



Empresa : AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C (EX - TELMEX PERÚ S.A.)

Servicio : Telefonía Fija

Año : 2014

Indicador	Formula	Meta	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	
Respuesta de Operadores (RO)	Llamadas atendidas <10 segundos/Tot al de tentativas de llamadas al sistema operador	102	90.00%	91.16%	90.13%	91.45%	92.36%	91.25%	93.86%	90.03%	90.09%	90.01%	90.48%	78.48%	92.42%
Respuesta de Operadores (RO)	Llamadas atendidas <10 segundos/Tot al de tentativas de llamadas al sistema operador	103	90.00%	97.08%	95.14%	93.56%	95.48%	96.00%	93.85%	90.26%	94.01%	94.17%	94.29%	92.75%	91.94%
Respuesta de Operadores (RO)	Llamadas atendidas <10 segundos/Tot al de tentativas de llamadas al sistema operador	104	90.00%	90.31%	90.85%	90.13%	92.52%	90.16%	91.86%	90.53%	91.51%	90.13%	90.34%	74.97%	93.58%
Respuesta de Operadores (RO)	Llamadas atendidas <10 segundos/Tot al de tentativas de llamadas al sistema operador	108	90.00%	93.33%	94.59%	90.27%	91.21%	92.75%	98.39%	93.75%	94.51%	91.57%	90.79%	86.73%	96.91%
Respuesta de Operadores (RO)	Llamadas atendidas <10 segundos/Tot al de tentativas de llamadas al sistema operador	109	90.00%	90.57%	100.00%	93.27%	96.43%	100.00%	95.24%	100.00%	100.00%	96.88%	90.48%	88.89%	97.50%
Tasa de Llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas de llamadas completadas / Total de tentativas de llamadas	SERVICIO - LDI	90.00%	93.75%	97.56%	91.45%	93.86%	95.96%	94.29%	93.97%	93.58%	48.52%	76.80%	94.96%	95.58%
Tasa de Llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas de llamadas completadas / Total de tentativas de llamadas	SERVICIO - LDN	90.00%	98.29%	96.14%	96.01%	97.59%	98.17%	98.12%	97.76%	97.85%	96.84%	97.81%	97.29%	97.15%
Tasa de Llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas de llamadas completadas / Total de tentativas de llamadas	SERVICIO - Local	90.00%	96.13%	82.39%	94.95%	93.19%	91.52%	53.37%	90.97%	93.36%	94.51%	93.81%	57.35%	94.11%
Tasa de Llamadas	Tentativas de Llamadas	SERVICIO -	90.00%	86.44%	94.98%	97.46%	87.53%	77.41%	82.62%	94.79%	95.71%	98.18%	96.90%	97.41%	97.09%



Indicador	Formula	Meta	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	
Completadas (TLLC)	completadas / Total de tentativas de llamadas	0800XX													
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas de llamadas completadas / Total de tentativas de llamadas	SERVICIO - 1XY	90.00%	99.97%	99.14%	99.945	100.00%	100.00%	100.00%	99.93%	99.80%	99.26%	99.65%	98.56%	99.75%
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas de llamadas completadas / Total de tentativas de llamadas	SERVICIO - 102	90.00%	100.00%	100.00%	100.00%	97.30%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas de llamadas completadas / Total de tentativas de llamadas	SERVICIO - 103	90.00%	100.00%	99.55%	96.77%	99.44%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	97.75%	100.00%	100.00%	100.00%
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas de llamadas completadas / Total de tentativas de llamadas	SERVICIO - 104	90.00%	95.95%	94.88%	92.10%	97.25%	95.19%	99.12%	75.47%	98.49%	98.21%	99.10%	99.49%	98.68%
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas de llamadas completadas / Total de tentativas de llamadas	SERVICIO - 108	90.00%	88.89%	100.00%	87.18%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas de llamadas completadas / Total de tentativas de llamadas	SERVICIO - 109	90.00%	100.00%	100.00%	83.33%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas de llamadas completadas / Total de tentativas de llamadas	SERVICIO - 19XX	90.00%	93.10%	95.54%	98.22%	94.10%	61.77%	34.51%	90.24%	91.42%	65.20%	51.04%	94.44%	91.88%
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/ Total de Tentativas de Llamadas)	SERVICIO - LDI	70.00%	65.28%	90.24%	67.52%	73.68%	79.80%	80.95%	84.48%	71.56%	36.69%	64.80%	80.67%	80.53%
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/ Total de Tentativas de Llamadas)	SERVICIO - LDN	70.00%	72.03%	74.21%	72.84%	73.80%	75.10%	74.20%	30.73%	64.86%	68.17%	71.97%	64.43%	71.30%
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/ Total de Tentativas de Llamadas)	SERVICIO - Local	70.00%	95.59%	81.97%	94.53%	92.63%	91.00%	52.54%	90.42%	92.91%	93.04%	92.29%	56.98%	93.68%



