



VISIÓN | Buscamos ser una empresa pública confiable y solvente, capaz de crear fuentes de trabajo sostenible con personas competentes y comprometidas con el servicio a los clientes. En el proceso, fomentamos alianzas con el sector público y privado para generar impacto positivo en la implementación de políticas públicas.
MISIÓN | Conectamos a nuestros clientes, a través de servicios de comunicación de calidad, con cobertura nacional y así contribuimos como empresa pública al desarrollo económico y social.
VALORES | Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

Indicador de fallas en la Planta Externa (P.E.) (ICSB6)

Servicio Básico: Telefonía				
Prestadora: COPACO S.A.				
Frecuencia de medición: Mensual- Informe Trimestral	Mes:	Abril	Mayo	Junio
Indicador global del Prestador Area local	Año:	2024		
Cantidad de fallas de P.E. registradas		2.772	2.671	2.290
Cantidad de líneas en servicio en el mes de medición		72.906	70.091	68.353
Indicador de fallas en la Planta Externa (ICSB6)		4%	4%	3%
Ref. ICSB6 = 3 %				
Indicador Área Metropolitana - G				
Área local Tipo I : Área Metropolitana				
Cantidad de fallas de PE correspondientes al area Local		0	0	0
Cantidad de líneas en servicio del area local		0	0	0
Indicador de fallas en la Planta Externa (ICSB6)		0%	0%	0%
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Capiata				
Cantidad de fallas de PE correspondientes al area Local		71	51	68
Cantidad de líneas en servicio del area local		1210	1152	1122
Indicador de fallas en la Planta Externa (ICSB6)		6%	4%	6%

Indicador Área Central			
Área local Tipo I : Aregua			
Cantidad de fallas de PE correspondientes al area Local	57	53	41
Cantidad de lineas en servicio del area local	587	579	569
Indicador de fallas en la Planta Externa (ICSB6)	10%	9%	7%
Indicador Área Central			
Área local Tipo I : J. Augusto Saldivar			
Cantidad de fallas de PE correspondientes al area Local	3	5	2
Cantidad de lineas en servicio del area local	40	36	35
Indicador de fallas en la Planta Externa (ICSB6)	8%	14%	6%
Indicador Área Central			
Área local Tipo I : Itaugua			
Cantidad de fallas de PE correspondientes al area Local	15	18	17
Cantidad de lineas en servicio del area local	460	448	439
Indicador de fallas en la Planta Externa (ICSB6)	3%	4%	4%
Indicador Área Central			
Área local Tipo I : Ypacarai			
Cantidad de fallas de PE correspondientes al area Local	25	29	14
Cantidad de lineas en servicio del area local	373	361	352
Indicador de fallas en la Planta Externa (ICSB6)	7%	8%	4%
Indicador Área Central			
Área local Tipo I : Lambare			
Cantidad de fallas de PE correspondientes al area Local	14	20	5
Cantidad de lineas en servicio del area local	2402	2257	2138
Indicador de fallas en la Planta Externa (ICSB6)	1%	1%	0%

Indicador Área Central-Capital			
Área local Tipo I : Barrio Obrero			
Cantidad de fallas de PE correspondientes al area Local	118	144	100
Cantidad de líneas en servicio del area local	2271	2226	2178
Indicador de fallas en la Planta Externa (ICSB6)	5%	3%	5%
Indicador Área Central-Capital			
Área local Tipo I : San Vicente			
Cantidad de fallas de PE correspondientes al area Local	210	180	131
Cantidad de líneas en servicio del area local	3235	3139	3061
Indicador de fallas en la Planta Externa (ICSB6)	6%	6%	4%
Indicador Área Central			
Área local Tipo I : Villa Elisa			
Cantidad de fallas de PE correspondientes al area Local	18	7	3
Cantidad de líneas en servicio del area local	1641	1080	1011
Indicador de fallas en la Planta Externa (ICSB6)	1%	1%	0%
Indicador Área Central			
Área local Tipo I : Fernando De La Mora			
Cantidad de fallas de PE correspondientes al area Local	157	113	132
Cantidad de líneas en servicio del area local	6095	5710	5420
Indicador de fallas en la Planta Externa (ICSB6)	3%	2%	2%
Indicador Área Central-Capital			
Área local Tipo I : Tembetary			
Cantidad de fallas de PE correspondientes al area Local	97	115	76
Cantidad de líneas en servicio del area local	2968	2789	2692

