

Indicador de las Reclamaciones ante el Prestador (ICC1)					
Servicio Básico: Telefonía Prestadora: COPACO S.A. Grupo de usuarios: Residencial y Comercial Frecuencia de medición: Mensual					
Indicador Global del Prestador		Mes:	Enero	Febrero	Marzo
		Año:	2024		
Número total de Reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes			0	0	0
Número total de Reclamos por Facturación realizadas en el mes			57	32	56
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)			0%	0%	0%
Indicador Área Distrito 1					
Área local Tipo I : Concepción					
Número total de Reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes			0	0	0
Número total de Reclamos por facturación realizadas en el mes			0	0	0
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)			0%	0%	0%
Indicador Área Distrito 2					
Área local Tipo I : San Estanislao					
Número total de Reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes			0	0	0
Número total de Reclamos por facturación realizadas en el mes			2	1	2
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)			0%	0%	0%
Indicador Área Distrito 3					
Área local Tipo I : Caacupé					
Número total de Reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes			0	0	0
Número total de Reclamos por facturación realizadas en el mes			14	5	7
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)			0%	0%	0%
Indicador Área Distrito 4					
Área local Tipo I : Villarrica					
Número total de Reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes			0	0	0
Número total de Reclamos por facturación realizadas en el mes			5	0	10
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)			0%	0%	0%
Indicador Área Distrito 5					
Área local Tipo I : Cnel. Oviedo					
Número total de Reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes			0	0	0
Número total de Reclamos por facturación realizadas en el mes			7	13	11
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)			0%	0%	0%
Indicador Área Distrito 6					
Área local Tipo I : Caazapá					
Número total de Reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes			0	0	0
Número total de Reclamos por facturación realizadas en el mes			3	2	3
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)			0%	0%	0%
Indicador Área Distrito 7					
Área local Tipo I : Encarnación					
Número total de Reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes			0	0	0
Número total de Reclamos por facturación realizadas en el mes			0	0	0
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)			0%	0%	0%

Indicador de las Reclamaciones ante el Prestador (ICC1)			
Servicio Básico: Telefonía Prestadora: COPACO S.A. Grupo de usuarios: Residencial y Comercial Frecuencia de medición: Mensual			
Indicador Área Distrito 8			
Área local Tipo I : San Juan Bautista			
Número total de Reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	0	0	0
Número total de Reclamos por facturación realizadas en el mes	6	0	3
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	0%	0%	0%
Indicador Área Distrito 9			
Área local Tipo I : Paraguari			
Número total de Reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	0	0	0
Número total de Reclamos por facturación realizadas en el mes	1	0	4
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	0%	0	4
Indicador Área Distrito 10			
Área local Tipo I : Ciudad del Este			
Número total de Reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	0	0	0
Número total de Reclamos por facturación realizadas en el mes	13	8	7
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	0%	0%	0%
Indicador Área Distrito 11			
Área local Tipo I : Salto del Guairá			
Número total de Reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	0	0	0
Número total de Reclamos por facturación realizadas en el mes	0	0	0
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	0%	0%	0%
Indicador Área Distrito 12			
Área local Tipo I : Pilar			
Número total de Reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	0	0	0
Número total de Reclamos por facturación realizadas en el mes	4	3	0
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	0%	0%	0%
Indicador Área Distrito 13			
Área local Tipo I : Pedro Juan Caballero			
Número total de Reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	0	0	0
Número total de Reclamos por facturación realizadas en el mes	0	0	0
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	0%	0%	0%
Indicador Área Distrito 14			
Área local Tipo I : Villa de San Pedro			
Número total de Reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	0	0	0
Número total de Reclamos por facturación realizadas en el mes	0	0	3
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	0%	0%	0%
Indicador Área Distrito 15			
Área local Tipo I : Villa Hayes			
Número total de Reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	0	0	0
Número total de Reclamos por facturación realizadas en el mes	2	0	6
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	0%	0%	0%

Indicador de las Reclamaciones ante el Prestador (ICC1)

Servicio Básico: Telefonía
 Prestadora: COPACO S.A.
 Grupo de usuarios: Residencial y Comercial
 Frecuencia de medición: Mensual

Indicador Área Distrito 16

Área local Tipo I : Filadelfia

Número total de Reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes

0	0	0
---	---	---

Número total de Reclamos por facturación realizadas en el mes

0	0	0
---	---	---

Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)

0%	0%	0%
----	----	----

Artículo 108° - Indicador de las Reclamaciones de Usuarios ante el Prestador.

Indicador informativo. Es la cantidad mensual de reclamaciones de usuarios recibidas por el Prestador, discriminadas por tipo de reclamo.

Se utiliza como Indicador: La cantidad mensual de reclamaciones discriminadas por tipo de reclamo (ICC1).

Este índice se calculará como la cantidad mensual de reclamaciones de usuarios recibidas por el Prestador, discriminadas por tipo de reclamo. La clasificación a emplearse para los tipos de reclamos será acordada entre la CONATEL y los Prestadores. En caso de desacuerdo se aplicará la clasificación determinada por la CONATEL.

