



Empresa: America Móvil Perú SAC
 Servicio: Publico Movil
 Año: 2005

Indicador	Formula	Meta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Tasa de Llamadas Interrumpidas	Total de Llamadas Interrumpidas del Total de Llamadas Establecidas	=<2.00 %	1.113	1.068	1.115	1.108	1.140	1.199	1.168	1.145	1.250	1.350	1.600	2.28
Tasa de Intentos No Establecidos	Número de Intentos No Establecidos /Total de Intentos	=< 3.00 %	0.018	0.017	0.020	0.016	0.015	0.020	0.011	0.013	0.017	0.054	0.014	0.02

Empresa: America Móvil Perú SAC
 Servicio: 102; 123; 135
 Año: 2005

Indicador	Servicio	Meta	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Respuesta de Operadora	102	>=90%	65.6	93.60	86.96	86.23	90.71
	123	>=90%	65.4	68.50	76.00	74.30	79.84
	135	>=90%	77.6	83.90	73.50	77.56	76.25

Empresa: America Móvil Perú SAC
 Servicio: Publico Movil
 Año: 2006

Indicador	Formula	Meta	Enero*	Febrero*	Marzo*	Abril*	Mayo*	Junio*	Julio*	Agosto*	Setiembre*	Octubre*	Noviembre*	Diciembre*
Tasa de Intentos No Establecidos	Número de Intentos No Establecidos /Total de Intentos	=<3.00 %	0.0623	1.0613	0.3685	0.2082	0.0869	0.0570	0.0471	0.0462	0.0473	0.0469	0.0647	0.2046
Tasa de Llamadas Interrumpidas	Total de Llamadas Interrumpidas del Total de Llamadas Establecidas	=< 2.00 %	1.8235	1.3443	1.4028	1.3559	1.1861	1.0638	0.9678	1.0545	0.9640	1.0832	1.1363	1.2632

* Se incluyo contadores de 2 MSC's Adicionales y BTS de Tecnologia Siemens

Empresa: America Móvil Perú SAC
 Servicio: 102; 123; 135
 Año: 2006

Indicador	Servicio	Meta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Respuesta de Operadora	102	>=90%	86.09	76.3	87.89	54.69	55.76	85.12	96.79	82.34	80.55	70.67	58.63	30.74
	123	>=90%	87.05	49.51	71.86	48.36	43.32	45.65	92.42	76.45	78.09	46.51	54.89	28.34
	135	>=90%	89.23	78.69	86.14	70.18	65.76	72.55	84.05	88.52	87.00	71.23	52.05	74.49

Empresa: America Móvil Perú SAC
 Servicio: Publico Movil
 Año: 2007

Indicador	Formula	Meta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Tasa de Intentos No Establecidos	Número de Intentos No Establecidos /Total de Intentos	=<3.00 %	0.0680	0.0394	0.0352	0.0468	0.1561	0.2626	0.0890	0.9827	0.0664	0.1760	0.0714	0.0467
Tasa de Llamadas Interrumpidas	Total de Llamadas Interrumpidas del Total de Llamadas Establecidas	=< 2.00 %	1.3353	1.2958	1.4248	0.8653	0.6864	1.0070	0.7864	0.9382	0.8162	0.8249	0.8636	0.9382

Empresa: America Móvil Perú SAC
 Servicio: 102; 123; 135
 Año: 2007

Indicador	Fórmula	Servicio	Meta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Indicador	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Respuesta de Operadora	Llamadas atendidas <20 segundos/Total tentivas de llamadas al sistema operador	102	>=90%	24.31%	30.32%	35.49%	41.03%	31.27%	56.88%	70.03%	57.68%	Reclamos	61.57%	96.75%	98.77%	94.30%
		123	>=90%	25.02%	30.36%	35.18%	40.74%	30.86%	56.46%	69.65%	56.97%	Averías	60.97%	98.29%	96.59%	93.50%
		135	>=90%	67.98%	66.17%	67.34%	54.80%	64.44%	80.61%	84.60%	85.13%	Información de Guías	93.03%	95.73%	96.48%	96.52%

Empresa: America Móvil Perú SAC
 Servicio: Publico Movil
 Año: 2008

Indicador	Formula	Meta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Tasa de Intentos No Establecidos	Número de Intentos No Establecidos /Total de Intentos	=<3.00 %	0.0538	0.1004	0.0716	0.0988	0.2512	0.1880	0.1082	0.0776	0.0576	0.530	0.3075	0.2755
Tasa de Llamadas Interrumpidas	Total de Llamadas Interrumpidas del Total de Llamadas Establecidas	=< 2.00 %	1.2047	1.0893	1.2918	1.0050	1.0610	1.2677	1.2069	1.1902	1.1381	1.279	1.2152	1.0743

