



Empresa: América Movil S.A.C.
 Servicio: Telefonía Fija
 Año: 2018

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	<=1.60%	0.30%	0.26%	0.39%	0.43%	0.36%	0.33%	0.38%	0.40%	0.31%	0.19%	0.11%	0.11%	
	Averías Reportadas del Total	<24 Hrs	-	48.45%	37.29%	37.40%	32.82%	46.21%	38.33%	49.20%	42.90%	51.67%	52.67%	56.82%	54.14%
Tasa de Llamadas Completadas	Llamadas Completadas / Total de Intentos de Llamadas	Local	>=95.00%	88.57%	99.77%	99.76%	99.71%	99.72%	99.73%	99.80%	99.73%	99.72%	99.81%	99.72%	99.73%
		LDN	-	96.14%	99.91%	99.87%	99.79%	99.97%	100.00%	100.00%	99.90%	99.77%	100.00%	99.77%	99.92%
	LDI	-	96.36%	98.12%	98.70%	99.41%	99.24%	99.01%	90.76%	98.99%	98.45%	99.38%	98.45%	99.94%	
	Telefonía del Perú	-	51.43%	46.13%	49.04%	50.75%	49.58%	50.81%	52.86%	47.93%	51.50%	51.45%	51.50%	57.43%	
	Telefonía Móviles	-	77.26%	78.66%	80.47%	52.00%	83.30%	81.45%	39.32%	14.10%	25.87%	30.36%	25.87%	37.07%	
	Convergencia	-	82.66%	69.10%	78.06%	95.44%	92.85%	29.23%	71.78%	94.63%	77.24%	18.26%	77.24%	82.08%	
	ASR	-	98.16%	97.89%	98.41%	97.67%	97.39%	98.25%	96.95%	98.21%	97.49%	98.21%	97.49%	97.21%	
	Llamadas Contestadas / Total de Intentos de Llamadas	>=70.00%	-	20.79%	98.29%	98.98%	98.88%	98.63%	98.71%	98.10%	98.55%	98.50%	98.35%	98.50%	99.07%
	19XX	-	67.23%	54.79%	71.29%	25.00%	60.87%	53.19%	54.55%	90.58%	51.72%	43.06%	51.72%	68.35%	
	0 800 XXXX	-	-	92.90%	96.33%	97.88%	90.89%	82.89%	96.42%	32.02%	85.26%	94.19%	95.88%	94.19%	73.83%

