



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	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 %	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 tentativas 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 tentativas 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	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 %	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 tentativas 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 tentativas 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%	99.85%	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: Público Móvil
 Año: 2011

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 %	1.91	1.80	1.86	2.00	2.94	2.43	1.97	1.96				
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				

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

Indicador	Fórmula	Indicador	Meta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Respuesta de Operadora	Llamadas atendidas <20 segundos/Total tentativas de llamadas al sistema operador	Reclamos	>=90%	97.78%	99.00%	93.99%	91.52%	97.53%	99.38%	99.51%	98.86%				
		Averías	>=90%	98.73%	99.66%	97.62%	96.76%	99.81%	99.98%	99.83%	99.39%				
		Información de Guías	>=90%	90.10%	90.09%	95.91%	99.86%	99.86%	99.88%	99.71%	98.13%				

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%	0.07%				
		< 24 Hrs.		94.07%	96.08%	93.24%	90.54%	97.59%	93.68%	90.91%	91.45%				
		>72 Hrs		2.54%	1.96%	2.70%	4.05%	1.02%	3.16%	2.27%	3.42%				
Respuesta de Operadora	Llamadas atendidas <10 segundos/Total tentativas de llamadas al sistema operador	Reclamos	90%	93.37%	96.33%	93.07%	92.67%	91.10%	96.79%	97.97%	97.64%				
		Averías		90.56%	90.29%	90.23%	90.15%	90.61%	96.73%	97.57%	97.26%				
		Información de Guías		90.11%	90.02%	95.09%	99.43%	99.42%	99.33%	99.48%	98.22%				
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%				
		Local		99.78%	99.79%	99.81%	99.79%	99.74%	99.89%	99.86%	95.18%				
		LDN		99.66%	99.70%	99.71%	99.76%	99.71%	99.82%	99.81%	88.58%				
	LDI		97.20%	97.35%	97.38%	97.23%	97.21%	97.36%	97.32%	60.00%					
	ASR Tentativas de Llamadas Contestadas / Total de Tentativas de Llamadas	102,104 y otros	70%	98.68%	98.75%	98.76%	98.74%	98.70%	98.66%	98.64%	90.24%				
		103, 131, 123 y otros		98.90%	98.98%	99.97%	99.95%	99.89%	98.81%	98.82%	94.80%				

Nota:

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.