

EMPRESA: Nextel del Perú S.A.

AÑO: 2013

SERVICIO: **Público Móvil**

INDICADOR	Servicio	FORMULA	META	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
Respuesta de Operadora		Llamadas atendidas <20 segundos/Total tentativas de llamadas al sistema operador	103	90%	97.00%	96.26%	97.22%	98.29%	98.53%	98.52%	98.23%	99.31%	99.64%	99.94%	97.97%	98.53%
			102		73.73%	90.46%	94.30%	79.59%	90.24%	87.67%	90.54%	95.50%	87.64%	96.41%*	93.37%*	76.72%
			6117777 / 080018844													
			123													
Tasa de intentos no establecidos	Conexión Directa	Número de intentos no establecidos/total de intentos	=<3.00%	0.35%	0.35%	0.42%	0.37%	0.38%	0.39%	0.32%	0.30%	0.38%	0.32%	0.37%	0.335%	
Tasa de llamadas interrumpidas		Total de llamadas interrumpidas del total de llamadas establecidas	=<2.0%	0.57%	0.52%	0.59%	0.56%	0.55%	0.58%	0.55%	0.52%	0.53%	0.49%	0.51%	0.509%	
Tasa de intentos no establecidos	Telefonía	Número de intentos no establecidos/total de intentos	=<3.00%	0.10%	0.10%	0.13%	0.09%	0.11%	0.15%	0.10%	0.08%	0.11%	0.07%	0.16%	0.16%	
Tasa de llamadas interrumpidas		Total de llamadas interrumpidas del total de llamadas establecidas	=<2.0%	0.52%	0.54%	0.60%	0.71%	0.73%	0.70%	0.67%	0.66%	0.66%	0.65%	0.59%	0.61%	

SERVICIO: **Telefonía Fija**

INDICADOR	FORMULA	META	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
Tasa de incidencia de falla	Averías reportadas/líneas en servicio	=<1.60%	0.26%	0.36%	0.34%	0.37%	0.76%	0.49%	0.26%	0.26%	0.32%	0.33%	0.25%	0.37%	
	Averías reparadas del total de averías	<24 Hrs	58.33%	82.35%	50.00%	38.89%	52.78%	60.71%	40.00%	40.00%	50.00%	31.58%	50.00%	70.00%	
		>72 Hrs	41.67%	17.65%	50.00%	61.11%	47.22%	39.29%	60.00%	60.00%	50.00%	68.42%	50.00%	30.00%	
Respuesta de Operadora	Llamadas atendidas <10 segundos/Total tentativas de llamadas	123	90%	90.52%	83.25%	73.51%	87.13%	71.97%	71.26%	81.98%	88.00%	100.00%	94.29%	94.74%	92.06%
		6117730													
		0800-11236													
		6117777 / 080018844													
Tasa de llamadas completadas	Tentativa de Llamadas completadas/Total de tentativas de llamadas	Total	90%	99.24%	99.47%	99.43%	99.48%	99.32%	99.35%	99.48%	99.41%	99.31%	99.37%	99.54%	99.90%
		Local		99.83%	99.69%	99.83%	99.49%	99.72%	97.20%	99.74%	99.94%	99.84%	99.66%	99.92%	99.90%
		LDN		99.20%	98.41%	98.51%	98.59%	98.71%	99.18%	99.40%	99.14%	99.07%	99.37%	99.44%	100%
		LDI		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	90%	98.98%	100%	98.21%	100%
	ASR Tentativas de llamadas contestadas/Total de tentativas de llamadas	103	70%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		123		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

* modificado debido a error material

SERVICIO: **Telefonía de uso público (TUPS)**

INDICADOR	FORMULA	META	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Tasa de reparaciones TUPS	Averías reparadas en <24 hrs. del total de reportadas y detectadas	<24 Hrs	80%											
Respuesta de Operadora	Llamadas atendidas <20 segundos/Total tentativas de llamadas al sistema operador	103	85%											
		6600000												

SERVICIO: **Servicio de acceso a Internet**

INDICADOR	FORMULA	META	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
Tasa de incidencia de falla Internet Fija	Averías reportadas/líneas en servicio	=<9%	5.28%	3.69%	12.04%	7.52%	9.07%	7.61%	7.76%	11.47%	7.73%	6.62%	5.89%	5.81%	
	Averías reparadas del total de averías	<24 Hrs	40.25%	63.95%	62.99%	73.63%	43.16%	53.67%	62.25%	58.36%	62.19%	54.88%	43.16%	54.95%	
		>72 Hrs	28.22%	18.02%	19.40%	14.56%	23.43%	20.64%	14.61%	19.30%	23.01%	28.23%	33.13%	22.36%	
Tasa de incidencia de falla Internet Móvil	Averías reportadas/líneas en servicio	=<9%	0.13%	0.26%	0.77%	0.31%	0.17%	0.14%	0.11%	0.10%	0.09%	0.09%	0.07%	0.07%	
	Averías reparadas del total de averías	<24 Hrs	78.90%	92.71%	88.86%	83.10%	81.07%	82.12%	79.32%	78.95%	77.48%	80.97%	74.65%	77.21%	
		>72 Hrs	5.20%	1.79%	1.77%	3.48%	4.41%	3.97%	6.23%	2.79%	3.61%	4.50%	7.51%	3.72%	
Respuesta de Operadora	Llamadas atendidas <20 segundos/Total tentativas de llamadas al sistema operador	123	90%	92.90%	86.57%	64.16%	92.30%	93.43%	90.45%	87.74%	95.61%	93.99%	92.26%	94.06%	89.46%
		6117730													
		0800-11236													
		6117777 / 080018844													
Tasa de Ocupación de Enlaces Internet Fija	http://internet.fija.nextel.net.pe														
Tasa de Ocupación de Enlaces Internet Móvil	http://internet.movil.nextel.net.pe														
Tasa de Transferencia de Datos Internet Móvil	http://speedtest.nextel.net.pe														