## INDICADORES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

**EMPRESA** *GILAT TO HOME PERÚ*
**SERVICIO:** *SERVICIO DE ACCESO A INTERNET*
**AÑO:** *2017*

| INDICADOR | FÓRMULA | | 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% | 6.90% | 7.69% | 8.70% | 4.00% | 0.00% | 5.00% | | | | | | |
| | Averias Reparadas del total de averias reportadas | <24 h | - | 0.00% | 0.00% | 50.00% | 100.00% | 100.00% | 0.00% | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Tasa de Ocupación de Enlaces** | Tramo ISP – ISP: Enlace Web de gráfico histórico del TOE del mes y valores de parámetros indicados en numeral 6.2 del artículo 6° **http://clientes.gilat.com.pe/TOE** | | | | | | | | | | | | | | |
| | Tramo usuario – ISP (Usuarios Corporativos): Enlace Web para que el usuario verifique el indicador en línea (Tiempo Real): **http://clientes.gilat.com.pe/corporativo** * El usuario deberá ingresar su usuario y password en la herramienta de medición, a fin de verificar el indicador TOE de sus servicios contratados. | | | | | | | | | | | | | | |
| **Respuesta de Operadora** | RO Tramo 1 (primer tramo): | ≤40 seg. | 80% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | | | | | | |
| | RO Tramo 2 (segundo tramo): | ≤20 seg. | 80% | 99.66% | 98.62% | 98.93% | 99.15% | 99.27% | 99.45% | | | | | | |

* La meta se incrementa anualmente, correspondiendo al siguiente año 75%, 80% hasta 85% en ambos tramos.

** En caso el servicio de acceso a internet se brinde en forma empaquetada, o en convergencia con los servicios de telefonía fija o móvil, el reporte se realizará conforme establece el Anexo E del Reglamento de Calidad de la Atención a usuarios por parte de las empresas operadoras de servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles, aprobado por Resolución N° 127-2013-CD/OSIPTEL.

**EMPRESA** *GILAT TO HOME PERÚ*
**SERVICIO:** *TELEFONÍA DE USO PÚBLICO*
**AÑO:** *2017*

| INDICADOR | FÓRMULA | | META | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Tasa de Reparaciones** | Averias Reparadas en <24 hrs. del total de reportadas o detectadas | < 24 horas | 80.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | | | | | | |

**EMPRESA** *GILAT TO HOME PERÚ*
*INDICADORES DE CALIDAD MEDIDOS POR OSIPTEL*
**AÑO:** *2017*

| INDICADOR | FÓRMULA | META | SERVICIO | ENLACE WEB |
|---|---|---|---|---|
| **Cumplimiento de la velocidad minima** | Proporción de cumplimiento de la velocidad minima, por Centro Poblado supervisado | Servicio fijo ≥ 95% | Acceso a Internet | Calculado por OSIPTEL: www.osiptel.gob.pe/indicadores |
| **Velocidad promedio** | Velocidad promedio por Centro Poblado supervisado, medido entre las 10:00 y las 24:00 horas | N.A. | Acceso a Internet | |
| **Tasa de Pérdida de Paquetes** | Velocidad promedio del parametro TPP, por Centro Poblado supervisado, medido entre las 10:00 y las 24:00 horas | N.A. | Acceso a Internet | |
| **Latencia** | Velocidad promedio del parametro L, por Centro Poblado supervisado, medido entre las 10:00 y las 24:00 horas | N.A. | Acceso a Internet | |
| **Variación de la Latencia (Jitter)** | Velocidad promedio del parametro VL, por Centro Poblado supervisado, medido entre las 10:00 y las 24:00 horas | N.A. | Acceso a Internet | |
| **Disponibilidad del Servicio** | Proporción de tiempo durante el cual el servicio está disponible | -Telefonía Fija ≥ 99.70 % - Transferencia de Datos ≥ 99.50 % - Acceso a Internet ≥ 99.00 % | Telefonía Fija, Portador Local, LDN y LDI, Acceso a Internet. | |