

EMPRESA: Telefonica del Peru SAA
SERVICO: Telefonía Fija
AÑO: 2025

INDICADOR	FORMULA	META	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Tasa de Incidencia de Fallas	Averías Reportadas / Líneas en Servicio	≤ 1.60%	1.18%	0.94%	0.91%	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Tasa de Llamadas Completadas	Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	< 24 Hrs	61.95%	51.98%	56.16%	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Llamadas Completadas / Total de Intentos de Llamadas	-	99.75%	99.73%	99.76%	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Local	> 95.00%	99.45%	99.42%	99.43%	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	LDI	-	98.97%	98.99%	99.01%	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Amazcat	-	99.94	99.29	99.44	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Amelid LD	-	93.05	99.53	44.40	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Anura	-	94.18	93.28	92.70	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Castroval	-	75.32	77.05	78.10	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Chimayon	-	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Glat To Home	-	8.46	7.88	24.81	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Global Backhore	-	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Int	-	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Level 3 (Global Crossing, Ex Impsat)	-	65.88	67.97	69.11	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Relocados	-	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Intervenciones CSA Fija	-	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	IP Telefonía Fija	-	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	ISAS (Ex Telecom)	-	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Telefonía Móviles	-	67.42	68.91	65.98	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Multimedia VoIP	-	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Nurphon	-	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Entel (Ex Newtel)	-	49.25	45.49	47.78	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Nelme	-	55.47	58.45	59.45	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Optical IP	-	79.95	79.85	78.09	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Perusat	-	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Rural Telecom	-	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Snel	-	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Telme	-	27.44	67.88	69.49	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	TESAM (Global Star)	-	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Claro	-	49.69	48.00	53.29	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Sky Telecom	-	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Telcelandrea Fija	-	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Valtron	-	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Verde Móvil	-	55.49	55.62	52.73	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Verizon	-	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Winner System Fija	-	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Inversiones Mache - NEN	-	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Operador Ingenio - NEN	-	80.43	87.51	73.21	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Fractal - NEN	-	52.93	51.45	87.39	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Internex	-	88.55	13.40	36.71	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Tachay	-	86.29	89.23	0.00	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	10x	> 70.00%	99.92	99.88	99.92	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	30x	-	100.00	100.00	100.00	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	180x	-	53.37	67.94	56.43	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	0 800 XXX	-	92.42	92.97	91.94	*	*	*	*	*	*	*	*	*

* Para este periodo no contamos con inf por lo descrito en la carta TOP-2963-AG-GER-24

EMPRESA: Telefonica del Peru SAA
SERVICO: Servicio Publico Movil
AÑO: 2025

INDICADOR	FORMULA	META	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Tasa de Incidencia de Fallas	Averías Reportadas / Líneas en Servicio	≤ 1.60%	1.18%	0.94%	0.91%	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Tasa de Intenciones No Establecidas	Número de Intenciones No Establecidas / Total de Intenciones (por departamento y la Provincia Constitucional del Callao)	≤ 3.00%	AMAZONAS 2.29%	2.21%	1.24%	0.86%								
			ANCASH 0.62%	0.47%	0.74%	1.96%								
			APURIMAC 0.04%	1.42%	1.09%	0.89%								
			AREQUIPA 0.93%	0.81%	1.15%	1.21%								
			AYACUCHO 0.94%	0.40%	0.47%	0.63%								
			CAJAMARCA 1.26%	1.48%	1.88%	2.06%								
			CUSCO 0.84%	0.90%	0.94%	0.77%								
			HUANCAVELICA 0.58%	1.90%	0.56%	1.20%								
			HUANUCO 1.72%	1.41%	1.08%	1.17%								
			ICA 1.28%	3.03%	0.64%	1.14%								
			LA LIBERTAD 2.68%	2.08%	1.59%	0.97%								
			LA LAMAYEQUE 1.17%	1.45%	1.52%	1.26%								
			LA LAMAYEQUE 1.22%	1.22%	1.64%	0.28%								
			LIMA 0.53%	0.90%	0.40%	0.51%								
			LORETO 0.05%	0.06%	0.28%	0.34%								
			MADRE DE DIOS 0.05%	0.06%	0.28%	0.34%								
			MOLLEBAY 0.50%	0.30%	0.31%	1.05%								
			PASCO 0.18%	0.30%	0.73%	0.26%								
			PURA 2.45%	1.73%	2.83%	6.37%								
			PUNO 1.04%	0.96%	0.58%	1.38%								
			SAN MARTIN 0.39%	0.81%	0.86%	2.41%								
			TACNA 2.06%	0.58%	1.71%	0.56%								
			TUMBES 0.54%	0.37%	2.03%	1.38%								
			UCAYALI 1.33%	7.36%	1.92%	2.50%								
Tasa de Llamadas Interrumpidas	Total de Llamadas Interrumpidas del Total de Llamadas Establecidas (por departamento y la Provincia Constitucional del Callao)	≤ 2.00%	AMAZONAS 1.76%	1.55%	2.31%	1.52%								
			ANCASH 1.36%	1.76%	1.96%	2.06%								
			APURIMAC 1.64%	1.94%	1.70%	1.92%								
			AREQUIPA 1.78%	1.78%	1.84%	1.96%								
			AYACUCHO 1.13%	1.05%	1.09%	1.11%								
			CAJAMARCA 1.68%	1.73%	2.30%	2.06%								
			CUSCO 1.31%	1.37%	1.45%	1.41%								
			HUANCAVELICA 1.56%	1.57%	1.39%	1.44%								
			HUANUCO 1.04%	0.99%	1.07%	1.29%								
			ICA 1.47%	1.47%	1.38%	1.35%								
			PUNO 1.60%	1.31%	1.31%	1.31%								
			LA LIBERTAD 1.01%	1.10%	1.22%	1.25%								
			LA LAMAYEQUE 1.12%	0.79%	1.61%	0.96%								
			LIMA 1.48%	1.51%	1.50%	1.44%								
			LORETO 0.73%	0.74%	0.83%	0.77%								
			MADRE DE DIOS 0.73%	0.74%	0.83%	0.77%								
			MOLLEBAY 0.76%	0.66%	0.76%	0.91%								
			PASCO 1.00%	1.03%	1.04%	1.17%								
			PURA 1.40%	1.10%	2.07%	1.56%								
			PUNO 1.38%	1.19%	1.19%	1.22%								
			SAN MARTIN 1.42%	1.45%	1.42%	1.45%								
			TACNA 1.14%	1.05%	1.07%	0.97%								
			TUMBES 0.99%	1.12%	1.60%	1.14%								
			UCAYALI 1.23%	1.41%	1.11%	1.30%								

