

#### 4. Conoce nuestra calidad de atención y servicio

##### 4.1. Indicadores de calidad del servicio

**Empresa** : Orocom S.A.C.  
**Servicio** : Servicio de Acceso a Internet  
**Año** : 2022

INDICADOR	FÓRMULA		META	ENERO	FEBRERO	(...)	DICIEMBRE
Tasa de incidencia de fallas	Averías reportadas / líneas de servicio		$\leq 2.00\%$	[Resultado]	[Resultado]	[Resultado]	[Resultado]
	Averías Reparadas del total de averías reportadas	24 horas	-	[Resultado]	[Resultado]	[Resultado]	[Resultado]
Tasa de Ocupación de Enlaces	Tramo usuario-ISP: <i>Enlace web para que el usuario verifique el indicador en línea (Tiempo Real)</i> Tramo ISP-ISP: <i>Enlace web de gráfico histórico del TOE del mes y valores de parámetros</i>						
Tasa de transferencia de Datos	Tramo usuario-ISP: <i>Enlace web de herramienta de medición Web para que el usuario mida su velocidad media de transferencia (TTD) y determine los parámetros: tasa de pérdida de paquetes, latencia y variación de la latencia del servicio de acceso a Internet de su proveedor</i>						
Mediciones de prueba de la empresa	<i>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, VL; medidos entre las 10:00 y 23:59 horas contra un servidor ubicado en el núcleo de su red, en el NAP Perú 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).</i>						
Respuesta de Operadora	ROTramo 1 (primer tramo):	$\leq 40$ seg.	65%*				
	ROTramo 2 (segundo tramo):	$\leq 20$ seg.	65%*				

##### 4.2. [Indicadores y parámetros publicados por el OSIPTEL](#)