ICC1 = Cantidad mensual de reclamaciones recibidas por el Prestador, discriminados por tipo

Indicador de Atención Presencial al Usuario (ICC3)				
Servicio Básico: Telefonía Prestadora: COPACO S.A. Grupo de usuarios: Residencial y Comercial Frecuencia de medición: Mensual				
Indicador Global del Prestador	Mes:	Enero	Febrero	Marzo
	Año:	2024		
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.		1,172	1,170	1,126
Número total de atenciones personales a los usuarios		1,584	1,623	2,561
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)		74%	72%	44%
(Ref.: ICC3 = 87 %)				
Indicador Área Distrito 1				
Area local Tipo I : Concepción				
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.		14	19	27
Número total de atenciones personales a los usuarios		15	27	31
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)		93%	70%	87%
Indicador Área Distrito 2				
Area local Tipo I : San Estanislao				
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.		136	171	198
Número total de atenciones personales a los usuarios		161	210	247
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)		84%	81%	80%
Indicador Área Distrito 3				
Area local Tipo I : Caacupé				
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.		71	52	79
Número total de atenciones personales a los usuarios		84	63	93
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)		85%	83%	85%
Indicador Área Distrito 4				
Area local Tipo I : Villarrica				
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.		225	198	161
Número total de atenciones personales a los usuarios		445	429	368
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)		51%	46%	44%
Indicador Área Distrito 5				
Area local Tipo I : Cnel. Oviedo				
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.		55	48	55
Número total de atenciones personales a los usuarios		70	75	77
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)		79%	64%	71%
Indicador Área Distrito 6				
Area local Tipo I : Caazapá				
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.		25	31	38
Número total de atenciones personales a los usuarios		34	42	47
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)		74%	74%	81%
Indicador Área Distrito 7				
Area local Tipo I : Encarnación				
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.		42	46	49
Número total de atenciones personales a los usuarios		57	61	63
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)		74%	75%	78%

Indicador de Atención Presencial al Usuario (ICC3)			
Servicio Básico: Telefonía Prestadora: COPACO S.A. Grupo de usuarios: Residencial y Comercial Frecuencia de medición: Mensual			
Indicador Área Distrito 8			
Area local Tipo I : San Juan Bautista Mnes.			
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.	59	38	55
Número total de atenciones personales a los usuarios	64	41	68
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)	92%	93%	81%
Indicador Área Distrito 9			
Area local Tipo I : Paraguari			
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.	188	173	112
Número total de atenciones personales a los usuarios	188	173	1,120
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)	100%	100%	10%
Indicador Área Distrito 10			
Area local Tipo I : Ciudad del Este			
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.	141	120	109
Número total de atenciones personales a los usuarios	175	153	141
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)	81%	78%	77%
Indicador Área Distrito 11			
Area local Tipo I : Saltos del Guairá			
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.	5	15	4
Número total de atenciones personales a los usuarios	5	15	4
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)	100%	100%	100%
Indicador Área Distrito 12			
Area local Tipo I : Pilar			
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.	27	31	28
Número total de atenciones personales a los usuarios	29	31	28
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)	93%	100%	100%
Indicador Área Distrito 13			
Area local Tipo I : Pedro Juan Caballero			
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.	85	106	74
Número total de atenciones personales a los usuarios	132	119	91
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)	64%	89%	81%
Indicador Área Distrito 14			
Area local Tipo I : Villa de San Pedro			
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.	26	39	23
Número total de atenciones personales a los usuarios	48	85	58
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)	54%	46%	40%
Indicador Área Distrito 15			
Area local Tipo I : Villa Hayes			
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.	40	41	61
Número total de atenciones personales a los usuarios	44	57	72
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)	91%	72%	85%

Indicador de Atención Presencial al Usuario (ICC3)

Servicio Básico: Telefonía

Prestadora: COPACO S.A.

Grupo de usuarios: Residencial y Comercial

Frecuencia de medición: Mensual

Indicador Área Distrito 16

Area local Tipo I: Filadelfia

Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.

33	42	53
----	----	----

Número total de atenciones personales a los usuarios

33	42	53
----	----	----

Indicador de atención personal al usuario (ICC3)

100%	100%	100%
------	------	------

Artículo 110° - Indicador de Atención Presencial al Usuario (Sancionable) ICC3.

Definición: Es el porcentaje del número de atenciones personalizadas al usuario, realizados con un tiempo de espera no mayor a 10 minutos, en el Se utiliza como Indicador: La tasa de atención personalizada al Usuario (ICC3).

Procedimiento: Este Índice se calculará como la tasa porcentual de atención personalizada al usuario en al menos 10 minutos, respecto al total de

ICC3 = Cantidad mensual de atenciones personalizadas a los usuarios en menos de 10 minutos

Cantidad total de atenciones personalizadas a los usuarios, en Centros de Atención al Cliente