Empresa: America Móvil Perú SAC
 Servicio: 102; 123; 135
 Año: 2008

Indicador	Fórmula	Indicador	Meta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Respuesta de Operadora	Llamadas atendidas <20 segundos/Total tentivas de llamadas al sistema operador	Reclamos	>=90%	96.55%	97.78%	91.38%	93.30%	98.44%	94.96%	99.20%	98.23%	97.96%	97.26%	98.55%	90.61%
		Averías	>=90%	95.20%	95.79%	87.45%	83.86%	99.52%	94.86%	98.92%	97.87%	98.48%	98.05%	98.81%	93.10%
		Información de Guías	>=90%	94.10%	93.43%	95.79%	93.49%	96.20%	95.12%	98.16%	97.81%	97.43%	96.99%	97.63%	97.51%

Empresa: America Móvil Perú SAC
 Servicio: Publico Movil
 Año: 2009

Indicador	Formula	Meta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Tasa de Intentos No Establecidos	Número de Intentos No Establecidos /Total de Intentos	=<3.00 %	0.2190	0.2143	0.2278	0.1653	0.1604	0.1892	0.19	0.20	0.20	0.19	0.13	0.15
Tasa de Llamadas Interrumpidas	Total de Llamadas Interrumpidas del Total de Llamadas Establecidas	=< 2.00 %	1.2289	1.2395	1.2827	1.1770	1.3310	1.0412	0.96	0.82	0.81	0.82	0.90	0.83

Empresa: America Móvil Perú SAC
 Servicio: Público Móvil - 102; 123; 135
 Año: 2009



Indicador	Fórmula	Indicador	Meta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Respuesta de Operadora	Llamadas atendidas <20 segundos/Total tentivas de llamadas al sistema operador	Reclamos	>=90%	99.38%	99.81%	99.63%	99.68%	99.41%	92.02%	98.86%	94.93%	90.22%	90.06%	90.28%	90.16%
		Averías	>=90%	99.73%	99.93%	99.82%	99.93%	99.90%	96.93%	99.75%	96.05%	90.11%	92.61%	90.12%	90.05%
		Información de Guías	>=90%	93.79%	87.82%	91.46%	97.92%	98.39%	98.68%	97.96%	98.03%	98.29%	98.05%	98.57%	90.11%

Empresa: America Móvil Perú SAC
 Servicio: Telefonía Fija
 Año: 2009

Indicador	Fórmula	Indicador	Meta	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Tasa de Incidencia de Fallas	Averías Reportadas / Líneas en servicio		< 1.60 %	0.85%	1.47%	1.30%	1.42%	1.01%	1.20%	0.49%
		Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	< 24 Hrs.	100.00%	96.14%	96.43%	91.27%	86.36%	91.63%	84.47%
			>72 Hrs	0.00%	3.86%	3.57%	4.82%	6.17%	1.76%	8.68%
Respuesta de Operadora	Llamadas atendidas <10 segundos/Total tentivas de llamadas al sistema operador	Reclamos	90%	97.77%	99.04%	98.39%	90.05%	90.41%	90.04%	90.01%
		Averías		98.97%	99.28%	99.48%	92.83%	92.15%	90.33%	90.06%
		Información de Guías		97.13%	94.31%	95.46%	95.13%	94.89%	96.58%	93.59%
Tasa de Llamadas Completadas	Tentativas de Llamadas Completadas / Total de Tentativas de Llamadas	Total	90%	99.85%	99.66%	99.78%	99.82%	99.86%	99.89%	99.81%
		Local		99.94%	99.54%	99.63%	99.75%	99.78%	99.82%	99.85%
		LDN		99.76%	99.43%	99.55%	99.64%	99.68%	99.70%	99.81%
	LDI		97.88%	97.29%	97.34%	97.37%	97.40%	97.51%	97.49%	
	ASR Tentativas de Llamadas Contestadas / Total de Tentativas de Llamadas	102,104 y otros	70%	96.67%	96.40%	97.68%	98.27%	98.51%	98.74%	98.69%
		103, 131, 123 y otros		97.94%	96.95%	98.85%	98.93%	98.99%	99.01%	98.97%