EMPRESA: Telefonica del Peru SAA
SERVICO: Servicio de Acceso a Internet
AÑO: 2025

INDICADOR	FORMULA	META	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Tasa de Incidencia de Fallas	Averías Reportadas / Líneas en Servicio	≤ 2.00%	1.18%	0.94%	0.91%	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	< 24 Hrs	-	71.15%	75.38%	76.63%	*	*	*	*	*	*	*	*	*
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 (TTF) 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://medidaveelocidad.telefonica.net.pe/											
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, V1, 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).													
Pérdida de Paquetes	RD Tramo 1 (primer tramo):	≤ 40 seg.	85% *	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
	RD 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 RD se encuentra incluido dentro del indicador de atención al cliente

EMPRESA: Telefonica del Peru SAA
SERVICO: Telefonía de Uso Público
AÑO: 2025

INDICADOR	FORMULA	META	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Tasa de Reparación	Averías Reparadas en < 24 Hrs. del total de reportadas o detectadas	< 24 Hrs	≥ 80.00%	66.07%	82.69%	55.24%	*	*	*	*	*	*	*	*

EMPRESA: Telefonica del Peru SAA
SERVICO: Distribución de radiodifusión por cable
AÑO: 2025

INDICADOR	FORMULA	META	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Tasa de Incidencia de Fallas	Averías Reportadas / Líneas en Servicio	≤ 2.00%	1.17%	1.88%	2.01%	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	< 24 Hrs	-	76.14%	78.67%	79.03%	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Pérdida de Paquetes	RD Tramo 1 (primer tramo):	≤ 40 seg.	80% *	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
	RD 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 RD se encuentra incluido dentro del indicador de atención al cliente

EMPRESA: Telefonica del Peru SAA
SERVICO: Indicadores de Calidad Medidos por Osisetel
AÑO: 2023

INDICADOR	FORMULA	META	SERVICIO
Tasa de Intenciones No Establecidas	Proporción de intenciones no establecidas respecto al total de intenciones.	N/A.	Servicio Público móvil
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.	MOS > 3.00	Servicio Público móvil
Calidad de Cobertura de Servicio	Proporción de mediciones de campo con intensidad de señal mayor a -105 dBm.	CC > 95.00%	Servicio Público móvil
Tiempo de Entrega de Mensajes de Texto	Tiempo promedio de entrega de mensajes de texto recibidos, dentro de 30 segundos.	TEMPT < 30 Seg	Servicio Público móvil
Accesibilidad de Llamadas	Proporción de llamadas establecidas respecto al total de intentos de llamadas.	N/A.	Servicio Público móvil
Inteligibilidad 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 atención.	Servicio tipo 2 95%	Acceso a Internet
Velocidad promedio	Velocidad promedio, por centro poblado superpuesto, medido entre las 10:00 y 23:59 horas.	N/A.	Acceso a Internet
Tasa de Pérdida de Paquetes	Velocidad promedio del parámetro TPP, por centro poblado superpuesto.	N/A.	Acceso a Internet
Latencia	Velocidad promedio del parámetro L, por centro poblado superpuesto.	N/A.	Acceso a Internet
Variación de latencia	Velocidad promedio del parámetro V1, por centro poblado superpuesto.	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.

Calculado por Osisetel:
<https://www.osisetel.gob.pe/site-map/indicadorescp.html>

NOTA: * : De acuerdo a lo establecido en la Resolución de Consejo Direct