Indicador	Formula	Meta	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	
	Llamadas)														
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/ Total de Tentativas de Llamadas)	SERVIC IO - 0800X X	70.00%	86.28%	94.84%	97.46%	87.27%	77.27%	82.52%	94.66%	95.71%	98.05%	96.90%	97.07%	96.93%
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/ Total de Tentativas de Llamadas)	SERVIC IO - 1XY	70.00%	99.93%	99.14%	99.94%	100.00%	99.79%	100.00%	99.93%	99.80%	99.14%	99.65%	98.56%	99.75%
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/ Total de Tentativas de Llamadas)	SERVIC IO - 102	70.00%	100.00%	100.00%	100.00%	94.59%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/ Total de Tentativas de Llamadas)	SERVIC IO - 103	70.00%	100.00%	99.10%	96.24%	98.31%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	97.75%	86.02%	98.41%	98.65%
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/ Total de Tentativas de Llamadas)	SERVIC IO - 104	70.00%	95.67%	94.72%	91.49%	96.94%	94.99%	98.68%	75.30%	98.49%	97.70%	94.72%	98.99%	97.09%
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/ Total de Tentativas de Llamadas)	SERVIC IO - 108	70.00%	88.89%	100.00%	87.18%	100.00%	100.00%	83.33%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/ Total de Tentativas de Llamadas)	SERVIC IO - 109	70.00%	100.00%	100.00%	83.33%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/ Total de Tentativas de Llamadas)	SERVIC IO - 19XX	70.00%	92.31%	94.31%	97.46%	93.37%	61.34%	34.27%	90.24%	90.30%	64.53%	50.69%	93.16%	91.03%
Tasa Incidencia de Fallas(TIF)	Averías Reparadas del total de averías reportadas	< 24 Hrs		57.14%	53.85%	81.25%	100.00%	86.67%	84.62%	82.62%	88.10%	86.36%	83.33%	88.24%	88.89%
Tasa Incidencia de Fallas(TIF)	Averías Reparadas del total de averías	> 72 Hrs		14.29%	7.70%	12.50%	0.00%	6.67%	0.00%	9.09%	4.76%	4.50%	16.67%	11.76%	11.11%



Indicador	Formula	Meta	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
	reportadas													
Tasa Incidencia de Fallas(TIF)	Averías Reportadas/Líneas de Servicio Telefonía Fija	=<1.60%	0.15%	1.00%	1.09%	0.27%	0.73%	0.24%	0.16%	0.39%	0.04%	0.01%	0.04%	0.05%

Empresa : AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C (EX - TELMEX PERÚ S.A.)