Empresa: America Móvil Perú SAC
 Servicio: Publico Movil
 Año: 2010

Indicador	Formula	Meta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Tasa de Intentos No Establecidos	Número de Intentos No Establecidos /Total de Intentos	=<3.00 %	0.08	0.12	0.18	0.16	0.17	0.22	0.57	0.51	0.36	1.62	1.68	1.84
Tasa de Llamadas Interrumpidas	Total de Llamadas Interrumpidas del Total de Llamadas Establecidas	=< 2.00 %	0.74	0.74	0.74	0.72	0.73	0.74	0.78	0.76	0.73	0.76	0.78	0.83

Empresa: America Móvil Perú SAC
 Servicio: Público Móvil - 102; 123; 135
 Año: 2010

Indicador	Fórmula	Indicador	Meta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Respuesta de Operadora	Llamadas atendidas <20 segundos/Total tentivas de llamadas al sistema operador	Reclamos	>=90%	90.37%	90.26%	93.91%	94.54%	91.67%	93.42%	97.63%	96.16%	90.35%	90.22%	97.47%	99.55%
		Averías	>=90%	90.28%	90.13%	97.42%	95.22%	91.41%	95.89%	98.51%	98.15%	90.10%	94.00%	98.23%	99.77%
		Información de Guías	>=90%	90.84%	90.21%	93.51%	97.10%	97.93%	97.01%	94.74%	90.08%	90.02%	90.40%	90.03%	90.09%

Empresa: America Móvil Perú SAC
 Servicio: Telefonía Fija
 Año: 2010

Indicador	Fórmula	Indicador	Meta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Tasa de Incidencia de Fallas	Averías Reportadas / Líneas en servicio		< 1.60 %	0.24%	0.13%	0.34%	0.45%	0.41%	0.34%	0.32%	0.33%	0.20%	0.25%	0.26%	0.19%
		Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	< 24 Hrs.	87.29%	80.56%	96.17%	95.10%	82.21%	89.74%	90.34%	81.23%	93.87%	96.53%	98.19%	98.11%
			>72 Hrs	5.08%	6.94%	1.91%	1.30%	3.03%	1.83%	1.38%	1.54%	1.42%	1.39%	1.20%	0.76%
Respuesta de Operadora	Llamadas atendidas <10 segundos/Total tentivas de llamadas al sistema operador	Reclamos	90%	90.24%	90.44%	97.99%	98.09%	99.00%	98.94%	98.26%	97.83%	93.37%	92.53%	92.73%	92.51%
		Averías		91.10%	90.13%	94.11%	95.24%	97.26%	96.04%	94.99%	90.09%	91.10%	90.08%	90.72%	90.01%
		Información de Guías		95.55%	90.15%	90.81%	97.38%	97.54%	97.07%	95.44%	93.07%	90.78%	90.92%	90.60%	90.75%
Tasa de Llamadas Completadas	Tentativas de Llamadas Completadas / Total de Tentativas de Llamadas	Total	90%	99.82%	99.83%	99.80%	99.82%	99.80%	99.76%	99.69%	99.74%	99.87%	99.88%	99.89%	99.82%
		Local		99.88%	99.89%	99.85%	99.87%	99.88%	99.85%	99.84%	99.88%	99.90%	99.88%	99.90%	99.86%
		LDN		99.86%	99.87%	99.79%	99.81%	99.82%	99.80%	99.77%	99.82%	99.84%	99.83%	99.82%	99.78%
	LDI		97.48%	97.44%	97.37%	97.38%	97.36%	97.34%	97.31%	97.42%	97.43%	97.45%	97.46%	97.40%	
	ASR Tentativas de Llamadas Contestadas / Total de Tentativas de Llamadas	102,104 y otros	70%	98.72%	98.79%	98.65%	98.59%	98.65%	98.59%	98.56%	98.62%	98.65%	98.69%	98.66%	98.60%
		103, 131, 123 y otros		98.96%	98.94%	98.88%	98.79%	98.80%	98.76%	98.75%	98.86%	98.88%	98.89%	98.85%	98.81%

Empresa: America Móvil Perú SAC
 Servicio: Publico Movil - 102; 123; 135
 Año: 2011

