

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:	Julio	Agosto	Setiembre
	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		26	54	26
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	2	2
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	0	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	2	38	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	3	1	8
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	4	1	2
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	
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	3	2	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	3	1
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	1	3	1

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	5	5	8
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	2	0	1
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	1	0	1
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	4	2	3
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:	Julio	Agosto	Setiembre
		Año:	2024		
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.			1.419	1.335	1.386
Número total de atenciones personales a los usuarios			1.744	1.716	1.732
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)			81%	78%	80%
(Ref.: ICC3 = 87 %)					
Indicador Área Distrito 1					
Area local Tipo I : Concepción					
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.			26	23	55
Número total de atenciones personales a los usuarios			30	27	58
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)			87%	85%	95%
Indicador Área Distrito 2					
Area local Tipo I : San Estanislao					
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.			158	157	198
Número total de atenciones personales a los usuarios			206	223	254
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)			77%	70%	78%
Indicador Área Distrito 3					
Area local Tipo I : Caacupé					
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.			99	117	103
Número total de atenciones personales a los usuarios			122	142	134
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)			81%	82%	77%
Indicador Área Distrito 4					
Area local Tipo I : Villarrica					
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.			286	299	263
Número total de atenciones personales a los usuarios			417	423	384
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)			69%	71%	68%
Indicador Área Distrito 5					
Area local Tipo I : Cnel. Oviedo					
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.			95	103	80
Número total de atenciones personales a los usuarios			112	118	106
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)			85%	87%	75%
Indicador Área Distrito 6					
Area local Tipo I : Caazapá					
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.			24	30	40
Número total de atenciones personales a los usuarios			34	35	50
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)			71%	86%	80%
Indicador Área Distrito 7					
Area local Tipo I : Encarnación					
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.			50	53	45
Número total de atenciones personales a los usuarios			69	77	61
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)			72%	69%	74%

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.	30	46	82
Número total de atenciones personales a los usuarios	32	52	90
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)	94%	88%	91%
<p>Indicador Área Distrito 9 Area local Tipo I : Paraguari</p>			
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.	105	86	102
Número total de atenciones personales a los usuarios	105	86	102
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)	100%	100%	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.	232	231	94
Número total de atenciones personales a los usuarios	246	238	100
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)	94%	97%	94%
<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.	9	7	9
Número total de atenciones personales a los usuarios	9	7	11
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)	100%	100%	82%
<p>Indicador Área Distrito 12 Area local Tipo I : Pilar</p>			
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.	62	50	55
Número total de atenciones personales a los usuarios	62	57	57
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)	100%	88%	96%
<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.	92	22	45
Número total de atenciones personales a los usuarios	107	45	58
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)	86%	49%	78%
<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.	62	53	120
Número total de atenciones personales a los usuarios	92	119	156
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)	67%	45%	77%
<p>Indicador Área Distrito 15 Area local Tipo I : Villa Hayes</p>			
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.	35	18	50
Número total de atenciones personales a los usuarios	47	27	66
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)	74%	67%	76%

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.

54	40	45
54	40	45
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