CALIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLICO DE TELECOMUNICACIONES

SERVICIO ***TELEFONIA FIJA***
AÑO: ***2013***

INDICADOR	FORMULA		Meta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Tasa de Incidencias de Fallas	Averías Reportadas / Líneas en Servicio		=< 1.60 %	***No aplica para Gilat to Home SA***											
	Averías Reparadas del Total de Averías report.	<24 Hrs													
		>72 Hrs													
Respuesta de Operadora	Lllamadas atendidas <20 segundos / Total de tentativas de llamadas al sistema operador	***80080034***	90.00%	***No aplica para Gilat to Home SA***											
Tasa de Llamadas Completadas	Tentativas de Llamadas Completadas / Total de Tentativas de Llamadas	**Local**	90.00%	***No aplica para Gilat to Home SA***											
		LDN													
		LDI													
	ASR - Tentativas de llamadas contestadas / Total de Tentativas de Llamadas	**102**	70.00%	87.50%	77.77%	83.33%	93.33%	68.18%	66.66%						
		103		70.00%	75.00%	84.61%	94.87%	78.94%	76.59%						

SERVICIO: ***ACCESO INTERNET***
AÑO: ***2013***

INDICADOR	FORMULA		Meta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
	Averías Reportadas / Líneas en servicio		**=< 9.00%**	8.33%	22.22%	28.57%	11.42%	25.00%	15.38%						
Tasa de incidencia de fallas	Averias Reparadas del total de averias reportadas	**<24 h**		66.66%	87.50%	60.00%	75.00%	77.77%	66.66%						
		>72 h		33.33%	12.50%	40.00%	0.00%	11.11%	33.33%						
Respuesta de Operadora	Llamadas atendidas <20 segundos / Total de tentativas de llamadas al sistema operador	**80070700**	**90.00%**	96.68%	100.00%	97.27%	99.05%	100.00%	97.29%						

SERVICIO: ***TELEFONOS DE USO PUBLICO***
AÑO: ***2013***

INDICADOR	FORMULA		Meta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Tasa de Reparaciones TUP´s	Averias Reparadas en <24 hrs. Del total de reportadas o detectadas	**< 24 horas**	**80.00%**	50.00%	0.00%	60.00%	66.66%	100.00%	100.00%						
Respuesta de Operadora	Llamadas atendidas <20 segundos / Total Tentativas de llamadas al sistema operador	**102**	**85.00%**	95.92%	95.32%	94.46%	97.20%	95.77%	96.83%						
		103		95.95%	95.62%	95.87%	97.02%	96.69%	96.36%						
		80070700		96.68%	100.00%	97.27%	99.05%	100.00%	97.29%						