Indicador	Formula	Meta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Tasa de Intentos No Establecidos	Número de Intentos No Establecidos /Total de Intentos	=<3.00 %	1.91	1.80	1.86	2.00	2.94	2.43	1.97	1.96	2.06	2.24	2.20	2.24%	
Tasa de Llamadas Interrumpidas	Total de Llamadas Interrumpidas del Total de Llamadas Establecidas	=< 2.00 %	0.89	0.95	0.95	0.99	0.97	0.99	1.06	1.03	1.04	1.03	1.07	0.96%	
Respuesta de Operadora	Llamadas atendidas <20 segundos/Total tentivas de llamadas al sistema operador	Reclamos	>=90%	97.78%	99.00%	93.99%	91.52%	97.53%	99.38%	99.51%	98.86%	98.22%	93.26%	95.63%	96.11%
		Averías	>=90%	98.73%	99.66%	97.62%	96.76%	99.81%	99.98%	99.83%	99.39%	99.89%	96.62%	99.54%	99.41%
		Información de Guías	>=90%	90.10%	90.09%	95.91%	99.86%	99.86%	99.88%	99.71%	98.13%	99.28%	97.36%	95.60%	95.92%



Empresa: America Móvil Perú SAC
 Servicio: Telefonía Fija
 Año: 2011

Indicador	Fórmula	Indicador	Meta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Tasa de Incidencia de Fallas	Averías Reportadas / Líneas en servicio		< 1.60 %	0.08%	0.06%	0.04%	0.04%	0.05%	0.05%	0.05%	0.06%	0.08%	0.10%	0.10%	0.09%
	Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	< 24 Hrs.		94.07%	96.08%	93.24%	90.54%	97.59%	93.68%	90.91%	91.45%	92.31%	95.95%	95.77%	98.89%
		>72 Hrs		2.54%	1.96%	2.70%	4.05%	1.02%	3.16%	2.27%	3.42%	0.64%	0.45%	0.94%	0.56%
Respuesta de Operadora	Llamadas atendidas <10 segundos/Total tentivas de llamadas al sistema operador	Reclamos	90%	93.37%	96.33%	93.07%	92.67%	91.10%	96.79%	97.97%	97.64%	90.05%	90.39%	90.24%	90.41%
		Averías		90.56%	90.29%	90.23%	90.15%	90.61%	96.73%	97.57%	97.26%	90.07%	90.23%	90.20%	90.45%
		Información de Guías		90.11%	90.02%	95.09%	99.43%	99.42%	99.33%	99.48%	98.22%	98.55%	96.64%	96.72%	97.15%
Tasa de Llamadas Completadas	Tentativas de Llamadas Completadas / Total de Tentativas de Llamadas	Total	90%	99.79%	99.82%	99.84%	99.83%	99.77%	99.80%	99.75%	89.21%	92.59%	91.98%	92.42%	91.10%
		Local		99.78%	99.79%	99.81%	99.79%	99.74%	99.89%	99.86%	95.18%	92.70%	91.99%	92.40%	91.14%
		LDN		99.66%	99.70%	99.71%	99.76%	99.71%	99.82%	99.81%	88.58%	92.81%	91.80%	92.69%	90.41%
		LDI		97.20%	97.35%	97.38%	97.23%	97.21%	97.36%	97.32%	60.00%	88.32%	92.51%	92.74%	90.07%
		ASR Tentativas de Llamadas Contestadas / Total de Tentativas de Llamadas		102,104 y otros	98.68%	98.75%	98.76%	98.74%	98.70%	98.66%	98.64%	90.24%	93.30%	93.73%	92.43%
			103, 131, 123 y otros	70%	98.90%	98.98%	99.97%	99.95%	99.89%	98.81%	98.82%	94.80%	93.03%	92.22%	92.40%

Empresa: America Móvil Perú SAC
 Servicio: Publico Movil - 102; 123; 135
 Año: 2012

Indicador	Fórmula	Meta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Tasa de Intentos No Establecidos	Número de Intentos No Establecidos / Total de Intentos		=<3.00 %	2.14%	2.08%	2.18%	2.12%	2.17%	2.15%	1.77%	1.75%	1.80%	1.76%	1.72%	1.79%
Tasa de Llamadas Interrumpidas	Total de Llamadas Interrumpidas del Total de Llamadas Establecidas		=< 2.00 %	0.94%	0.98%	0.95%	0.93%	0.95%	0.99%	0.96%	0.93%	0.94%	0.95%	0.95%	0.97%
Respuesta de Operadora	Llamadas atendidas <20 segundos/Total tentivas de llamadas al sistema operador	Reclamos	>=90%	94.08%	93.31%	93.35%	98.28%	97.70%	98.48%	98.16%	99.42%	98.52%	93.67%	93.08%	97.50%
		Averías	>=90%	95.56%	95.62%	98.95%	99.49%	99.34%	99.65%	99.41%	99.72%	99.55%	97.62%	94.90%	98.06%
		Información de Guías	>=90%	98.05%	98.99%	99.03%	99.36%	99.58%	99.64%	99.46%	99.61%	99.66%	99.47%	99.47%	98.27%

