

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

Servicio : Telefonía Fija

Año : 2012

Indicador	Formula	Meta	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	
Respuesta de Operadores(R O)	LLlamadas atendidas <10 segundos/Total de tentativas de llamadas al sistema operador	102	90.00%	94.57%	94.07%	93.08%	93.47%	95.81%	96.93%	95.55%	97.15%	95.87%	95.23%	94.95%	93.79%
Respuesta de Operadores(R O)	LLlamadas atendidas <10 segundos/Total de tentativas de llamadas al sistema operador	103	90.00%	96.88%	95.16%	96.55%	97.34%	98.79%	99.08%	98.37%	98.86%	98.92%	98.34%	98.30%	93.34%
Respuesta de Operadores(R O)	LLlamadas atendidas <10 segundos/Total de tentativas de llamadas al sistema operador	104	90.00%	92.86%	90.84%	90.58%	90.85%	92.61%	93.25%	91.56%	94.63%	93.22%	94.02%	92.81%	92.73%
Respuesta de Operadores(R O)	LLlamadas atendidas <10 segundos/Total de tentativas de llamadas al sistema operador	108	90.00%	97.40%	97.48%	100.00 %	98.46%	97.58%	98.65%	98.58%	100.00 %	97.30%	97.92%	90.78%	94.57%
Respuesta de Operadores(R O)	LLlamadas atendidas <10 segundos/Total de tentativas de llamadas al sistema operador	109	90.00%	100.00 %	100.00 %	97.06%	100.00 %	98.08%	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	96.30%	95.56%	92.00%
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas de llamadas completadas / Total de tentativas de llamadas	SERVICIO - LDI	90.00%						93.72%	96.80%	96.80%	97.14%	92.57%	97.34%	95.91%
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas de llamadas completadas / Total de tentativas de llamadas	SERVICIO - LDN	90.00%						97.96%	98.02%	98.94%	98.76%	97.51%	98.57%	97.76%
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas de llamadas completadas / Total de	SERVICIO - Local	90.00%						93.48%	98.22%	96.35%	95.23%	96.83%	84.61%	95.18%

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	SERVICIO - 0800XX	90.00%					93.98%	93.93%	93.68%	91.86%	64.08%	93.21%	76.11%
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas de llamadas completadas / Total de tentativas de llamadas	SERVICIO - 1XY	90.00%					100.00%	98.00%	100.00%	88.76%	99.26%	99.72%	99.74%
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas de llamadas completadas / Total de tentativas de llamadas	SERVICIO - 102	90.00%					100.00%	100.00%	100.00%	97.56%	100.00%	100.00%	100.00%
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas de llamadas completadas / Total de tentativas de llamadas	SERVICIO - 103	90.00%					82.83%	90.32%	88.09%	91.92%	74.07%	95.65%	78.37%
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas de llamadas completadas / Total de tentativas de llamadas	SERVICIO - 104	90.00%					100.00%	99.16%	99.17%	99.51%	93.95%	99.64%	88.04%
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas de llamadas completadas / Total de tentativas de llamadas	SERVICIO - 108	90.00%					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%	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%					94.75%	98.09%	94.80%	89.02%	73.02%	90.87%	99.57%
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	DMS 100 - LDI	90.00%	99.00%	98.00%	97.00%	97.00%	98.00%						
Tasa de llamadas	Tentativas llamadas	DMS 100 - LDN	90.00%	100.00%	99.00%	100.00%	99.00%	100.00%						



Indicador	Formula	Meta	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Completadas (TLLC)	completadas / Total tentativas de llamadas													
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	DMS 100 - Local	90.00%	98.00%	99.00%	98.00%	98.00%	99.00%						
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	DMS 100 - 0800XX	90.00%	99.00%	95.00%	96.00%	96.00%	88.00%						
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	DMS 100 - 1XY	90.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%						
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	DMS 100 - 102	90.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%						
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	DMS 100 - 103	90.00%	92.00%		86.00%	94.00%	97.00%						
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	DMS 100 - 104	90.00%	100.00%	100.00%	96.00%	100.00%	100.00%						
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	DMS 100 - 108	90.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%						
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	DMS 100 - 109	90.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%						
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	DMS 100 - 19XX	90.00%	90.00%	92.00%	97.00%	98.00%	95.00%						
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	TELMEX AREQUIP A - LDI	90.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%						
Tasa de llamadas Completadas	Tentativas llamadas completadas /	TELMEX AREQUIP A - LDN	90.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%						



