



Empresa: América Movil S.A.C.
 Servicio: Telefonía Fija
 Año: 2019

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%	0.13%	0.08%	0.10%	0.08%	0.07%	0.09%	0.06%	0.06%	0.06%	0.05%	0.05%	0.04%	
	Averías Reportadas del Total	<24 Hrs	45.40%	39.34%	31.92%	42.77%	53.00%	53.24%	59.53%	57.59%	62.20%	54.04%	50.66%	65.36%	
Tasa de Llamadas Completadas	Llamadas Completadas / Total de Intentos de Llamadas	Local	>=95.00%	99.71%	99.69%	99.69%	99.67%	99.68%	99.22%	99.42%	99.25%	99.69%	99.64%	99.67%	99.65%
		LDN	100.00%	99.86%	99.54%	99.62%	99.70%	100.00%	100.00%	99.34%	100.00%	100.00%	100.00%	99.02%	99.02%
		LDI	-	98.16%	99.18%	99.17%	99.84%	95.94%	99.34%	88.51%	98.01%	99.06%	99.95%	99.09%	97.64%
	ASR Llamadas Contestadas / Total de Intentos de Llamadas	Telefonica del Perú	-	54.49%	58.58%	55.20%	58.24%	59.19%	60.37%	53.38%	7.93%	49.20%	4.63%	12.92%	18.10%
		Telefonica Moviles	-	40.77%	39.53%	54.26%	50.71%	55.00%	52.16%	40.37%	51.01%	39.84%	41.96%	47.97%	46.49%
		Convergia	-	60.98%	56.14%	57.14%	77.78%	78.07%	86.49%	40.43%	72.79%	66.98%	60.00%	69.66%	41.32%
		10X	>=70.00%	97.72%	97.36%	97.56%	96.51%	96.31%	97.65%	94.16%	97.16%	97.77%	98.68%	98.44%	98.62%
		1XY	-	99.34%	99.00%	99.19%	98.93%	98.52%	98.67%	96.99%	99.12%	98.08%	98.90%	98.88%	98.71%
		19XX	-	38.16%	94.03%	78.87%	65.63%	33.87%	52.00%	87.63%	56.25%	72.97%	53.85%	53.42%	58.18%
		0 800 XXXX	-	21.17%	91.08%	82.90%	80.29%	88.76%	63.33%	85.82%	91.39%	79.24%	39.90%	90.05%	82.72%