Empresa: America Móvil Perú SAC
 Servicio: Telefonía Fija
 Año: 2012

Indicador	Fórmula	Indicador	Meta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Tasa de Incidencia de Fallas	Averías Reportadas / Líneas en servicio		< 1.60 %	0.08%	0.09%	0.08%	0.07%	0.07%	0.06%	0.05%	0.05%	0.02%	0.03%	0.02%	0.02%
	Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	< 24 Hrs.		94.83%	98.62%	97.87%	96.26%	95.40%	93.13%	92.19%	95.97%	91.18%	89.69%	83.87%	84.51%
		>72 Hrs		2.30%	0.46%	1.06%	0.53%	0.57%	3.75%	3.13%	2.01%	4.41%	4.12%	6.45%	4.23%
Respuesta de Operadora	Llamadas atendidas <10 segundos/Total tentivas de llamadas al sistema operador	Reclamos	90%	91.51%	95.29%	93.60%	96.46%	94.07%	98.32%	97.15%	97.87%	96.97%	92.57%	98.45%	97.60%
		Averías		90.76%	94.75%	92.95%	96.83%	94.29%	98.31%	97.11%	97.36%	96.84%	93.17%	98.10%	96.61%
		Información de Guías		96.72%	95.62%	96.87%	97.73%	98.85%	99.11%	98.46%	99.01%	99.00%	98.52%	98.30%	94.08%
Tasa de Llamadas Completadas	Tentativas de Llamadas Completadas / Total de Tentativas de Llamadas	Total	90%	91.38%	93.20%	92.37%	92.74%	92.82%	92.53%	93.38%	93.44%	93.25%	93.14%	92.82%	91.90%
		Local		91.42%	93.20%	92.37%	92.74%	92.82%	92.52%	93.38%	93.43%	93.25%	93.14%	92.82%	91.96%
		LDN		90.54%	93.44%	92.44%	92.95%	92.79%	92.81%	93.49%	93.61%	93.33%	93.26%	92.76%	90.77%
		LDI		91.00%	91.93%	91.59%	91.94%	91.87%	91.97%	92.31%	92.38%	92.52%	92.12%	92.16%	90.34%
		ASR Tentativas de Llamadas Contestadas / Total de Tentativas de Llamadas		102,104 y otros	90.74%	93.12%	92.46%	92.80%	92.66%	92.52%	93.33%	93.40%	93.21%	93.20%	92.79%
			103, 131, 123 y otros	70%	92.83%	93.34%	92.28%	92.81%	92.92%	92.68%	93.45%	93.53%	93.29%	93.22%	92.85%

Empresa: America Móvil Perú SAC
 Servicio: Servicio de Acceso a Internet (Fijo)
 Año: 2012

Indicador	Fórmula	Indicador	Meta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Tasa de Incidencia de Fallas	Averías Reportadas / Líneas en servicio		< 9.00 %	XX	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	1.95%	0.65%	0.45%	0.85%	1.71%	1.48%
	Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	< 24 Hrs.		XX	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	37.50%	16.67%	29.41%
		>72 Hrs		XX	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	37.50%	50.00%
Respuesta de Operadora	Llamadas atendidas <20 segundos/Total tentivas de llamadas al sistema operador	123	90%	XX	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	95.17%
Tasa de Ocupacion de Enlaces	http://www.claro.com.pe/wps/portal/pe/pc/hogar/internet/internet-banda-ancha														

Empresa: America Móvil Perú SAC
 Servicio: Servicio de Acceso a Internet Móvil (Modem USB)
 Año: 2012

Indicador	Fórmula	Indicador	Meta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Tasa de Incidencia de Fallas	Averías Reportadas / Líneas en servicio		< 9.00 %	0.00%	0.00%	0.70%	0.56%	0.74%	1.26%	0.56%	0.57%	0.49%	0.46%	0.47%	0.31%
	Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas	< 24 Hrs.		0.00%	0.00%	43.75%	11.29%	5.89%	3.73%	12.82%	15.00%	20.57%	37.34%	39.96%	49.53%
		>72 Hrs		0.00%	0.00%	39.48%	77.98%	85.96%	90.21%	69.11%	56.02%	44.08%	36.15%	27.07%	20.62%
Respuesta de Operadora	Llamadas atendidas <20 segundos/Total tentivas de llamadas al sistema operador	123	90%	94.08%	93.31%	93.35%	98.28%	97.70%	98.48%	98.16%	99.42%	98.52%	94.83%	95.29%	97.80%
Tasa de Ocupacion de Enlaces	http://www.claro.com.pe/wps/portal/pe/pc/hogar/internet/internet-movil														

De conformidad con lo establecido en el artículo 8° del Reglamento de Calidad, las empresas operadoras vienen publicando los resultados de sus indicadores de calidad; sin embargo, se ha advertido que dichos resultados, en los servicios móviles, no resultan comparables entre sí. En virtud a ello, el OSIPTEL informa que la citada norma se encuentra en proceso de revisión y no avala el eventual empleo de estos resultados con fines comparativos entre las empresas operadoras.