Indicador	Formula	Meta	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
	de llamadas													
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	TELMEX CHICLAYO - 103	90.00%				100.00%							
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	TELMEX CUSCO - LDI	90.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%						
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	TELMEX CUSCO - LDN	90.00%	100.00%	100.00%	94.00%	100.00%	100.00%						
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	TELMEX CUSCO - Local	90.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%						
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	TELMEX CUSCO - 0800XX	90.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%						
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	TELMEX CUSCO - 1XY	90.00%					100.00%						
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	TELMEX CUSCO - 102	90.00%	100.00%		100.00%	100.00%	100.00%						
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	TELMEX CUSCO - 103	90.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%						
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	TELMEX CUSCO - 104	90.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%						
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	TELMEX CUSCO - 108	90.00%	100.00%	100.00%									
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	TELMEX CUSCO - 109	90.00%	100.00%			100.00%	100.00%						

Indicador	Formula		Meta	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	TELMEX LDI	90.00%	85.00%	94.00%	92.00%	94.00%	90.00%							
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	TELMEX LDN	90.00%	97.00%	97.00%	96.00%	96.00%	98.00%							
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	TELMEX PIURA - LDI	90.00%	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %							
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	TELMEX PIURA - LDN	90.00%	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %							
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	TELMEX PIURA - Local	90.00%	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	97.00%							
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	TELMEX PIURA - 0800XX	90.00%	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %							
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	TELMEX PIURA - 1XY	90.00%	100.00 %	100.00 %	100.00 %									
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	TELMEX PIURA - 102	90.00%		100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %							
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	TELMEX PIURA - 103	90.00%	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %							
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	TELMEX PIURA - 104	90.00%	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %							
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	TELMEX PIURA - 108	90.00%	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %							
Tasa de	Tentativas	TELMEX	90.00%					100.00							



Indicador	Formula		Meta	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Llamadas Completadas (TLLC)	llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	PIURA - 109						%							
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	TELMEX TRUJILLO - LDI	90.00%	100.00 %	100.00 %	92.00%	100.00 %	100.00 %							
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	TELMEX TRUJILLO - LDN	90.00%	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %							
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	TELMEX TRUJILLO - Local	90.00%	100.00 %	100.00 %	98.00%	100.00 %	100.00 %							
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	TELMEX TRUJILLO - 0800XX	90.00%	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %							
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	TELMEX TRUJILLO - 1XY	90.00%	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %							
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	TELMEX TRUJILLO - 102	90.00%	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %							
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	TELMEX TRUJILLO - 103	90.00%	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %							
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	TELMEX TRUJILLO - 104	90.00%	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %							
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	TELMEX TRUJILLO - 109	90.00%			100.00 %									
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas)	DMS 100 - LDI	70.00%	98.00%	98.00%	96.00%	97.00%	98.00%							
Tasa de	ASR (Tentativas	DMS 100	70.00%	99.00%	98.00%	99.00%	99.00%	99.00%							



Indicador	Formula	Meta	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Llamadas Contestadas (ASR)	de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas)	- LDN												
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas)	DMS 100 - Local	70.00%	98.00%	98.00%	97.00%	97.00%	98.00%						
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas)	DMS 100 - 0800XX	70.00%	99.00%	95.00%	96.00%	95.00%	87.00%						
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas)	DMS 100 - 1XY	70.00%	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)	DMS 100 - 102	70.00%	100.00%	92.00%	100.00%	100.00%	100.00%						
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas)	DMS 100 - 103	70.00%	90.00%		86.00%	93.00%	97.00%						
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas)	DMS 100 - 104	70.00%	100.00%	100.00%	96.00%	100.00%	99.00%						
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas)	DMS 100 - 108	70.00%	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)	DMS 100 - 109	70.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	86.00%						
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de	DMS 100 - 19XX	70.00%	90.00%	92.00%	94.00%	97.00%	94.00%						

