	6.98%	4,86%	3,68%
Averías Reparadas de Total de averías reportadas	<24	98,68%	94,74%	95,49%	94,44%	95,00%	92,73%	93,67%	97,92%	99,12%	97.87%	93,00%	93,59%
	>72	0,00%	0,00%	3,01%	0,00%	0,00%	0,91%	0,00%	2,08%	0,00%	0.71%	0,00%	0,00%

Acceso conmutado a Internet

Fórmula	Meta	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Averías Reportadas/ Líneas en Servicio	≤9.00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Averías Reparadas de Total de averías reportadas	<24	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	>72	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

INDICADOR: Respuesta de Operadora (RO)
 MODALIDAD DEL SERVICIO: Llamadas atendidas <20 segundos / total tentativas de llamadas al sistema operador

Fórmula	Meta	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Total Nro. De atención		9496	9069	10679	9555	9796	8811	7849	8451	8172	8388	8083	6796
0800-16600 (0800-10101 Servicio Prueba- Línea Piloto) 1386	90%	97,15%	95,00%	95,64%	96,36%	92,87%	93,50%	97,01%	96,92%	95,88%	96.57%	97,08%	94,76%

Indicador Tramo Usuario - ISP (Información en tiempo real)

1.- TOE : Tasa de Ocupación de Enlace (para servicios de acceso dedicado a Internet)

TOE: <http://www.cgrc.telefonica.com.pe>

2.- TTD: Tasa de transferencia de datos (para servicios de acceso conmutado a Internet)

TTD: <http://myspeed.tic.com.pe>

NOTA : LOS INDICADORES DEL TRAMO ISP-ISP SE ENCUENTRAN DISPONIBLES A SOLICITUD DE OSIPTEL.

Año: 2010

SERVICIO PORTADOR LOCAL, NACIONAL E INTERNACIONAL CONMUTADOS

INDICADOR: Tasa de incidencia de fallas (TIF)
 MODALIDAD DEL SERVICIO: Servicios Portador Local en su modalidad de conmutado

Fórmula	Meta	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Averías Reportadas/ Líneas en Servicio		4,07%	4,52%	4,50%	6,08%	4,16%	5,32%	4,31%	5,14%	4,34%	3,96%	3,85%	3,05%
Averías Reparadas de Total de averías reportadas	<24	94,85%	93,57%	93,54%	91,62%	92,01%	91,49%	86,60%	93,60%	93,17%	92,57%	90,93%	88,60%
	>72	0,94%	0,62%	0,24%	1,78%	2,58%	1,74%	0,72%	1,69%	1,04%	1,13%	1,59%	3,70%

INDICADOR: Tasa de incidencia de Fallas (TIF)
 MODALIDAD DEL SERVICIO: Servicio Portador de Larga Distancia Nacional e Internacional, en su modalidad de conmutado.

Fórmula	Meta	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Averías Reportadas/ Líneas en Servicio		4,54%	4,58%	6,37%	5,85%	4,73%	6,44%	4,83%	5,08%	5,03%	5,85%	4,90%	4,35%
Averías Reparadas de Total de averías reportadas	<24	93,27%	96,17%	94,36%	92,20%	91,03%	93,56%	93,49%	92,59%	94,12%	96,31%	93,77%	93,75%
	>72	0,48%	0,96%	0,26%	0,84%	1,03%	1,98%	0,33%	1,23%	0,93%	0,26%	2,18%	1,39%

SERVICIO ACCESO A INTERNET

INDICADOR: Tasa de Incidencia de Fallas (TIF)
 MODALIDAD DEL SERVICIO: Servicio de conmutación de datos por paquetes y mensajería interpersonal en la modalidad de correo electrónico

Acceso dedicado a Internet

Fórmula	Meta	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Averías Reportadas/ Líneas en Servicio	≤9.00%	4,96%	4,96%	5,99%	4,30%	3,61%	5,05%	3,99%	4,89%	4,64%	4,38%	4,53%	3,74%
Averías Reparadas de Total de averías reportadas	<24	92,38%	94,34%	93,65%	91,21%	96,10%	90,35%	91,30%	88,60%	90,83%	93,20%	93,58%	96,74%
	>72	1,90%	0,00%	0,79%	3,30%	1,30%	0,88%	4,35%	0,00%	0,00%	1,94%	1,83%	1,09%

Acceso conmutado a Internet

Fórmula	Meta	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Averías Reportadas/ Líneas en Servicio	≤9.00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Averías Reparadas de Total de averías reportadas	<24	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	>72	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

INDICADOR: Respuesta de Operadora (RO)
 MODALIDAD DEL SERVICIO: Llamadas atendidas <20 segundos / total tentativas de llamadas al sistema operador

