

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

<u>Indicador Global del Prestador</u>	Mes:	Abril	Mayo	Junio
	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		25	15	11
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	1	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	0	0
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	4	3	0
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	0	0	0
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	2	2	1
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	2	1	0
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	1	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	4	1	0
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	1	0
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	1	1	0

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	6	0	10
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	}	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	0	0	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	2	0
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	3	4	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 16

Área local Tipo I : Filadelfia

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

Número total de Reclamos por facturación realizadas en el mes

Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)

0	0	0
0	0	0
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:	Abril	Mayo
	Año:	2024	
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.		1.316	1.274
Número total de atenciones personales a los usuarios		1.719	1.649
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)		77%	72%
(Ref.: ICC3 = 87 %)			
Indicador Área Distrito 1			
Area local Tipo I : Concepción			
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.		27	23
Número total de atenciones personales a los usuarios		31	27
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)		87%	79%
Indicador Área Distrito 2			
Area local Tipo I : San Estanislao			
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.		195	176
Número total de atenciones personales a los usuarios		250	231
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)		78%	70%
Indicador Área Distrito 3			
Area local Tipo I : Caacupé			
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.		102	93
Número total de atenciones personales a los usuarios		125	106
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)		82%	90%
Indicador Área Distrito 4			
Area local Tipo I : Villarrica			
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.		233	276
Número total de atenciones personales a los usuarios		397	422
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)		59%	64%
Indicador Área Distrito 5			
Area local Tipo I : Cnel. Oviedo			
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.		51	57
Número total de atenciones personales a los usuarios		70	78
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)		73%	69%
Indicador Área Distrito 6			
Area local Tipo I : Caazapá			
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.		36	22
Número total de atenciones personales a los usuarios		47	32
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)		77%	63%
Indicador Área Distrito 7			
Area local Tipo I : Encarnación			
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.		51	53
Número total de atenciones personales a los usuarios		70	72
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)		73%	58%

Indicador de Atención Presencial al Usuario (ICC3)

<p>Servicio Básico: Telefonía Prestadora: COPACO S.A. Grupo de usuarios: Residencial y Comercial Frecuencia de medición: Mensual</p>			
<p>Indicador Área Distrito 8 Area local Tipo I : San Juan Bautista Mnes.</p>			
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.	38	62	36
Número total de atenciones personales a los usuarios	59	79	36
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)	64%	78%	100%
<p>Indicador Área Distrito 9 Area local Tipo I : Paraguari</p>			
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.	166	130	116
Número total de atenciones personales a los usuarios	166	140	116
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)	100%	93%	100%
<p>Indicador Área Distrito 10 Area local Tipo I : Ciudad del Este</p>			
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.	145	119	136
Número total de atenciones personales a los usuarios	180	153	163
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)	81%	78%	83%
<p>Indicador Área Distrito 11 Area local Tipo I : Saltos del Guairá</p>			
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.	8	5	6
Número total de atenciones personales a los usuarios	8	5	6
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)	100%	100%	100%
<p>Indicador Área Distrito 12 Area local Tipo I : Pilar</p>			
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.	31	45	56
Número total de atenciones personales a los usuarios	31	45	56
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)	100%	100%	100%
<p>Indicador Área Distrito 13 Area local Tipo I : Pedro Juan Caballero</p>			
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.	69	73	43
Número total de atenciones personales a los usuarios	99	95	85
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)	70%	77%	51%
<p>Indicador Área Distrito 14 Area local Tipo I : Villa de San Pedro</p>			
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.	76	71	45
Número total de atenciones personales a los usuarios	91	84	93
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)	84%	85%	48%
<p>Indicador Área Distrito 15 Area local Tipo I : Villa Hayes</p>			
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.	40	26	25
Número total de atenciones personales a los usuarios	47	37	69
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)	85%	70%	36%

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.

48	43	56
48	43	56
100%	100%	100%

Número total de atenciones personales a los usuarios

Indicador de atención personal al usuario (ICC3)

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