Indicador	Formula	Meta	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Contestadas (ASR)	Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas)													
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas)	SERVICIO - 19XX	70.00%					94.49%	97.37%	94.57%	89.02%	71.73%	90.57%	99.36%
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas)	TELMEX AREQUIPA - LDI	70.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%							
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas)	TELMEX AREQUIPA - LDN	70.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%							
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas)	TELMEX AREQUIPA - Local	70.00%	98.00%	100.00%	98.00%	92.00%							
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas)	TELMEX AREQUIPA - 0800XX	70.00%	100.00%	86.00%	100.00%	100.00%							
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas)	TELMEX AREQUIPA - 1XY	70.00%				100.00%							
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas)	TELMEX AREQUIPA - 102	70.00%		100.00%	100.00%								
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas)	TELMEX AREQUIPA - 103	70.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%							
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas)	TELMEX AREQUIPA - 104	70.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%							



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) TELMEX AREQUIPA - 108	70.00%			100.00%	100.00%								
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas) TELMEX AREQUIPA - 109	70.00%		100.00%	100.00%	100.00%								
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas) TELMEX AREQUIPA - 19XX	70.00%	67.00%	86.00%	71.00%	100.00%	100.00%							
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas) TELMEX CHICLAYO - Local	70.00%			0.00%	100.00%	100.00%							
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas) TELMEX CHICLAYO - 1XY	70.00%			100.00%									
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas) TELMEX CHICLAYO - 103	70.00%				100.00%								
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas) TELMEX CUSCO - LDI	70.00%	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) TELMEX CUSCO - LDN	70.00%	100.00%	100.00%	51.00%	100.00%	100.00%							
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas) TELMEX CUSCO - Local	70.00%	100.00%	100.00%	100.00%	98.00%	100.00%							
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas) TELMEX CUSCO - 0800XX	70.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%							



Indicador	Formula	Meta	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
	Tentativas de Llamadas)													
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas)	TELMEX CUSCO - 1XY	70.00%				100.00 %							
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas)	TELMEX CUSCO - 102	70.00%	100.00 %		100.00 %	100.00 %	100.00 %						
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas)	TELMEX CUSCO - 103	70.00%	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)	TELMEX CUSCO - 104	70.00%	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)	TELMEX CUSCO - 108	70.00%	100.00 %	100.00 %									
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas)	TELMEX CUSCO - 109	70.00%	100.00 %			100.00 %	100.00 %						
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas)	TELMEX PIURA - LDI	70.00%	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)	TELMEX PIURA - LDN	70.00%	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)	TELMEX PIURA - Local	70.00%	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	97.00%						
Tasa de	ASR (Tentativas	TELMEX	70.00%	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00						

Indicador	Formula	Meta	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Llamadas Contestadas (ASR)	de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas)	PIURA - 0800XX	%	%	%	%	%							
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas)	TELMEX PIURA - 1XY	70.00%	100.00 %	100.00 %	100.00 %								
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas)	TELMEX PIURA - 102	70.00%		100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %						
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas)	TELMEX PIURA - 103	70.00%	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)	TELMEX PIURA - 104	70.00%	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)	TELMEX PIURA - 108	70.00%	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)	TELMEX PIURA - 109	70.00%					100.00 %						
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas)	TELMEX TRUJILLO - LDI	70.00%	100.00 %	100.00 %	92.00%	100.00 %	100.00 %						
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas)	TELMEX TRUJILLO - LDN	70.00%	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %						
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de	TELMEX TRUJILLO - Local	70.00%	100.00 %	100.00 %	98.00%	99.00%	100.00 %						