Empresa: America Móvil Perú SAC
 Servicio: Publico Movil - 102; 123; 135
 Año: 2013



Indicador	Formula	Meta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Tasa de Intentos No Establecidos	Número de Intentos No Establecidos / Total de Intentos	=<3.00 %	1.97%	1.83%	1.84%	1.77%	1.73%	1.69%	1.79%	1.93%	2.01%	1.91%	2.06%	1.99%	
Tasa de Llamadas Interrumpidas	Total de Llamadas Interrumpidas del Total de Llamadas Establecidas	=< 2.00 %	0.99%	0.99%	1.01%	1.00%	0.98%	1.00%	1.01%	1.02%	1.05%	1.03%	1.03%	1.07%	
Indicador	Formula	Meta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Respuesta de Operadora	Llamadas atendidas <20 segundos/Total tentivas de llamadas al sistema operador	Reclamos	>=90%	90.60%	94.34%	94.23%	90.68%	94.25%	99.29%	90.13%	90.28%	96.84%	99.09%	98.39%	98.41%
		Averías	>=90%	94.57%	97.94%	99.24%	95.84%	98.80%	99.67%	93.56%	90.97%	97.64%	99.66%	99.12%	98.78%
		Información de Guías	>=90%	97.78%	98.50%	98.99%	99.44%	98.83%	99.00%	96.12%	92.81%	95.40%	97.34%	97.52%	96.62%

Empresa: America Móvil Perú SAC
 Servicio: Telefonía Fija
 Año: 2013

Indicador	Fórmula	Indicador	Meta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Tasa de Incidencia de Fallas	Averías Reportadas / Líneas en servicio	Averías Reportadas del Total de Averías Reportadas	< 1.60 %	0.03%	0.02%	0.03%	0.02%	0.02%	0.01%	0.02%	0.02%	0.02%	0.01%	0.01%	0.01%
		< 24 Hrs.	90.12%	95.71%	86.67%	85.00%	82.69%	90.00%	96.15%	96.72%	96.08%	93.18%	90.70%	90.00%	
		>72 Hrs	3.70%	1.43%	10.00%	6.67%	9.62%	5.00%	1.92%	1.64%	1.96%	4.55%	6.98%	2.50%	
Respuesta de Operadora	Llamadas atendidas <10 segundos/Total tentivas de llamadas al sistema operador	Reclamos	90%	93.67%	97.39%	90.49%	97.21%	95.55%	92.11%	90.23%	90.65%	90.57%	96.82%	91.71%	92.94%
		Averías	91.31%	96.19%	91.20%	98.29%	97.15%	95.44%	93.57%	93.08%	92.00%	97.39%	93.47%	93.83%	
		Información de Guías	93.25%	98.96%	99.21%	99.55%	99.20%	99.28%	98.14%	97.20%	98.11%	98.27%	98.53%	97.81%	
Tasa de Llamadas Completadas	Tentativas de Llamadas Completadas / Total de Tentativas de Llamadas	Total	90%	92.48%	93.81%	93.09%	92.44%	92.22%	91.80%	92.72%	92.55%	92.72%	93.18%	90.87%	92.52%
		Local	92.54%	93.79%	93.07%	92.43%	92.21%	91.76%	92.71%	92.51%	92.71%	93.16%	90.83%	92.60%	
		LDN	91.42%	94.16%	93.34%	92.72%	92.48%	92.39%	92.99%	93.13%	92.84%	93.48%	91.19%	91.66%	
	ASR Tentativas de Llamadas Contestadas / Total de Tentativas de Llamadas	102,104 y otros	70%	91.78%	93.87%	93.18%	92.40%	92.41%	92.21%	92.77%	92.84%	92.85%	93.31%	91.62%	92.23%
		103, 131, 123 y otros	93.53%	94.02%	93.26%	92.64%	92.52%	92.17%	92.91%	92.89%	92.97%	93.48%	90.85%	93.35%	