Fórmula	Meta	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Total Nro. De atención		7814	7589	9459	7405	6678	6722	6340	6740	6765	6602	6792	5735
0800-16600 (0800-10101 Servicio Prueba- Línea Piloto) 1386	90%	96,32%	97,13%	94,53%	95,41%	97,25%	96,62%	95,67%	96,71%	94,44%	94,55%	97,16%	97,72%

Indicador Tramo Usuario - ISP (Información en tiempo real)

1.- TOE : Tasa de Ocupación de Enlace (para servicios de acceso dedicado a Internet)

TOE: <http://www.cgrc.telefonica.com.pe>

2.- TTD: Tasa de transferencia de datos (para servicios de acceso conmutado a Internet)

TTD: <http://myspeed.tic.com.pe>

NOTA : LOS INDICADORES DEL TRAMO ISP-ISP SE ENCUENTRAN DISPONIBLES A SOLICITUD DE OSIPTEL.

Año: 2011

SERVICIO PORTADOR LOCAL, NACIONAL E INTERNACIONAL CONMUTADOS

INDICADOR: Tasa de incidencia de fallas (TIF)
 MODALIDAD DEL SERVICIO: Servicios Portador Local en su modalidad de conmutado

Fórmula	Meta	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Averías Reportadas/ Líneas en Servicio		3.56%	3.50%	4.25%	3.21%	3.98%	3.44%	3.24%	3.41%	4.55%	3.35%	4.07%	2.78%
Averías Reparadas de Total de averías reportadas	<24	92.16%	89.36%	88.87%	90.40%	89.96%	90.39%	90.63%	92.96%	91.20%	89.69%	88.09%	83.05%
	>72	2.21%	2.72%	3.44%	2.93%	2.35%	1.72%	2.08%	0.97%	1.80%	2.88%	2.73%	4.52%

INDICADOR: Tasa de incidencia de Fallas (TIF)
 MODALIDAD DEL SERVICIO: Servicio Portador de Larga Distancia Nacional e Internacional, en su modalidad de conmutado.

Fórmula	Meta	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Averías Reportadas/ Líneas en Servicio		5.28%	4.90%	6.11%	6.25%	5.74%	3.71%	4.06%	3.56%	5.26%	4.53%	3.39%	3.79%
Averías Reparadas de Total de averías reportadas	<24	92.29%	86.54%	92.48%	94.34%	91.35%	88.98%	84.40%	93.60%	93.55%	92.62%	89.92%	93.31%
	>72	2.00%	3.36%	2.18%	1.18%	1.78%	2.76%	2.48%	0.40%	0.54%	0.92%	0.81%	1.06%

SERVICIO ACCESO A INTERNET

INDICADOR: Tasa de Incidencia de Fallas (TIF)
 MODALIDAD DEL SERVICIO: Servicio de conmutación de datos por paquetes y mensajería interpersonal en la modalidad de correo electrónico (Servicio de Valor Añadido de acceso a Internet).

Acceso dedicado a Internet

Fórmula	Meta	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Averías Reportadas/ Líneas en Servicio	≤9.00%	3.83%	7.09%	5.01%	3.99%	4.41%	3.41%	2.66%	2.95%	3.50%	4.57%	3.99%	3.99%
Averías Reparadas de Total de averías reportadas	<24	88.42%	95.53%	92.91%	93.20%	89.66%	95.56%	85.71%	96.20%	93.68%	92.97%	93.97%	91.67%
	>72	1.05%	0.00%	2.36%	1.94%	0.00%	0.00%	1.43%	1.27%	0.00%	0.00%	0.86%	0.83%

Acceso conmutado a Internet

Fórmula	Meta	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Averías Reportadas/ Líneas en Servicio	≤9.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Averías Reparadas de Total de averías reportadas	<24	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	>72	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%

INDICADOR: Respuesta de Operadora (RO)
 MODALIDAD DEL SERVICIO: Llamadas atendidas <20 segundos / total tentativas de llamadas al sistema operador

Fórmula	Meta	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Total Nro. De atención		5954	5779	6093	5613	6361	6108	5917	6423	6900	7332	6770	6632
0800-16600 (0800-10101 Servicio Prueba- Línea Piloto) 1386	90%	96.54%	97.56%	97.53%	96.83%	96.46%	97.36%	98.57%	97.81%	94.96%	93.33%	95.99%	98.48%

Indicador Tramo Usuario - ISP (Información en tiempo real)

1.- TOE : Tasa de Ocupación de Enlace (para servicios de acceso dedicado a Internet)

TOE: <http://www.cgrc.telefonica.com.pe>

2.- TTD: Tasa de transferencia de datos (para servicios de acceso conmutado a Internet)

TTD: <http://myspeed.tic.com.pe>

NOTA : LOS INDICADORES DEL TRAMO ISP-ISP SE ENCUENTRAN DISPONIBLES A SOLICITUD DE OSIPTEL.