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)	TELMEX TRUJILLO - 0800XX	70.00%	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)	TELMEX TRUJILLO - 1XY	70.00%	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)	TELMEX TRUJILLO - 102	70.00%	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %								
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas)	TELMEX TRUJILLO - 103	70.00%	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)	TELMEX TRUJILLO - 104	70.00%	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)	TELMEX TRUJILLO - 109	70.00%			100.00 %									
Tasa Incidencia de Fallas(TIF)	Averias Reparadas del total de averias reportadas	< 24 Hrs		87.50%	71.43%	77.78%	100.00 %	100.00 %	87.50%	100.00 %	72.73%	87.50%	100.00 %	44.44%	66.67%
Tasa Incidencia de Fallas(TIF)	Averias Reparadas del total de averias reportadas	> 72 Hrs		0.00%	0.00%	22.22%	0.00%	0.00%	12.50%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	22.22%	33.33%
Tasa Incidencia de Fallas(TIF)	Averias Reportadas/Lineas de Servicio	Telefonia Fija	=<1.60 %	0.43%	0.24%	0.30%	0.43%	1.51%	0.51%	0.25%	0.20%	0.61%	0.33%	0.60%	0.13%

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

Servicio : Telefonía Pública

Año : 2012

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 %	98.48 %	97.71 %	97.08 %	96.64 %	96.26 %	95.84 %	93.15 %	97.22 %	96.74 %	97.94 %	95.73 %	93.34 %
Respuesta de Operadores(RO)	LLamadas atendidas <20 segundos/Total de tentativas de llamadas al sistema operador	103 TELEFONIA PUBLICA	85.00 %	99.45 %	99.17 %	99.19 %	99.34 %	99.72 %	99.88 %	99.50 %	99.67 %	99.70 %	99.84 %	99.52 %	98.82 %
Tasa de Reparaciones(TR)	(Fallas reparadas en menos 24 horas / Total de fallas reportadas en el mes)* 100	< 24 Horas	80.00 %	86.20 %	84.92 %	83.47 %	85.97 %	87.32 %	86.03 %	85.89 %	86.30 %	87.31 %	87.77 %	84.72 %	80.85 %

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

Servicio : Telefonía Fija

Año : 2012

Indicador	Formula	Meta	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	
Respuesta de Operadores(RO)	LLamadas atendidas <10 segundos/Total de tentativas de llamadas al sistema operador	102	90.00%	94.57%	94.07%	93.08%	93.47%	95.81%	96.93%	95.55%	97.15%	95.87%	95.23%	94.95%	93.79%
Respuesta de Operadores(RO)	LLamadas atendidas <10 segundos/Total de tentativas de llamadas al sistema operador	103	90.00%	96.88%	95.16%	96.55%	97.34%	98.79%	99.08%	98.37%	98.86%	98.92%	98.34%	98.30%	93.34%
Respuesta de Operadores(RO)	LLamadas atendidas <10 segundos/Total de tentativas de llamadas al sistema operador	104	90.00%	92.86%	90.84%	90.58%	90.85%	92.61%	93.25%	91.56%	94.63%	93.22%	94.02%	92.81%	92.73%
Respuesta de Operadores(RO)	LLamadas atendidas <10 segundos/Total de tentativas de llamadas al sistema operador	108	90.00%	97.40%	97.48%	100.00 %	98.46%	97.58%	98.65%	98.58%	100.00 %	97.30%	97.92%	90.78%	94.57%



