

Empresa: América Movil S.A.C.
 Servicio: Telefonía Fija
 Año: 2020



Indicador	Fórmula	Meta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Tasa de Incidencia de Fallos	Averías Reportadas / Líneas en Servicio	<=1.60%	0.05%	0.05%	0.03%	0.01%	0.01%	0.02%	0.02%	0.04%	0.05%	0.04%	0.04%	0.03%
	Averías Reportadas del Total	<24 Hrs	-	50.99%	37.63%	36.32%	43.24%	30.91%	24.77%	55.81%	50.45%	39.87%	45.92%	65.84%
Tasa de Llamadas Completadas	Llamadas Completadas / Total de Intentos de Llamadas	Local	>=95.00%	99.58%	99.43%	99.81%	99.58%							
		LDN	-	99.53%	99.27%	99.75%	99.79%							
	ASR Llamadas Contestadas / Total de Intentos de Llamadas	LDI	-	98.39%	99.55%	99.53%	98.58%							
		Telefonica del Perú	-	54.93%	18.00%	20.72%	49.21%							
		Telefonica Moviles	-	38.77%	81.08%	48.39%	90.75%							
		Convergia	-	80.39%	81.45%	75.54%	78.85%							
		10X	-	98.77%	99.08%	99.53%	99.87%							
		1XY	>=70.00%	98.62%	98.15%	98.44%	99.76%							
		19XX	-	45.59%	81.63%	85.11%	58.97%							
		0 800 XXXX	-	91.86%	93.15%	97.34%	98.08%							

Empresa: América Movil S.A.C.
 Servicio: Servicio Publico Movil
 Año: 2020

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	0.18%	0.17%	0.76%	0.18%	0.19%	0.20%	0.21%	0.22%	0.23%	0.20%	0.18%	0.19%
			ANCASH	0.12%	0.14%	0.16%	0.22%	0.16%	0.16%	0.19%	0.17%	0.16%	0.15%	0.14%	0.13%
			APURIMAC	0.17%	0.17%	0.22%	0.19%	0.18%	0.18%	0.21%	0.35%	0.21%	0.20%	0.20%	0.17%
			AREQUIPA	0.14%	0.14%	0.18%	0.18%	0.15%	0.13%	0.13%	0.15%	0.15%	0.16%	0.15%	0.57%
			AYACUCHO	0.27%	0.32%	0.31%	0.21%	0.21%	0.40%	0.27%	0.27%	0.30%	0.31%	0.27%	0.47%
			CAJAMARCA	0.27%	0.30%	0.32%	0.34%	0.34%	0.34%	0.33%	0.36%	0.38%	0.33%	0.27%	0.31%
			CUSCO	0.16%	0.17%	0.23%	0.18%	0.18%	0.18%	0.18%	0.21%	0.20%	0.20%	0.20%	0.19%
			HUANCAVELICA	0.19%	0.19%	0.20%	0.18%	0.22%	0.22%	0.20%	0.25%	0.26%	0.26%	0.60%	0.56%
			HUANUCO	0.26%	0.61%	0.30%	0.42%	0.34%	0.34%	0.41%	0.60%	0.59%	0.75%	0.66%	0.71%
			ICA	0.11%	0.13%	0.10%	0.11%	0.09%	0.09%	0.11%	0.17%	0.12%	0.16%	0.12%	0.12%
			JUNIN	0.24%	0.21%	0.24%	0.19%	0.26%	0.20%	0.31%	0.21%	0.29%	0.25%	0.25%	0.18%
			LA LIBERTAD	0.13%	0.13%	0.21%	0.25%	0.16%	0.15%	0.15%	0.17%	0.16%	0.15%	0.13%	0.14%
			LAMBAYEQUE	0.10%	0.10%	0.12%	0.14%	0.12%	0.11%	0.12%	0.12%	0.12%	0.12%	0.11%	0.10%
			LIMA	0.12%	0.13%	0.19%	0.17%	0.14%	0.16%	0.12%	0.12%	0.12%	0.11%	0.11%	0.12%
			LORETO	0.36%	0.43%	0.46%	0.41%	0.48%	0.34%	0.48%	0.37%	0.48%	0.52%	0.39%	0.44%
			MADRE DE DIOS	0.14%	0.30%	0.22%	0.14%	0.12%	0.22%	0.15%	0.13%	0.12%	0.15%	0.21%	0.21%
			MOQUEGUA	0.09%	0.09%	0.13%	0.12%	0.10%	0.13%	0.09%	0.11%	0.10%	0.09%	0.11%	0.17%
			PASCO	1.24%	0.31%	0.26%	0.21%	0.28%	0.24%	0.21%	0.18%	0.18%	0.26%	0.26%	0.29%
			PIURA	0.11%	0.11%	0.15%	0.15%	0.13%	0.14%	0.13%	0.14%	0.14%	0.14%	0.13%	0.14%
			PUNO	0.14%	0.14%	0.25%	0.14%	0.14%	0.14%	0.16%	0.15%	0.16%	0.21%	0.15%	0.16%
SAN MARTIN	0.17%	0.18%	0.22%	0.21%	0.29%	0.22%	0.23%	0.24%	0.25%	0.23%	0.22%	0.21%			
TACNA	0.06%	0.06%	0.07%	0.07%	0.06%	0.06%	0.06%	0.06%	0.06%	0.10%	0.07%	0.12%			
TUMBES	0.07%	0.07%	0.11%	0.08%	0.07%	0.08%	0.07%	0.08%	0.08%	0.08%	0.08%	0.07%			
UCAYALI	0.17%	0.16%	0.18%	0.18%	0.18%	0.18%	0.20%	0.18%	0.19%	0.20%	0.19%	0.18%			