Empresa: América Movil S.A.C.
 Servicio: Servicio Publico Movil
 Año: 2019

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	0.27%	1.56%	0.22%	0.35%	0.21%	0.22%	0.20%	0.22%	0.22%	0.18%	0.18%	0.17%	
			ANCASH	0.18%	0.16%	0.18%	0.19%	0.18%	0.19%	0.18%	0.19%	0.17%	0.17%	0.20%	0.13%	
			APURIMAC	0.26%	0.26%	0.25%	0.21%	0.21%	0.24%	0.25%	0.46%	0.20%	0.20%	0.20%	0.21%	
			AREQUIPA	0.12%	0.15%	0.13%	0.11%	0.11%	0.11%	0.11%	0.11%	0.11%	0.08%	0.09%	0.11%	0.10%
			AYACUCHO	0.29%	0.36%	0.44%	0.41%	0.43%	0.57%	0.31%	0.97%	0.48%	0.33%	0.72%	0.25%	
			CAJAMARCA	0.26%	0.28%	0.41%	0.28%	0.27%	0.27%	0.29%	0.30%	0.29%	0.28%	0.29%	0.29%	
			CUSCO	0.18%	0.17%	0.18%	0.18%	0.18%	0.21%	0.18%	0.17%	0.17%	0.17%	0.17%	0.17%	0.18%
			HUANCAVELICA	0.45%	0.25%	0.25%	0.25%	0.24%	0.30%	0.28%	0.22%	0.22%	0.20%	0.21%	0.24%	
			HUANUCO	0.30%	0.55%	0.24%	0.23%	0.23%	0.22%	0.25%	0.54%	0.25%	0.24%	0.23%	0.65%	
			ICA	0.44%	0.14%	0.10%	0.11%	0.26%	0.13%	0.11%	0.11%	0.33%	0.11%	0.09%	0.14%	
			JUNIN	0.20%	0.17%	0.22%	0.24%	0.20%	0.33%	0.37%	0.18%	0.26%	0.21%	0.18%	0.20%	
			LA LIBERTAD	0.15%	0.15%	0.16%	0.15%	0.15%	0.15%	0.17%	0.18%	0.18%	0.16%	0.16%	0.16%	
			LAMBAYEQUE	0.14%	0.31%	0.12%	0.11%	0.26%	0.10%	0.09%	0.10%	0.10%	0.10%	0.10%	0.11%	0.09%
			LIMA	0.13%	0.11%	0.10%	0.10%	0.11%	0.10%	0.11%	0.13%	0.16%	0.11%	0.13%	0.13%	
			LORETO	0.32%	0.30%	0.39%	0.28%	0.38%	0.20%	0.30%	0.30%	0.32%	0.29%	0.38%		
			MADRE DE DIOS	0.18%	0.17%	0.14%	0.14%	0.18%	0.15%	0.13%	0.30%	0.20%	0.12%	0.13%	0.12%	
			MOQUEGUA	0.10%	0.12%	0.10%	0.10%	0.10%	0.11%	0.09%	0.09%	0.08%	0.08%	0.08%	0.08%	
			PASCO	2.33%	1.19%	0.13%	0.13%	0.13%	0.14%	0.19%	0.19%	0.19%	0.21%	0.20%	0.21%	0.29%
			PIURA	0.16%	0.14%	0.13%	0.12%	0.14%	0.12%	0.12%	0.12%	0.12%	0.11%	0.12%	0.11%	
			PUNO	0.17%	0.19%	0.16%	0.18%	0.20%	0.17%	0.23%	0.16%	0.23%	0.15%	0.27%	0.15%	
			SAN MARTIN	0.31%	0.20%	0.23%	0.19%	0.19%	0.21%	0.19%	0.18%	0.16%	0.16%	0.16%	0.16%	
			TACNA	0.08%	0.09%	0.08%	0.07%	0.08%	0.07%	0.08%	0.07%	0.06%	0.07%	0.05%	0.05%	
			TUMBES	0.11%	0.08%	0.08%	0.08%	0.08%	0.08%	0.08%	0.10%	0.07%	0.06%	0.07%	0.07%	
UCAYALI	0.17%	0.20%	0.18%	0.18%	0.18%	0.16%	0.15%	0.19%	0.17%	0.16%	0.17%	0.16%				