Indicador	Formula	Meta	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	
	sistema operador														
Respuesta de Operadores(R O)	LLamadas atendidas <10 segundos/Total de tentativas de llamadas al sistema operador	109	90.00%	100.00 %	100.00 %	97.06%	100.00 %	98.08%	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	96.30%	95.56%	92.00%
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas de llamadas completadas / Total de tentativas de llamadas	SERVICIO - LDI	90.00%						93.72%	96.80%	96.80%	97.14%	92.57%	97.34%	95.91%
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas de llamadas completadas / Total de tentativas de llamadas	SERVICIO - LDN	90.00%						97.96%	98.02%	98.94%	98.76%	97.51%	98.57%	97.76%
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas de llamadas completadas / Total de tentativas de llamadas	SERVICIO - Local	90.00%						93.48%	98.22%	96.35%	95.23%	96.83%	84.61%	95.18%
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas de llamadas completadas / Total de tentativas de llamadas	SERVICIO - 0800XX	90.00%						93.98%	93.93%	93.68%	91.86%	64.08%	93.21%	76.11%
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas de llamadas completadas / Total de tentativas de llamadas	SERVICIO - 1XY	90.00%						100.00 %	98.00%	100.00 %	88.76%	99.26%	99.72%	99.74%
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas de llamadas completadas / Total de tentativas de llamadas	SERVICIO - 102	90.00%						100.00 %	100.00 %	100.00 %	97.56%	100.00 %	100.00 %	100.00 %
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas de llamadas completadas / Total de tentativas de llamadas	SERVICIO - 103	90.00%						82.83%	90.32%	88.09%	91.92%	74.07%	95.65%	78.37%
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas de llamadas completadas / Total de tentativas de llamadas	SERVICIO - 104	90.00%						100.00 %	99.16%	99.17%	99.51%	93.95%	99.64%	88.04%

Indicador	Formula	Meta	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas de llamadas completadas / Total de tentativas de llamadas SERVICIO - 108	90.00%						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 %	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%						94.75%	98.09%	94.80%	89.02%	73.02%	90.87%	99.57%
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas DMS 100 - LDI	90.00%	99.00%	98.00%	97.00%	97.00%	98.00%							
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas DMS 100 - LDN	90.00%	100.00 %	99.00%	100.00 %	99.00%	100.00 %							
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas DMS 100 - Local	90.00%	98.00%	99.00%	98.00%	98.00%	99.00%							
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas DMS 100 - 0800XX	90.00%	99.00%	95.00%	96.00%	96.00%	88.00%							
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas DMS 100 - 1XY	90.00%	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %							
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas DMS 100 - 102	90.00%	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %							
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas DMS 100 - 103	90.00%	92.00%		86.00%	94.00%	97.00%							
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas DMS 100 - 104	90.00%	100.00 %	100.00 %	96.00%	100.00 %	100.00 %							

Indicador	Formula		Meta	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
	de llamadas														
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	DMS 100 - 108	90.00%	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %							
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	DMS 100 - 109	90.00%	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %							
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	DMS 100 - 19XX	90.00%	90.00%	92.00%	97.00%	98.00%	95.00%							
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	TELMEX AREQUIP A - LD1	90.00%	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %							
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	TELMEX AREQUIP A - LDN	90.00%	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %							
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	TELMEX AREQUIP A - Local	90.00%	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %							
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	TELMEX AREQUIP A - 0800XX	90.00%	100.00 %	95.00%	100.00 %	100.00 %	100.00 %							
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	TELMEX AREQUIP A - 1XY	90.00%				100.00 %								
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	TELMEX AREQUIP A - 102	90.00%		100.00 %	100.00 %									
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	TELMEX AREQUIP A - 103	90.00%	100.00 %	100.00 %	100.00 %	83.00%	100.00 %							
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	TELMEX AREQUIP A - 104	90.00%	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %							

Indicador	Formula		Meta	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	TELMEX AREQUIP A - 108	90.00%			100.00 %	100.00 %								
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	TELMEX AREQUIP A - 109	90.00%		100.00 %	100.00 %	100.00 %								
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	TELMEX AREQUIP A - 19XX	90.00%	100.00 %	100.00 %	82.00%	88.00%	100.00 %							
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	TELMEX CHICLAY O - Local	90.00%			100.00 %	100.00 %	100.00 %							
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	TELMEX CHICLAY O - 1XY	90.00%			100.00 %									
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	TELMEX CHICLAY O - 103	90.00%				100.00 %								
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	TELMEX CUSCO - LDI	90.00%	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %							
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	TELMEX CUSCO - LDN	90.00%	100.00 %	100.00 %	94.00%	100.00 %	100.00 %							
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	TELMEX CUSCO - Local	90.00%	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %							
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	TELMEX CUSCO - 0800XX	90.00%	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %							
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	TELMEX CUSCO - 1XY	90.00%					100.00 %							
Tasa de	Tentativas	TELMEX	90.00%	100.00		100.00	100.00	100.00							