Indicador de fallas en la Planta Externa (ICSB6)	3%	4%	3%
Indicador Área Central			
Área local Tipo I : Mariano Roque Alonso			
Cantidad de fallas de PE correspondientes al area Local	183	187	151
Cantidad de líneas en servicio del area local	3036	2988	2940
Indicador de fallas en la Planta Externa (ICSB6)	6%	6%	5%
Indicador Área Central-Capital			
Área local Tipo I : Trinidad			
Cantidad de fallas de PE correspondientes al area Local	283	203	195
Cantidad de líneas en servicio del area local	5317	5181	5095
Indicador de fallas en la Planta Externa (ICSB6)	5%	4%	4%
Indicador Área Central			
Área local Tipo I : Limpio			
Cantidad de fallas de PE correspondientes al area Local	57	63	43
Cantidad de líneas en servicio del area local	1068	1045	1034
Indicador de fallas en la Planta Externa (ICSB6)	5%	6%	4%
Indicador Área Central			
Área local Tipo I : Emboscada			
Cantidad de fallas de PE correspondientes al area Local	7	10	6
Cantidad de líneas en servicio del area local	101	98	95
Indicador de fallas en la Planta Externa (ICSB6)	7%	10%	6%
Indicador Área Central			
Área local Tipo I : Piquete Cue			
Cantidad de fallas de PE correspondientes al area Local	4	3	2

Cantidad de líneas en servicio del area local	74	71	70
Indicador de fallas en la Planta Externa (ICSB6)	5%	4%	3%
Indicador Área Central			
Área local Tipo I : Luque			
Cantidad de fallas de PE correspondientes al area Local	140	143	150
Cantidad de líneas en servicio del area local	3749	3627	3555
Indicador de fallas en la Planta Externa (ICSB6)	4%	4%	4%
Indicador Área Central			
Área local Tipo I : Ñemby			
Cantidad de fallas de PE correspondientes al area Local	21	14	14
Cantidad de líneas en servicio del area local	1243	1174	1119
Indicador de fallas en la Planta Externa (ICSB6)	2%	1%	1%
Indicador Área Central			
Área local Tipo I : San Antonio			
Cantidad de fallas de PE correspondientes al area Local	1	0	0
Cantidad de líneas en servicio del area local	274	269	259
Indicador de fallas en la Planta Externa (ICSB6)	0%	0%	0%
Indicador Área Central			
Área local Tipo I : Ypane			
Cantidad de fallas de PE correspondientes al area Local	7	2	4
Cantidad de líneas en servicio del area local	159	151	147
Indicador de fallas en la Planta Externa (ICSB6)	4%	1%	3%
Indicador Área Central			
Área local Tipo I : Guarambare			

Cantidad de fallas de PE correspondientes al area Local	19	12	11
Cantidad de lineas en servicio del area local	270	266	265
Indicador de fallas en la Planta Externa (ICSB6)	7%	5%	4%
Indicador Área Central			
Área local Tipo I : San Lorenzo			
Cantidad de fallas de PE correspondientes al area Local	104	122	114
Cantidad de lineas en servicio del area local	4091	3897	3803
Indicador de fallas en la Planta Externa (ICSB6)	3%	3%	3%
Indicador Área Central-Capital			
Área local Tipo I : Villa Morra			
Cantidad de fallas de PE correspondientes al area Local	435	409	394
Cantidad de lineas en servicio del area local	8784	8600	8452
Indicador de fallas en la Planta Externa (ICSB6)	5%	5%	5%
Indicador Área Central-Capital			
Área local Tipo I : Santa Maria			
Cantidad de fallas de PE correspondientes al area Local	103	115	91
Cantidad de lineas en servicio del area local	3129	3053	2975
Indicador de fallas en la Planta Externa (ICSB6)	3%	4%	3%
Indicador Área Central-Capital			
Área local Tipo I : Ciudad Nueva			
Cantidad de fallas de PE correspondientes al area Local	266	284	218
Cantidad de lineas en servicio del area local	9717	9426	9230
Indicador de fallas en la Planta Externa (ICSB6)	3%	3%	2%
Indicador Área Central-Capital			