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	0.54%	0.52%	0.75%	0.54%	0.62%	0.62%	0.52%	0.56%	0.40%	0.42%	0.42%	
			ANCASH	0.37%	0.42%	0.45%	0.44%	0.44%	0.45%	0.39%	0.38%	0.40%	0.34%	0.31%	0.29%
			APURIMAC	0.53%	0.55%	0.58%	0.57%	0.52%	0.52%	0.55%	0.59%	0.56%	0.53%	0.53%	0.49%
			AREQUIPA	0.39%	0.42%	0.47%	0.45%	0.41%	0.38%	0.38%	0.42%	0.45%	0.42%	0.41%	0.39%
			AYACUCHO	0.77%	0.78%	0.82%	0.77%	0.75%	0.87%	0.91%	0.89%	0.84%	0.77%	0.76%	0.83%
			CAJAMARCA	0.60%	0.64%	0.69%	0.70%	0.74%	0.72%	0.64%	0.66%	0.67%	0.59%	0.53%	0.49%
			CUSCO	0.43%	0.47%	0.53%	0.50%	0.46%	0.46%	0.46%	0.49%	0.50%	0.48%	0.51%	0.44%
			HUANGVELICA	0.86%	0.87%	0.91%	0.88%	0.86%	0.93%	0.92%	0.96%	0.94%	0.89%	0.93%	0.98%
			HUANUCO	0.86%	0.93%	0.93%	0.95%	0.95%	0.92%	0.97%	1.00%	0.97%	0.92%	0.87%	0.88%
			ICA	0.44%	0.46%	0.39%	0.40%	0.34%	0.37%	0.42%	0.41%	0.42%	0.46%	0.45%	0.45%
			JUNIN	0.60%	0.61%	0.64%	0.65%	0.65%	0.64%	0.65%	0.68%	0.70%	0.63%	0.61%	0.56%
			LA LIBERTAD	0.36%	0.35%	0.43%	0.45%	0.45%	0.43%	0.36%	0.38%	0.39%	0.33%	0.31%	0.30%
			LAMBAYEQUE	0.27%	0.27%	0.31%	0.35%	0.32%	0.29%	0.24%	0.25%	0.25%	0.22%	0.18%	0.18%
			LIMA	0.30%	0.31%	0.38%	0.40%	0.35%	0.36%	0.33%	0.33%	0.33%	0.31%	0.31%	0.32%
			LORETO	0.93%	0.71%	0.87%	0.83%	0.94%	0.75%	2.30%	0.70%	0.77%	1.25%	0.71%	0.68%
			MADRE DE DIOS	0.33%	0.40%	0.43%	0.37%	0.34%	0.53%	0.41%	0.36%	0.36%	0.38%	0.36%	0.36%
			MOQUEGUA	0.47%	0.46%	0.49%	0.47%	0.41%	0.41%	0.45%	0.48%	0.48%	0.47%	0.50%	0.49%
PASCO	0.81%	1.03%	0.80%	0.57%	0.61%	0.61%	0.61%	0.61%	0.63%	0.62%	0.58%	0.67%	0.60%		

Empresa: América Movil S.A.C.
 Servicio: Servicio Publico Movil
 Año: 2020

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	0.33%	0.34%	0.41%	0.45%	0.44%	0.42%	0.32%	0.36%	0.35%	0.32%	0.32%	0.31%	
			PUNO	0.47%	0.48%	0.52%	0.48%	0.47%	0.47%	0.50%	0.52%	0.55%	0.57%	0.51%	0.47%	
			SAN MARTIN	0.56%	0.60%	0.65%	0.65%	0.67%	0.67%	0.65%	0.67%	0.71%	0.64%	0.64%	0.61%	
			TACNA	0.27%	0.30%	0.32%	0.28%	0.26%	0.27%	0.27%	0.27%	0.28%	0.28%	0.32%	0.33%	0.34%
			TUMBES	0.19%	0.21%	0.24%	0.24%	0.21%	0.23%	0.19%	0.18%	0.18%	0.20%	0.19%	0.18%	
			UCAYALI	0.55%	0.56%	0.61%	0.66%	0.62%	0.55%	0.58%	0.63%	0.67%	0.55%	0.52%	0.47%	

Empresa: América Movil S.A.C.
 Servicio: Servicio de Acceso a Internet
 Año: 2020

Indicador	Fórmula	Meta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Tasa de incidencia de Fallas	Averías Reportadas / Lineas en Servicio	<=2.00%	0.02%	0.02%	0.01%	0.01%	0.01%	0.01%	0.00%	0.02%	0.01%	0.02%	0.02%	0.01%
	Averías Reparadas del total de averías reportadas	<24 Hrs	81.82%	82.65%	72.00%	91.46%	79.17%	85.45%	79.41%	33.77%	41.86%	90.68%	88.27%	76.00%
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: 2020

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%	85.22%	84.12%	82.09%	82.07%	89.80%	85.88%	81.44%	81.60%	82.18%	84.09%	85.46%	81.98%

Empresa: América Movil S.A.C.
 Servicio: Distribución de radiodifusión por Cable
 Año: 2020

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%	0.19%	0.02%	0.00%	0.00%	0.00%	0.02%	0.04%	0.16%	0.08%	0.03%	0.07%