Empresa: America Móvil Perú SAC
 Servicio: Servicio de Acceso a Internet (Fijo)
 Año: 2013

Indicador	Fórmula	Indicador	Meta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Tasa de Incidencia de Fallas	Averías Reportadas / Líneas en servicio	Averías Reportadas del Total de Averías Reportadas	< 9.00 %	1.93%	1.35%	1.67%	2.10%	0.86%	0.64%	0.66%	1.15%	0.85%	0.68%	2.87%	0.79%
		< 24 Hrs.	16.67%	22.22%	17.39%	22.58%	46.15%	20.00%	44.44%	13.33%	18.18%	22.22%	20.00%	9.09%	
		>72 Hrs	62.50%	50.00%	47.83%	58.06%	38.46%	40.00%	11.11%	60.00%	54.55%	33.33%	37.50%	81.82%	
Respuesta de Operadora	Llamadas atendidas <20 segundos/Total tentivas de llamadas al sistema operador	123	90%	95.79%	96.01%	95.39%	96.93%	96.69%	96.30%	99.31%	99.18%	98.86%	99.65%	97.05%	95.84%
Tasa de Ocupacion de Enlaces	http://www.claro.com.pe/wps/portal/pe/pc/hogar/internet/internet-banda-ancha														

Empresa: America Móvil Perú SAC
 Servicio: Servicio de Acceso a Internet Móvil (Modem USB)
 Año: 2013

Indicador	Fórmula	Indicador	Meta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Tasa de Incidencia de Fallas	Averías Reportadas / Líneas en servicio	Averías Reportadas del Total de Averías Reportadas	< 9.00 %	0.33%	0.28%	0.33%	0.37%	0.37%	0.36%	0.36%	0.29%	0.23%	0.34%	0.28%	0.24%
		< 24 Hrs.	46.80%	54.62%	48.92%	43.83%	37.44%	50.00%	42.98%	24.98%	32.65%	50.10%	17.08%	19.44%	
		>72 Hrs	28.30%	24.12%	24.01%	25.73%	34.63%	24.79%	35.12%	53.37%	39.20%	24.91%	57.00%	56.69%	
Respuesta de Operadora	Llamadas atendidas <20 segundos/Total tentivas de llamadas al sistema operador	123	90%	93.27%	97.37%	98.01%	94.32%	97.47%	99.72%	90.88%	90.65%	97.43%	99.61%	99.07%	99.00%
Tasa de Ocupacion de Enlaces	http://www.claro.com.pe/wps/portal/pe/pc/hogar/internet/internet-movil														

Empresa: America Móvil Perú SAC
 Servicio: Publico Movil - 102; 123; 135
 Año: 2014



Indicador	Formula	Meta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Tasa de Intentos No Establecidos	Número de Intentos No Establecidos / Total de Intentos	=<3.00 %	2.00%	2.14%	2.00%	1.89%	1.90%	1.95%	1.98%	2.06%	2.15%	2.10%	2.11%	2.13%	
Tasa de Llamadas Interrumpidas	Total de Llamadas Interrumpidas del Total de Llamadas Establecidas	=< 2.00 %	1.08%	1.14%	1.12%	1.05%	1.07%	1.06%	1.07%	1.07%	1.07%	1.08%	1.12%	1.17%	
Indicador	Formula	Meta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Respuesta de Operadora	Llamadas atendidas <20 segundos/Total tentivas de llamadas al sistema operador	Reclamos	>=90%	98.18%	97.44%	96.79%	98.35%	97.30%	97.38%	99.13%	99.06%	96.78%	99.06%	97.84%	97.70%
		Averías	>=90%	99.45%	99.05%	98.08%	99.24%	95.78%	94.18%	99.22%	99.43%	98.10%	99.19%	97.77%	98.11%
		Información de Guías	>=90%	96.37%	94.46%	97.03%	97.94%	98.56%	97.41%	96.13%	97.39%	97.01%	97.49%	96.68%	94.72%

Empresa: America Móvil Perú SAC
 Servicio: Telefonía Fija
 Año: 2014

Indicador	Fórmula	Indicador	Meta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Tasa de Incidencia de Fallas	Averías Reportadas / Líneas en servicio	Averías Reportadas del Total de Averías Reportadas	< 1.60 %	0.02%	0.02%	0.02%	0.03%	0.04%	0.03%	0.03%	0.03%	0.03%	0.02%	0.01%	0.02%
		< 24 Hrs.	89.83%	87.50%	95.95%	56.84%	5.38%	33.71%	85.71%	62.71%	86.42%	22.81%	0.00%	6.67%	
		>72 Hrs	1.69%	3.57%	1.35%	24.21%	39.23%	35.96%	9.89%	18.64%	12.35%	7.02%	76.32%	62.22%	