Servicio : Acceso a Internet

Año : 2014

Indicador	Formula	Meta	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	
Respuesta de Operadores(RO)	Llamadas atendidas <20 segundos/Total de tentativas de llamadas al sistema operador	104 INTERNET	90.00%	90.33%	92.57%	90.71%	94.30%	94.88%	97.53%	97.86%	98.40%	97.89%	95.24%	93.84%	98.46%
Tasa Incidencia de Fallas(TIF)	Averías Reparadas del total de averías reportadas	< 24 Hrs		90.14%	92.11%	82.14%	89.66%	90.48%	96.97%	93.18%	92.59%	84.00%	96.00%	71.95%	90.32%
Tasa Incidencia de Fallas(TIF)	Averías Reparadas del total de averías reportadas	> 72 Hrs		0.00%	7.90%	0.00%	3.45%	4.76%	1.52%	0.00%	3.70%	8.00%	0.00%	10.98%	0.00%
Tasa Incidencia de Fallas(TIF)	Averías Reportadas/ Líneas de Servicio	Acceso a Internet	=<9.00%	1.82%	1.80%	0.55%	1.71%	0.36%	0.77%	1.39%	1.49%	0.29%	0.39%	1.33%	0.38%

Empresa : AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C (EX - TELMEX PERÚ S.A.)

Servicio : Telefonía Publica

Año : 2014

Indicador	Formula	Meta	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	
Respuesta de Operadores(RO)	Llamadas atendidas <20 segundos/Total de tentativas de llamadas al sistema operador	102 TELEFONIA PUBLICA	85.00%	92.61%	91.12%	91.86%	96.51%	91.53%	93.52%	85.03%	93.41%	92.84%	90.74%	90.56%	94.21%
Respuesta de Operadores(RO)	Llamadas atendidas <20 segundos/Total de tentativas de llamadas al sistema operador	103 TELEFONIA PUBLICA	85.00%	99.42%	98.47%	98.19%	98.99%	99.13%	98.79%	97.02%	98.43%	98.56%	98.47%	98.41%	97.62%
Tasa de Reparaciones(TR)	(Fallas reparadas en menos 24 horas / Total de fallas reportadas en el mes)* 100	< 24 Horas	80.00%	90.35%	89.88%	86.25%	89.90%	86.24%	83.69%	82.62%	80.18%	84.41%	83.53%	82.65%	80.14%

Empresa : AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C (EX - TELMEX PERÚ S.A.)

Servicio : Portador Local

Año : 2014



Indicador	Formula	Meta	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	
Tasa Incidencia de Fallas(TIF)	Averías Reparadas del total de averías reportadas	< 24 Hrs		90.48%	100.00%	85.00%	100.00%	100.00%	83.33%	86.36%	93.75%	92.31%	100.00%	86.96%	81.25%
Tasa Incidencia de Fallas(TIF)	Averías Reparadas del total de averías reportadas	> 72 Hrs		9.52%	0.00%	0.50%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	12.50%
Tasa Incidencia de Fallas(TIF)	Averías Reportadas/ Líneas de Servicio	Portador or Local		0.41%	2.15%	0.73%	0.40%	0.47%	0.16%	0.70%	2.13%	0.40%	0.73%	1.18%	0.26%

**Empresa :** AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C (EX - TELMEX PERÚ S.A.)

**Servicio :** Portador Larga Distancia

**Año :** 2014

Indicador	Formula	Meta	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	
Tasa Incidencia de Fallas(TIF)	Averías Reparadas del total de averías reportadas	< 24 Hrs		87.50%	100.00%	92.31%	80.00%	100.00%	72.73%	66.67%	85.71%	100%	93.33%	93.75%	94.74%
Tasa Incidencia de Fallas(TIF)	Averías Reparadas del total de averías reportadas	> 72 Hrs		0.00%	0.00%	7.69%	0.00%	0.00%	9.09%	11.11%	7.14%	0.00%	0.00%	0.00%	5.26%
Tasa Incidencia de Fallas(TIF)	Averías Reportadas/ Líneas de Servicio	Portador LD		0.53%	0.60	1.59%	0.65%	0.84%	0.70%	1.57%	0.86%	0.54%	1.25%	1.51%	2.00%