Indicador	Formula		Meta	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Completadas (TLLC)	completadas / Total tentativas de llamadas	1XY													
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	TELMEX PIURA - 102	90.00%		100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %							
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	TELMEX PIURA - 103	90.00%	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %							
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	TELMEX PIURA - 104	90.00%	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %							
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	TELMEX PIURA - 108	90.00%	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %							
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	TELMEX PIURA - 109	90.00%					100.00 %							
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	TELMEX TRUJILLO - LDI	90.00%	100.00 %	100.00 %	92.00%	100.00 %	100.00 %							
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	TELMEX TRUJILLO - LDN	90.00%	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %							
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	TELMEX TRUJILLO - Local	90.00%	100.00 %	100.00 %	98.00%	100.00 %	100.00 %							
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	TELMEX TRUJILLO - 0800XX	90.00%	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %							
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	TELMEX TRUJILLO - 1XY	90.00%	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %							
Tasa de llamadas Completadas	Tentativas llamadas completadas /	TELMEX TRUJILLO - 102	90.00%	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %							

Indicador	Formula	Meta	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
(TLLC)	Total tentativas de llamadas													
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	TELMEX TRUJILLO - 103	90.00%	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %						
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	TELMEX TRUJILLO - 104	90.00%	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %						
Tasa de llamadas Completadas (TLLC)	Tentativas llamadas completadas / Total tentativas de llamadas	TELMEX TRUJILLO - 109	90.00%			100.00 %								
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas)	DMS 100 - LDI	70.00%	98.00%	98.00%	96.00%	97.00%	98.00%						
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas)	DMS 100 - LDN	70.00%	99.00%	98.00%	99.00%	99.00%	99.00%						
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas)	DMS 100 - Local	70.00%	98.00%	98.00%	97.00%	97.00%	98.00%						
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas)	DMS 100 - 0800XX	70.00%	99.00%	95.00%	96.00%	95.00%	87.00%						
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas)	DMS 100 - 1XY	70.00%	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)	DMS 100 - 102	70.00%	100.00 %	92.00%	100.00 %	100.00 %	100.00 %						
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas)	DMS 100 - 103	70.00%	90.00%		86.00%	93.00%	97.00%						

Indicador	Formula	Meta	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	
	Tentativas de Llamadas)														
Tasa de Llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas)	DMS 100 - 104	70.00%	100.00 %	100.00 %	96.00%	100.00 %	99.00%							
Tasa de Llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas)	DMS 100 - 108	70.00%	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)	DMS 100 - 109	70.00%	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	86.00%							
Tasa de Llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas)	DMS 100 - 19XX	70.00%	90.00%	92.00%	94.00%	97.00%	94.00%							
Tasa de Llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas)	SERVICIO - LDI	70.00%						55.48%	68.33%	94.46%	95.21%	90.71%	94.68%	94.17%
Tasa de Llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas)	SERVICIO - LDN	70.00%						58.30%	79.94%	69.75%	76.45%	74.31%	72.67%	76.55%
Tasa de Llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas)	SERVICIO - Local	70.00%						93.02%	97.66%	95.77%	94.79%	96.41%	84.22%	94.71%
Tasa de Llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas)	SERVICIO - 0800XX	70.00%						93.98%	93.68%	93.44%	91.78%	63.99%	93.21%	75.75%
Tasa de Llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas)	SERVICIO - 1XY	70.00%						98.39%	98.00%	100.00 %	88.76%	98.52%	99.72%	99.74%
Tasa de	ASR (Tentativas	SERVICIO	70.00%						100.00	100.00	100.00	95.93%	93.10%	100.00	100.00