Empresa: América Movil S.A.C.
 Servicio: Servicio Público Móvil
 Año: 2018

Indicador	Fórmula	Meta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Tasa de Intentos No Establecidos	Número de Intentos No Establecidos / Total de Intentos	<=3.00%	AMAZONAS	0.82%	0.56%	0.34%	0.36%	0.85%	0.27%	0.29%	0.25%	0.26%	0.23%	0.30%	0.26%
			ANCASH	0.26%	0.26%	0.29%	0.30%	0.30%	0.32%	0.27%	0.27%	0.40%	0.19%	0.19%	0.21%
			APURIMAC	0.56%	0.33%	0.40%	0.79%	0.78%	1.43%	0.47%	0.53%	0.55%	0.70%	0.54%	0.42%
			AREQUIPA	0.92%	0.22%	0.24%	0.20%	0.19%	0.16%	0.15%	0.15%	0.19%	0.16%	0.13%	0.12%
			AYACUCHO	0.56%	0.58%	1.33%	1.08%	0.71%	0.59%	0.65%	0.96%	0.30%	0.28%	0.34%	1.30%
			CAJAMARCA	0.54%	0.50%	0.48%	0.48%	0.48%	0.52%	0.50%	0.41%	0.44%	0.29%	0.28%	0.29%
			CUSCO	0.39%	0.38%	0.36%	0.38%	0.32%	0.28%	0.35%	0.37%	0.27%	0.26%	0.22%	0.19%
			HUANCAVELICA	1.01%	0.79%	0.82%	0.91%	1.07%	0.99%	0.98%	0.92%	0.35%	0.33%	0.32%	0.24%
			HUANUCO	0.69%	0.59%	0.53%	0.62%	0.45%	0.59%	0.41%	0.69%	0.50%	0.33%	0.28%	0.26%
			ICA	0.30%	0.36%	0.26%	0.68%	1.12%	0.63%	0.70%	0.49%	0.28%	0.27%	0.14%	0.13%
			JUNIN	1.84%	0.91%	1.15%	2.09%	1.70%	0.64%	0.50%	0.53%	0.33%	0.82%	0.27%	0.21%
			LA LIBERTAD	0.45%	0.27%	0.28%	0.28%	0.26%	0.25%	0.44%	0.26%	0.21%	0.22%	0.17%	0.17%
			LAMBAYEQUE	0.25%	0.35%	0.27%	0.24%	0.24%	0.25%	0.27%	0.40%	0.22%	0.17%	0.17%	0.20%
			LIMA	0.18%	0.61%	0.17%	0.18%	0.16%	0.15%	0.16%	0.14%	0.13%	0.13%	0.12%	0.11%
			LORETO	0.41%	0.75%	0.41%	0.39%	0.39%	0.30%	0.31%	0.30%	0.27%	0.31%	0.29%	0.26%
			MADRE DE DIOS	0.31%	0.17%	0.17%	0.20%	0.18%	0.19%	0.22%	0.21%	0.22%	0.21%	0.25%	0.16%
			MOQUEGUA	0.49%	0.30%	0.19%	0.19%	0.20%	0.19%	0.25%	0.19%	0.22%	0.21%	0.14%	0.10%
			PASCO	2.18%	0.34%	0.25%	0.58%	2.26%	1.86%	0.38%	0.30%	1.39%	0.30%	2.07%	0.17%
			PIURA	0.50%	0.29%	0.36%	0.23%	0.19%	0.18%	0.23%	0.25%	0.27%	0.18%	0.17%	0.16%
			PUNO	0.33%	0.29%	0.30%	0.27%	0.30%	0.26%	0.22%	0.30%	0.27%	0.29%	0.23%	0.20%
SAN MARTIN	0.32%	0.27%	0.27%	0.36%	0.79%	0.24%	0.23%	0.22%	0.23%	0.21%	0.54%	0.20%			
TACNA	0.32%	0.15%	0.17%	0.14%	0.16%	0.14%	0.14%	0.11%	0.11%	0.11%	0.10%	0.07%			
TUMBES	0.19%	0.22%	0.18%	0.18%	0.21%	0.21%	0.30%	0.19%	0.18%	0.14%	0.11%	0.12%			
UCAYALI	0.84%	0.30%	0.32%	0.29%	0.62%	0.32%	0.22%	0.19%	0.21%	0.22%	0.19%	0.15%			

Empresa: América Movil S.A.C.
 Servicio: Servicio Publico Movil
 Año: 2018

Indicador	Fórmula	Meta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre		
Tasa de Llamadas Interrumpidas	Número de Llamadas Interrumpidas del Total de Llamadas Establecidas	<=2.00%	AMAZONAS	0.58%	0.57%	0.68%	0.69%	0.61%	0.52%	0.68%	0.53%	0.61%	0.65%	0.62%		
			ANCASH	0.39%	0.38%	0.40%	0.40%	0.38%	0.36%	0.32%	0.30%	0.30%	0.33%	0.37%	0.39%	
			APURIMAC	0.56%	0.47%	0.43%	0.45%	0.45%	0.56%	0.46%	0.45%	0.46%	0.54%	0.51%	0.47%	
			AREQUIPA	0.35%	0.40%	0.38%	0.38%	0.39%	0.36%	0.35%	0.32%	0.36%	0.34%	0.33%	0.31%	
			AYACUCHO	0.84%	0.79%	0.78%	0.76%	0.75%	0.79%	0.85%	0.74%	0.80%	0.91%	0.74%	0.66%	
			CAJAMARCA	0.60%	0.50%	0.56%	0.52%	0.50%	0.52%	0.67%	0.69%	0.65%	0.81%	0.69%	0.66%	
			CUSCO	0.48%	0.53%	0.44%	0.45%	0.44%	0.41%	0.47%	0.41%	0.41%	0.41%	0.50%	0.44%	0.40%
			HUANCAVELICA	0.89%	0.87%	0.71%	0.75%	0.76%	0.76%	0.91%	0.78%	0.83%	0.91%	0.91%	0.86%	
			HUANUCO	0.85%	0.92%	0.94%	0.97%	0.92%	0.86%	0.95%	0.84%	0.88%	1.12%	0.94%	0.80%	
			ICA	0.43%	0.41%	0.35%	0.35%	0.36%	0.35%	0.41%	0.34%	0.37%	0.40%	0.38%	0.39%	
			JUNIN	0.75%	0.67%	0.60%	0.63%	0.63%	0.61%	0.73%	0.52%	0.52%	0.63%	0.52%	0.46%	
			LA LIBERTAD	1.41%	0.57%	0.50%	0.50%	0.48%	0.45%	0.50%	0.46%	0.43%	0.51%	0.51%	0.45%	
			LAMBAYEQUE	1.12%	0.31%	0.31%	0.28%	0.27%	0.29%	0.31%	0.31%	0.28%	0.32%	0.33%	0.34%	
			LIMA	0.35%	0.33%	0.34%	0.34%	0.32%	0.29%	0.33%	0.27%	0.28%	0.30%	0.29%	0.28%	
			LORETO	0.38%	0.46%	0.38%	0.44%	0.46%	0.38%	0.82%	0.34%	0.88%	0.38%	0.42%	0.42%	
			MADRE DE DIOS	0.38%	0.32%	0.32%	0.35%	0.33%	0.32%	0.35%	0.30%	0.31%	0.36%	0.35%	0.35%	
			MOQUEGUA	0.39%	0.48%	0.38%	0.38%	0.36%	0.42%	0.47%	0.46%	0.38%	0.44%	0.45%	0.37%	
PASCO	0.92%	0.55%	0.57%	0.68%	0.77%	0.67%	0.70%	0.58%	0.59%	0.66%	0.58%	0.50%				

