

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2020
 MES: ABRIL
 INDICADOR: TASA DE CAIDAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN (CSA)
 OBJETIVO: Medir el porcentaje de horas en que estuvo inoperativo el sistema de atención de la empresa.

| NOMBRE DE OFICINA | Nº DE HORAS SIN SISTEMA DE ATENCIÓN AL MES | Nº TOTAL DE HORAS DE ATENCIÓN AL MES | CSA (%) |
|--|--|--------------------------------------|--------------|
| Canal de Atención Telefónica 0800-00-800 | 0.00 | 720.00 | 0.00% |
| Canal de Atención Telefónica 0800-00-911 | 0.00 | 720.00 | 0.00% |
| Canal de Atención Telefónica 123 | 0.00 | 720.00 | 0.00% |
| Canal de Atención Telefónica 135 | 0.00 | 720.00 | 0.00% |
| Total general | 0.00 | 2880.00 | 0.00% |

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2020
 MES: ABRIL
 INDICADOR: CORTE DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA POR LA EMPRESA OPERADORA (CAT)
 OBJETIVO: Medir el porcentaje de llamadas que no fueron finalizadas por el usuario (ej. asistente de empresa operadora finalizó la llamada).

| CANAL DE ATENCIÓN | Nº DE LLAMADAS NO FINALIZADAS POR EL USUARIO | Nº TOTAL DE LLAMADAS ATENDIDAS | CAT (%) |
|--|--|--------------------------------|--------------|
| Canal de Atención Telefónica 123 | 25,734 | 624,043 | 4.12% |
| Canal de Atención Telefónica 0800-00-911 | 62 | 4,705 | 1.32% |
| TOTAL | 25,796 | 628,748 | 4.10% |

EMPRESA: AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2020
 MES: ABRIL
 INDICADOR: RAPIDEZ POR ATENCIÓN EN VOZ HUMANA (AVH)
 OBJETIVO: Medir el porcentaje de rapidez de atención por voz humana

| INDICADOR AVH1 | Nº DE LLAMADAS CON LA OPCIÓN DE COMUNICACIÓN AL OPERADOR HUMANO SE PRESENTA DENTRO DE LOS PRIMEROS 40 SEGUNDOS | Nº TOTAL DE LLAMADAS | AVH1 (%) |
|--|---|---|----------|
| Canal de Atención Telefónica 123 | 824,130 | 824,130 | 100.00% |
| Canal de Atención Telefónica 0800-00-911 | 5,906 | 5,906 | 100.00% |
| INDICADOR AVH2 | Nº DE LLAMADAS ATENDIDAS POR UN OPERADOR HUMANO DENTRO DE LOS PRIMEROS 20 SEGUNDOS LUEGO DE MARCADA ESTA OPCIÓN | Nº TOTAL DE LLAMADAS ATENDIDAS POR UN OPERADOR HUMANO | AVH2 (%) |
| Canal de Atención Telefónica 123 | 246,318 | 624,043 | 39.47% |
| Canal de Atención Telefónica 0800-00-911 | 4,355 | 4,705 | 92.56% |

Notas :

Con motivo de la declaratoria de emergencia nacional dictada por el gobierno a través de Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, sus ampliatorias, y a la normativa de emergencia vigente relacionada a las medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del Coronavirus (COVID-19) en el Perú, los valores obtenidos para los indicadores del mes de marzo tienen las siguientes consideraciones:

- Las llamadas recibidas en los centros de atención telefónica (call centers) únicamente gestionaban casos de atención de averías y aspectos relacionados con la calidad de los servicios, ello con la finalidad de asegurar la continuidad de los mismos conforme a lo dispuesto por la Resolución N° 00035-PD/OSIPTEL y normas complementarias; sumado a las restricciones para la movilización de personal (ejecutivos de atención al cliente y asesores) que se presentaron desde el inicio de la cuarentena nacional (16 de marzo de 2020) y que a la fecha se siguen presentando, así como a las restricciones de aforo y cierres arbitrarios de call centers, todo lo cual ha sido puesto en conocimiento del regulador.
- Las atenciones en centros de atención presenciales se realizaron únicamente hasta el día 16 de marzo en cumplimiento de lo dispuesto por la normas antes mencionadas, con el consiguiente impacto que ello ocasionó y continúa generando en las atenciones realizadas por el canal telefónico, cuya capacidad se encuentra considerablemente reducida conforme a lo indicado en el punto anterior.