Indicador	Formula	Meta	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Llamadas Contestadas (ASR)	de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas)	O - 102						%	%	%			%	%
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas)	SERVICIO - 103	70.00%					82.83%	89.78%	87.23%	91.92%	73.66%	95.65%	77.96%
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas)	SERVICIO - 104	70.00%					100.00%	98.74%	99.17%	99.39%	93.15%	99.64%	88.04%
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas)	SERVICIO - 108	70.00%					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)	SERVICIO - 109	70.00%					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)	SERVICIO - 19XX	70.00%					94.49%	97.37%	94.57%	89.02%	71.73%	90.57%	99.36%
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas)	TELMEX AREQUIPA - LDI	70.00%	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)	TELMEX AREQUIPA - LDN	70.00%	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)	TELMEX AREQUIPA - Local	70.00%	98.00%	100.00%	98.00%	92.00%	100.00%						
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas)	TELMEX AREQUIPA - 0800XX	70.00%	100.00%	86.00%	100.00%	100.00%	100.00%						



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)	TELMEX AREQUIP A - 1XY	70.00%				100.00 %							
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas)	TELMEX AREQUIP A - 102	70.00%		100.00 %	100.00 %								
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas)	TELMEX AREQUIP A - 103	70.00%	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)	TELMEX AREQUIP A - 104	70.00%	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)	TELMEX AREQUIP A - 108	70.00%			100.00 %	100.00 %							
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas)	TELMEX AREQUIP A - 109	70.00%		100.00 %	100.00 %	100.00 %							
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas)	TELMEX AREQUIP A - 19XX	70.00%	67.00%	86.00%	71.00%	100.00 %	100.00 %						
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas)	TELMEX CHICLAY O - Local	70.00%			0.00%	100.00 %	100.00 %						
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas)	TELMEX CHICLAY O - 1XY	70.00%			100.00 %								
Tasa de llamadas	ASR (Tentativas de Llamadas	TELMEX CHICLAY	70.00%				100.00 %							

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) TELMEX CUSCO - 109	70.00%	100.00 %			100.00 %	100.00 %							
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas) TELMEX PIURA - LDI	70.00%	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) TELMEX PIURA - LDN	70.00%	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) TELMEX PIURA - Local	70.00%	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	97.00%							
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas) TELMEX PIURA - 0800XX	70.00%	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) TELMEX PIURA - 1XY	70.00%	100.00 %	100.00 %	100.00 %									
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas) TELMEX PIURA - 102	70.00%		100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %							
Tasa de llamadas Contestadas (ASR)	ASR (Tentativas de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas) TELMEX PIURA - 103	70.00%	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) TELMEX PIURA - 104	70.00%	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) TELMEX PIURA - 108	70.00%	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %							

Indicador	Formula	Meta	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	
Llamadas Contestadas (ASR)	de Llamadas Contestadas/Total de Tentativas de Llamadas)	TRUJILLO - 109			%										
Tasa Incidencia de Fallas(TIF)	Averias Reparadas del total de averias reportadas	< 24 Hrs	87.50%	71.43%	77.78%	100.00%	100.00%	87.50%	100.00%	72.73%	87.50%	100.00%	44.44%	66.67%	
Tasa Incidencia de Fallas(TIF)	Averias Reparadas del total de averias reportadas	> 72 Hrs	0.00%	0.00%	22.22%	0.00%	0.00%	12.50%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	22.22%	33.33%	
Tasa Incidencia de Fallas(TIF)	Averias Reportadas/Lineas de Servicio	Telefonia Fija	=<1.60%	0.43%	0.24%	0.30%	0.43%	1.51%	0.51%	0.25%	0.20%	0.61%	0.33%	0.60%	0.13%

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

Servicio : Acceso a Internet

Año : 2012

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%	92.84%	92.92%	90.97%	92.43%	94.73%	95.28%	92.58%	95.35%	94.05%	94.20%	92.57%	93.70%
Tasa Incidencia de Fallas(TIF)	Averias Reparadas del total de averias reportadas	< 24 Hrs		81.25%	81.25%	88.89%	66.67%	80.95%	61.90%	64.29%	76.47%	65.38%	80.65%	74.07%	75.00%
Tasa Incidencia de Fallas(TIF)	Averias Reparadas del total de averias reportadas	> 72 Hrs		6.25%	6.25%	11.11%	28.57%	9.52%	28.57%	28.57%	8.82%	7.69%	6.45%	22.22%	20.83%
Tasa Incidencia de Fallas(TIF)	Averias Reportadas/Lineas de Servicio	Acceso a Internet	=<9.00%	1.20%	0.26%	1.31%	0.32%	1.43%	0.33%	0.16%	0.72%	0.61%	1.29%	0.59%	1.91%