Empresa: América Movil S.A.C.
 Servicio: Servicio Publico Movil
 Año: 2018

Indicador	Fórmula	Meta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Tasa de Llamadas Interrumpidas	Número de Llamadas Interrumpidas del Total de Llamadas Establecidas	<=2.00%	PIURA	0.98%	0.31%	0.34%	0.36%	0.34%	0.33%	0.35%	0.33%	0.36%	0.36%	0.35%	
			PUNO	0.40%	0.42%	0.39%	0.39%	0.36%	0.35%	0.35%	0.34%	0.32%	0.39%	0.35%	0.33%
			SAN MARTIN	0.56%	0.51%	0.55%	0.57%	0.55%	0.52%	0.49%	0.47%	0.57%	0.73%	0.63%	0.45%
			TACNA	0.28%	0.31%	0.28%	0.27%	0.27%	0.24%	0.23%	0.23%	0.23%	0.24%	0.25%	0.21%
			TUMBES	0.97%	0.30%	0.26%	0.28%	0.30%	0.26%	0.25%	0.29%	0.21%	0.35%	0.47%	0.51%
			UCAYALI	0.57%	0.53%	0.45%	0.50%	0.80%	0.51%	0.60%	0.51%	0.56%	0.76%	0.59%	0.49%

Empresa: América Movil S.A.C.
 Servicio: Servicio de Acceso a Internet
 Año: 2018

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%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.01%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	Averías Reparadas del total de averías reportadas	<24 Hrs	-	65.91%	78.89%	62.16%	25.44%	17.72%	43.19%	39.73%	43.18%	40.00%	65.12%	71.88%
Tasa de Ocupación de Enlaces	http://www.claro.com.pe/wps/portal/pe/sc/personas/internet/mide-tu-velocidad http://www.claro.com.pe/portal/recursos/pe/pdf/Tasa-de-ocupacion.pdf													

Empresa: América Movil S.A.C.
 Servicio: Telefonía de Uso Público
 Año: 2018

Indicador	Fórmula	Meta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Tasa de Reparaciones	Averías Reparadas en <24 hrs. Del total de reportadas o detectadas	<24 horas	>=80.00%	82.13%	80.22%	80.69%	80.79%	81.48%	81.62%	80.73%	81.55%	82.91%	82.06%	82.98%	80.17%

Empresa: América Movil S.A.C.
 Servicio: Distribución de radiodifusión por Cable
 Año: 2018

Indicador	Fórmula	Meta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Tasa de incidencia de Fallas	Fallas o averías reportadas en el mes / Cantidad de servicios en el mes	<=2.00%	0.07%	0.0031	0.15%	0.13%	0.04%	0.01%	0.01%	0.00%	0.01%	0.01%	0.00%	0.02%