Empresa: America Móvil Perú SAC
 Servicio: Telefonía Fija
 Año: 2014



Indicador	Fórmula	Indicador	Meta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Respuesta de Operadora	Llamadas atendidas <10 segundos/Total tentivas de llamadas al sistema operador	Reclamos	90%	94.58%	92.13%	91.34%	94.59%	94.68%	93.56%	93.36%	95.27%	92.83%	91.81%	93.88%	95.61%
		Averías		95.31%	94.78%	92.57%	95.96%	96.63%	94.71%	92.65%	94.09%	91.85%	90.79%	92.62%	95.42%
		Información de Guías		98.08%	96.46%	94.57%	95.71%	96.79%	94.97%	90.04%	94.51%	94.87%	94.93%	93.42%	92.43%
Tasa de Llamadas Completadas	Tentativas de Llamadas Completadas / Total de Tentativas de Llamadas	Total	90%	92.47%	94.02%	93.92%	93.53%	92.23%	92.96%	93.99%	93.95%	93.69%	93.77%	92.16%	93.71%
		Local		92.57%	94.01%	93.92%	93.53%	92.21%	92.93%	93.99%	93.95%	93.69%	93.77%	92.12%	93.74%
		LDN		91.64%	94.12%	93.91%	93.52%	92.47%	93.33%	93.92%	94.44%	93.66%	93.43%	92.55%	93.38%
		LDI		90.24%	94.16%	93.97%	93.55%	92.51%	93.26%	94.05%	94.04%	93.76%	93.81%	92.85%	93.09%
	ASR Tentativas de Llamadas Contestadas / Total de Tentativas de Llamadas	102,104 y otros	70%	92.12%	94.00%	93.81%	93.39%	92.41%	93.23%	93.91%	93.84%	93.50%	93.74%	92.63%	93.44%
103, 131, 123 y otros	93.85%	94.12%		93.99%	93.58%	92.51%	93.32%	94.00%	93.99%	93.58%	93.63%	92.95%	94.03%		

Empresa: America Móvil Perú SAC
 Servicio: Servicio de Acceso a Internet (Fijo)
 Año: 2014

Indicador	Fórmula	Indicador	Meta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Tasa de Incidencia de Fallas	Averías Reportadas / Líneas en servicio	< 9.00 %		0.43%	0.68%	0.79%	0.99%	0.35%	0.71%	0.07%	0.07%	0.07%	0.07%	0.07%	0.07%	
		Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas		< 24 Hrs.	0.00%	10.00%	0.00%	7.14%	20.00%	30.00%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
		>72 Hrs		83.33%	70.00%	90.91%	57.14%	40.00%	40.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	
Respuesta de Operadora	Llamadas atendidas <20 segundos/Total tentivas de llamadas al sistema operador	123	90%	93.93%	94.74%	97.02%	95.82%	96.81%	98.24%	91.55%	94.74%	98.69%	95.93%	98.93%	96.77%	
Tasa de Ocupacion de Enlaces	http://www.claro.com.pe/wps/portal/pe/pc/hogar/internet/internet-banda-ancha															

Empresa: America Móvil Perú SAC
 Servicio: Servicio de Acceso a Internet Móvil (Modem USB)
 Año: 2014

Indicador	Fórmula	Indicador	Meta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Tasa de Incidencia de Fallas	Averías Reportadas / Líneas en servicio	< 9.00 %		0.30%	0.32%	0.37%	0.45%	0.26%	0.11%	0.05%	0.04%	0.02%	0.01%	0.01%	0.02%	
		Averías Reparadas del Total de Averías Reportadas		< 24 Hrs.	15.59%	15.63%	26.85%	59.22%	49.95%	55.88%	33.16%	27.91%	21.88%	34.88%	33.33%	50.85%
		>72 Hrs		47.54%	59.55%	39.19%	13.58%	17.80%	17.07%	32.14%	40.12%	50.00%	37.21%	33.33%	16.95%	
Respuesta de Operadora	Llamadas atendidas <20 segundos/Total tentivas de llamadas al sistema operador	123	90%	99.16%	98.92%	98.25%	98.37%	93.69%	98.44%	99.10%	99.51%	98.81%	99.17%	97.89%	98.48%	
Tasa de Ocupacion de Enlaces	http://www.claro.com.pe/wps/portal/pe/pc/hogar/internet/internet-movil															