

EMPRESA: Nextel del Perú S.A.
 AÑO: 2009

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	90%	96.30%	93.58%	91.10%	93.42%	92.57%	95.61%	93.29%	92.99%	93.49%	95.52%		
Tasa de intentos no establecidos	Conexión Directa	Número de intentos no establecidos/total de intentos	=<3.00%	0.21%	0.20%	0.21%	0.20%	0.18%	0.19%	0.48%	0.51%	0.50%	0.46%		
Tasa de llamadas interrumpidas		Total de llamadas interrumpidas del total de llamadas establecidas	=<2.0%	0.22%	0.21%	0.20%	0.21%	0.21%	0.23%	0.82%	0.74%	0.70%	0.62%		
Tasa de intentos no establecidos	Telefonía	Número de intentos no establecidos/total de intentos	=<3.00%	0.33%	0.29%	0.28%	0.29%	0.30%	0.29%	0.14%	0.10%	0.19%	0.17%		
Tasa de llamadas interrumpidas		Total de llamadas interrumpidas del total de llamadas establecidas	=<2.0%	0.42%	0.50%	0.44%	0.40%	0.44%	0.44%	0.65%	0.67%	0.58%	0.56%		

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%	5.56%	0%	6.25%	6.25%	0%	0%	0%	0%	0%	0%		
	Averías reparadas del total de averías	<24 Hrs		0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%		
		>72 Hrs		100%	0%	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%		
Respuesta de Operadora	Llamadas atendidas <10 segundos/Total tentativas de llamadas	103	90%	93.53%	97.38%	86.20%	91.13%	93.42%	95.52%	86.85%	68.89%	95.49%	94.60%	
		6600000		93.41%	96.99%	92.79%	94.38%	94.87%	94.05%	91.37%	73.18%	95.39%	96.79%	
		0800-11236		99.34%	99.37%	99.53%	98.7%	99.9%	100%	100%	99.60%	99.47%	99.66%	
Tasa de llamadas completadas	Tentativa de Llamadas completadas/Total de tentativas de llamadas	Total	90%	99.30%	99.03%	98.42%	96.5%	99.5%	100%	100%	98.93%	98.60%	99.60%	
		Local		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
		LDN		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
		LDI		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
	ASR	103	70%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
		Tentativas de llamadas contestadas/Total de tentativas de llamadas		123	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	67%	85%	80%

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%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
Respuesta de Operadora	Llamadas atendidas <20 segundos/Total tentativas de llamadas al sistema operador	103	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%		
		6600000	85%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%		

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	Averías reportadas/líneas en servicio	=<9%	28.37%	12.16%	30.66%	15.48%	14.83%	26.22%	34.16%	42.32%	16.97%	18.26%			
	Averías reparadas del total de averías	<24 Hrs	93.53%	50.42%	67.28%	57%	46.58%	66.93%	56.93%	50.66%	46.94%	50.97%			
		>72 Hrs		3.51%	25%	18.38%	20.33%	30.14%	22.90%	28.32%	34.53%	27.11%	33.52%		
Respuesta de Operadora	Llamadas atendidas <10 segundos/Total tentativas de llamadas al sistema operador	103	93.53%	97.38%	86.20%	91.13%	93.42%	95.52%	86.85%	68.89%	95.49%	95.86%			
		6600000	90%	93.41%	96.99%	92.79%	94.38%	94.87%	94.05%	91.37%	73.18%	95.39%	96.79%		
		0800-11236													
Tasa de ocupación de enlaces	http://internet.nextel.net.pe														