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

Servicio : Acceso a Internet

Año : 2012

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%	92.84 %	92.92 %	90.97 %	92.43 %	94.73 %	95.28 %	92.58 %	95.35 %	94.05 %	94.20 %	92.57 %	93.70 %
Tasa Incidencia de Fallas(TIF)	Averias Reparadas del total de averias reportadas	< 24 Hrs		81.25 %	81.25 %	88.89 %	66.67 %	80.95 %	61.90 %	64.29 %	76.47 %	65.38 %	80.65 %	74.07 %	75.00 %
Tasa Incidencia de Fallas(TIF)	Averias Reparadas del total de averias reportadas	> 72 Hrs		6.25%	6.25%	11.11 %	28.57 %	9.52%	28.57 %	28.57 %	8.82%	7.69%	6.45%	22.22 %	20.83 %
Tasa Incidencia de Fallas(TIF)	Averias Reportadas/Lineas de Servicio	Acceso a Internet	=<9.00 %	1.20%	0.26%	1.31%	0.32%	1.43%	0.33%	0.16%	0.72%	0.61%	1.29%	0.59%	1.91%

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

Servicio : Telefonía Pública

Año : 2012

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 %	98.48 %	97.71 %	97.08 %	96.64 %	96.26 %	95.84 %	93.15 %	97.22 %	96.74 %	97.94 %	95.73 %	93.34 %
Respuesta de Operadores(RO)	LLamadas atendidas <20 segundos/Total de tentativas de llamadas al sistema operador	103 TELEFONIA PUBLICA	85.00 %	99.45 %	99.17 %	99.19 %	99.34 %	99.72 %	99.88 %	99.50 %	99.67 %	99.70 %	99.84 %	99.52 %	98.82 %
Tasa de Reparaciones(TR)	(Fallas reparadas en menos 24 horas / Total de fallas reportadas en el mes)* 100	< 24 Horas	80.00 %	86.20 %	84.92 %	83.47 %	85.97 %	87.32 %	86.03 %	85.89 %	86.30 %	87.31 %	87.77 %	84.72 %	80.85 %

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

Servicio : Portador Local

Año : 2012

Indicador	Formula	Meta	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Tasa Incidencia de Fallas(TIF)	Averias Reparadas del total de averias reportadas < 24 Hrs		92.00%	93.75%	89.29%	94.74%	95.83%	87.50%	91.30%	55.56%	92.86%	100.00%	84.85%	100.00%
Tasa Incidencia de Fallas(TIF)	Averias Reparadas del total de averias reportadas > 72 Hrs		4.00%	0.00%	10.71%	5.26%	0.00%	12.50%	4.35%	11.11%	7.14%	0.00%	15.15%	0.00%
Tasa Incidencia de Fallas(TIF)	Averias Reportadas/Lineas de Servicio Portador Local		0.57%	0.25%	2.72%	0.61%	1.01%	0.41%	0.36%	0.29%	0.29%	1.08%	0.73%	0.64%

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

Servicio : Portador Larga Distancia

Año : 2012

Indicador	Formula	Meta	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Tasa Incidencia de Fallas(TIF)	Averias Reparadas del total de averias reportadas < 24 Hrs		83.33%	75.00%	71.43%	77.78%	100.00%	66.67%	81.82%	100.00%	100.00%	88.24%	81.82%	71.43%
Tasa Incidencia de Fallas(TIF)	Averias Reparadas del total de averias reportadas > 72 Hrs		0.00%	0.00%	14.29%	22.22%	0.00%	16.67%	0.00%	0.00%	0.00%	5.88%	9.09%	0.00%
Tasa Incidencia de Fallas(TIF)	Averias Reportadas/Lineas de Servicio Portador LD		3.23%	0.39%	1.43%	0.94%	3.54%	2.07%	0.98%	0.53%	0.43%	6.30%	0.92%	0.58%