



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

Servicio : Telefonía Fija

Año : 2013

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%	93.62%	96.82%	96.57%	94.06%	95.92%	95.36%	93.60%	91.52%	93.72%	93.24%	92.25%	90.37%
Respuesta de Operadores (RO)	LLamadas atendidas <10 segundos/Tot al de tentativas de llamadas al sistema operador	103	90.00%	92.64%	98.53%	98.82%	99.33%	98.88%	98.26%	97.26%	95.75%	96.82%	97.62%	97.87%	97.26%
Respuesta de Operadores (RO)	LLamadas atendidas <10 segundos/Tot al de tentativas de llamadas al sistema operador	104	90.00%	92.25%	92.28%	93.10%	90.95%	93.62%	93.47%	91.96%	91.09%	91.52%	93.39%	90.45%	90.43%
Respuesta de Operadores (RO)	LLamadas atendidas <10 segundos/Tot al de tentativas de llamadas al sistema operador	108	90.00%	93.58%	94.76%	92.78%	92.04%	92.71%	91.55%	95.71%	92.11%	90.29%	93.75%	92.55%	90.00%
Respuesta de Operadores (RO)	LLamadas atendidas <10 segundos/Tot al de tentativas de llamadas al sistema operador	109	90.00%	98.28%	95.06%	98.67%	95.12%	94.44%	100.00%	92.86%	98.18%	100.00%	92.50%	100.00%	100.00%
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas de llamadas completadas / Total de tentativas de llamadas	SERVICIO - LDI	90.00%	95.99%	89.67%	96.26%	97.84%	97.08%	92.11%	94.77%	93.80%	90.375	96.30%	95.50%	98.28%
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas de llamadas completadas / Total de tentativas de llamadas	SERVICIO - LDN	90.00%	98.87%	98.06%	98.40%	98.98%	98.69%	98.68%	99.21%	98.94%	98.83%	99.21%	98.56%	99.04%
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas de llamadas completadas / Total de tentativas de llamadas	SERVICIO - Local	90.00%	94.13%	96.84%	96.92%	96.37%	85.04%	97.01%	96.33%	96.52%	68.21%	97.13%	60.19%	93.85%
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas de llamadas completadas / Total de	SERVICIO - 0800X X	90.00%	95.05%	97.50%	96.73%	76.81%	90.94%	91.18%	92.70%	98.88%	42.92%	93.92%	75.60%	79.86%



Indicador	Formula	Meta	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	
	tentativas de llamadas														
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas de llamadas completadas / Total de tentativas de llamadas	SERVIC IO - 1XY	90.00%	98.94%	4.75%	99.30%	80.93%	100.00%	99.92%	100.00%	100.00%	22.65%	99.11%	99.835	99.71%
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas de llamadas completadas / Total de tentativas de llamadas	SERVIC IO - 102	90.00%	67.50%	100.00%	100.00%	69.61%	76.64%	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	SERVIC IO - 103	90.00%	57.51%	99.04%	99.50%	99.44%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99.18%	100.00%	100.00%
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas de llamadas completadas / Total de tentativas de llamadas	SERVIC IO - 104	90.00%	72.06%	100.00%	99.12%	56.85%	76.79%	100.00%	100.00%	100.00%	99.05%	99.42%	94.34%	79.40%
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas de llamadas completadas / Total de tentativas de llamadas	SERVIC IO - 108	90.00%	100.00%	100.00%	100.00%	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	SERVIC IO - 109	90.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	75.00%	100.00%
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas de llamadas completadas / Total de tentativas de llamadas	SERVIC IO - 19XX	90.00%	91.68%	95.00%	95.87%	95.64%	49.50%	97.31%	91.96%	96.37%	95.17%	97.84%	52.22%	90.46%
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/ Total de Tentativas de Llamadas)	SERVIC IO - LDI	70.00%	92.50%	86.77%	95.37%	96.37%	61.31%	60.53%	63.40%	66.67%	78.52%	61.73%	81.08%	67.24%
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/ Total de Tentativas de Llamadas)	SERVIC IO - LDN	70.00%	74.82%	75.91%	74.69%	71.70%	59.06%	71.10%	67.29%	56.26%	70.32%	68.50%	67.49%	69.38%
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/ Total de Tentativas de Llamadas)	SERVIC IO - Local	70.00%	93.70%	96.39%	96.34%	95.89%	84.65%	96.47%	95.91%	96.07%	68.02%	96.76%	59.56%	93.34%