Empresa: América Movil S.A.C.
 Servicio: Servicio Publico Movil
 Año: 2019

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	0.68%	0.69%	0.59%	0.50%	0.48%	0.49%	0.46%	0.51%	0.51%	0.52%	0.50%	0.49%	
			ANCASH	0.33%	0.32%	0.32%	0.37%	0.36%	0.38%	0.38%	0.38%	0.39%	0.37%	0.41%	0.39%	
			APURIMAC	0.47%	0.49%	0.47%	0.49%	0.51%	0.55%	0.56%	0.65%	0.53%	0.53%	0.52%	0.54%	
			AREQUIPA	0.32%	0.37%	0.36%	0.34%	0.32%	0.34%	0.35%	0.34%	0.34%	0.29%	0.30%	0.34%	0.33%
			AYACUCHO	0.69%	0.70%	0.70%	0.69%	0.70%	0.74%	0.75%	0.69%	0.72%	0.74%	0.79%	0.71%	
			CAJAMARCA	0.67%	0.74%	0.73%	0.66%	0.61%	0.62%	0.60%	0.59%	0.62%	0.72%	0.66%	0.63%	
			CUSCO	0.38%	0.40%	0.41%	0.42%	0.42%	0.39%	0.43%	0.43%	0.40%	0.44%	0.44%	0.45%	
			HUANCAVELICA	0.90%	0.86%	0.83%	0.86%	0.86%	0.89%	0.89%	0.85%	0.84%	0.87%	0.86%	0.88%	
			HUANUCO	0.88%	0.87%	0.78%	0.76%	0.74%	0.74%	0.73%	0.72%	0.75%	0.83%	0.79%	0.90%	
			ICA	0.38%	0.36%	0.35%	0.37%	0.42%	1.07%	0.43%	0.38%	0.43%	0.41%	0.40%	0.40%	
			JUNIN	0.49%	0.48%	0.48%	0.47%	0.51%	0.56%	0.56%	0.53%	0.54%	0.54%	0.57%	0.54%	
			LA LIBERTAD	0.40%	0.40%	0.45%	0.42%	0.38%	0.37%	0.36%	0.37%	0.39%	0.39%	0.44%	0.41%	
			LAMBAYEQUE	0.30%	0.34%	0.28%	0.27%	0.27%	0.23%	0.22%	0.23%	0.22%	0.26%	0.25%	0.25%	
			LIMA	0.28%	0.27%	0.27%	0.28%	0.29%	0.73%	0.30%	0.28%	0.26%	0.29%	0.29%	0.29%	
			LORETO	0.47%	0.46%	0.42%	0.41%	0.41%	0.76%	1.02%	0.50%	0.51%	0.55%	0.79%	1.37%	
			MADRE DE DIOS	0.34%	0.34%	0.33%	0.33%	4.48%	0.36%	0.33%	0.54%	0.40%	0.33%	0.33%	0.30%	
			MOQUEGUA	0.35%	0.39%	0.42%	0.42%	0.41%	0.42%	0.43%	0.48%	0.47%	0.44%	0.45%	0.44%	
PASCO	0.51%	0.56%	0.52%	0.54%	0.53%	0.76%	0.58%	0.71%	0.75%	0.75%	0.74%	0.75%				

Empresa: América Movil S.A.C.
 Servicio: Servicio Publico Movil
 Año: 2019

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	0.36%	0.36%	0.34%	0.35%	0.34%	0.31%	0.34%	0.32%	0.36%	0.36%	0.35%	
			PUNO	0.33%	0.35%	0.32%	0.38%	1.21%	0.41%	0.43%	0.45%	0.46%	0.42%	0.49%	0.47%
			SAN MARTIN	0.52%	0.51%	0.57%	0.54%	0.48%	0.48%	0.46%	0.44%	0.41%	0.46%	0.46%	0.51%
			TACNA	0.22%	0.24%	0.25%	0.22%	0.22%	0.24%	0.23%	0.23%	0.26%	0.28%	0.26%	0.26%
			TUMBES	0.42%	0.20%	0.20%	0.21%	0.22%	0.17%	0.17%	0.18%	0.15%	0.19%	0.18%	0.19%
			UCAYALI	0.50%	0.52%	0.47%	0.53%	0.56%	0.80%	0.54%	0.51%	0.49%	0.54%	0.56%	0.54%

Empresa: América Movil S.A.C.
 Servicio: Servicio de Acceso a Internet
 Año: 2019

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%	0.01%	0.01%	0.12%	0.04%	0.02%	0.01%	0.02%	0.02%	0.02%	0.01%	0.02%	0.02%
	Averías Reparadas del total de averías reportadas	<24 Hrs	-	87.72%	82.76%	8.45%	36.06%	62.79%	63.49%	73.56%	41.13%	83.33%	78.79%	75.44%
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: 2019

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%	84.01%	83.49%	82.45%	82.09%	85.70%	86.55%	80.16%	83.77%	83.88%	83.39%	81.77%	84.52%

Empresa: América Movil S.A.C.
 Servicio: Distribución de radiodifusión por Cable
 Año: 2019

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%	0.05%	0.20%	0.11%	0.13%	0.09%	0.04%	0.04%	0.04%	0.18%	0.00%	0.07%	0.07%