Indicador	Formula	Meta	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Tasa de Llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/ Total de Tentativas de Llamadas) SERVIC IO - 0800X X	70.00%	95.05%	97.04%	96.64%	76.64%	90.69%	91.05%	92.37%	98.70%	42.82%	93.25%	75.56%	79.79%
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/ Total de Tentativas de Llamadas) SERVIC IO - 1XY	70.00%	98.79%	4.75%	99.22%	80.47%	100.00%	99.84%	100.00%	99.82%	22.65%	99.11%	99.83%	99.71%
Tasa de Llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/ Total de Tentativas de Llamadas) SERVIC IO - 102	70.00%	67.50%	100.00%	96.97%	69.61%	75.70%	98.78%	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%	57.19%	99.04%	99.01%	100.00%	99.48%	100.00%	100.00%	99.57%	100.00%	98.78%	99.00%	99.52%
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/ Total de Tentativas de Llamadas) SERVIC IO - 104	70.00%	72.02%	100.00%	99.12%	56.73%	76.79%	100.00%	100.00%	100.00%	98.73%	99.23%	94.23%	79.29%
Tasa de Llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/ Total de Tentativas de Llamadas) SERVIC IO - 108	70.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	85.71%	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%	75.00%	100.00%
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/ Total de Tentativas de Llamadas) SERVIC IO - 19XX	70.00%	90.94%	94.00%	95.65%	95.30%	49.36%	97.12%	91.75%	94.98%	94.20%	97.16%	51.75%	89.37%
Tasa Incidencia de Fallas(TIF)	Averías Reparadas del total de averías reportadas < 24 Hrs		90.00%	75.00%	75.00%	77.78%	68.75%	91.67	78.57%	50.00%	92.86%	60.00%	100.00%	75.00%
Tasa Incidencia de Fallas(TIF)	Averías Reparadas del total de averías reportadas > 72 Hrs		10.00%	8.33%	16.67%	11.11%	12.50%	0.00%	7.14%	40.00%	7.14%	30.00%	0.00%	16.67%



Indicador	Formula	Meta	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Tasa Incidencia de Fallas(TIF)	Averías Reportadas/Líneas de Servicio Telefonía Fija	=<1.60%	0.47%	0.33%	0.26%	0.39%	0.45%	2.19%	0.44%	0.36%	0.34%	1.00%	0.31%	0.68%

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

Servicio : Acceso a Internet

Año : 2013

Indicador	Formula	Meta	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	
Respuesta de Operadores(RO)	LLlamadas atendidas <20 segundos/Total de tentativas de llamadas al sistema operador	104 INTERNET	90.00%	94.19%	95.24%	94.60%	92.95%	95.16%	94.72%	93.89%	93.95%	93.30%	94.66%	92.33%	90.53%
Tasa Incidencia de Fallas(TIF)	Averías Reparadas del total de averías reportadas	< 24 Hrs		64.29%	69.23%	80.00%	79.17%	78.26%	84.62%	90.91%	100.00%	92.86%	72.73%	88.24%	76.47%
Tasa Incidencia de Fallas(TIF)	Averías Reparadas del total de averías reportadas	> 72 Hrs		14.29%	15.38	8.00%	8.33%	4.35%	0.00%	4.55%	0.00%	1.79%	0.00%	0.00%	5.88%
Tasa Incidencia de Fallas(TIF)	Averías Reportadas/ Líneas de Servicio	Acceso a Internet	=<9.00%	0.19%	0.68%	0.68%	0.71%	0.56%	0.82%	0.74%	1.58%	0.91%	1.46%	0.62%	0.31%

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

Servicio : Telefonía Publica

Año : 2013

Indicador	Formula	Meta	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	
Respuesta de Operadores(RO)	LLlamadas atendidas <20 segundos/Total de tentativas de llamadas al sistema operador	102 TELEFONIA PUBLICA	85.00%	95.33%	96.27%	97.16%	95.12%	93.72%	93.50%	94.53%	92.29%	95.17%	93.95%	96.34%	90.58%
Respuesta de Operadores(RO)	LLlamadas atendidas <20 segundos/Total de tentativas de llamadas al sistema operador	103 TELEFONIA PUBLICA	85.00%	98.28%	99.58%	99.61%	99.92%	99.75%	99.79%	99.43%	98.95%	99.52%	99.51%	99.27%	99.33%
Tasa de Reparaciones(TR)	(Fallas reparadas en menos 24 horas / Total de fallas reportadas en el mes)* 100	< 24 Horas	80.00%	87.41%	88.12%	84.47%	87.04%	87.72%	86.65%	84.49%	84.49%	87.41%	88.98%	89.28%	87.51%

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

Servicio : Portador Local

Año : 2013

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		83.33%	92.31%	96.00%	90.48%	83.33%	94.12%	92.86%	95.45%	84.62%	100.00%	81.81%	92.00%
Tasa Incidencia de Fallas(TIF)	Averías Reparadas del total de averías reportadas	> 72 Hrs		5.565	0.00%	0.00%	4.76%	16.67%	5.88%	0.00%	0.00%	15.38%	0.00%	0.00%	



Tasa Incidencia de Fallas(TIF)	Averías Reportadas/ Líneas de Servicio	Portador Local		0.31%	0.28%	0.48%	0.92%	0.42%	0.35%	0.24%	0.59%	0.18%	0.60%	0.84%	0.55%
--------------------------------	--	----------------	--	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

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

Servicio : Portador Larga Distancia

Año : 2013

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		100.00%	85.71%	100.00%	80.00%	85.71%	100.00%	60.00%	88.89%	77.78%	72.73%	85.71%	100.00%
Tasa Incidencia de Fallas(TIF)	Averías Reparadas del total de averías reportadas > 72 Hrs		0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	14.29%	0.00%	20.00%	0.00%	0.00%	9.09%	0.00%	0.00%
Tasa Incidencia de Fallas(TIF)	Averías Reportadas/ Líneas de Servicio Portador LD		0.93%	1.05%	2.06%	0.55%	2.08%	0.15%	0.38%	0.82%	0.66%	1.37%	2.66%	1.56%