Área local Tipo I : Centro Asunción

Cantidad de fallas de PE correspondientes al area Local	169	160	144
Cantidad de líneas en servicio del area local	6994	6910	6808
Indicador de fallas en la Planta Externa (ICSB6)	2%	2%	2%

Indicador Área Central-Capital**Área local Tipo I : Sajonia**

Cantidad de fallas de PE correspondientes al area Local	188	209	164
Cantidad de líneas en servicio del area local	3618	3558	3489
Indicador de fallas en la Planta Externa (ICSB6)	5%	6%	5%

Artículo 56° Indicador de Fallas.

a) Indicador de Fallas en la Planta Externa (PE) por Cada Cien (100) Líneas de Usuarios en Servicio.

Definición: Indicador sancionable. Es el número de fallas, informadas, denunciadas o identificadas, ocurridas en la planta externa, por cada cien (100) líneas de usuarios en servicio.

Se utiliza como Indicador: La tasa de fallas en la Planta Externa (ICSB6).

Procedimiento: Este índice se calculará como la tasa mensual de fallas informadas, denunciadas o identificadas, en la planta externa, por cada cien (100) líneas de usuarios en servicio.



VISION
MISION
VALORES

Buscamos ser una empresa pública confiable y solvente, capaz de crear fuentes de trabajo sostenible con personas competentes y comprometidas con el servicio a los clientes. En el proceso, fomentamos alianzas con el sector público y privado para generar impacto positivo en la implementación de políticas públicas.
Conectamos a nuestros clientes, a través de servicios de comunicación de calidad, con cobertura nacional y así contribuimos como empresa pública al desarrollo económico y social.
Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.



Indicador de fallas en la Planta Interna (P.I.) (ICSB7)

Servicio Básico: Telefonía

Prestadora: COPACO S.A.

Frecuencia de medición: Mensual- Informe Trimestral

Indicador global del Prestador Area local

Cantidad de fallas de P.I. registradas

Cantidad de líneas en servicio en el mes de medición

Indicador de fallas en la Planta Interna (ICSB7)

Ref. ICB10 = 2 %

Mes:	Abril	Mayo	Junio
Año:	2024		
	97	97	80
	72.906	70.579	68.353
	0,13%	0,14%	0,12%

Indicador Área Metropolitana - G

Centro de Atención al Cliente: Área Metropolitana

Cantidad de fallas de P.I. registradas

Cantidad de líneas en servicio en el mes de medición

Indicador de fallas en la Planta Interna (ICSB7)

0	0	0
0	0	0
0,00%	0,00%	0,00%

Indicador Área Central

Área local Tipo I : Capiata

Cantidad de fallas de P.I. registradas

Cantidad de líneas en servicio en el mes de medición

Indicador de fallas en la Planta Interna (ICSB7)

7	3	2
1210	1152	1122
0,58%	0,26%	0,18%

Indicador Área Central

Área local Tipo I : Aregua

Cantidad de fallas de P.I. registradas

Cantidad de líneas en servicio en el mes de medición

Indicador de fallas en la Planta Interna (ICSB7)

0	1	0
587	579	569
0,00%	0,17%	0,00%

Indicador Área Central			
Área local Tipo I : J. Augusto Saldivar			
Cantidad de fallas de P.I. registradas	0	0	0
Cantidad de líneas en servicio en el mes de medición	40	36	35
Indicador de fallas en la Planta Interna (ICSB7)	0,00%	0,00%	0,00%
Indicador Área Central			
Área local Tipo I : Itaugua			
Cantidad de fallas de P.I. registradas	0	0	0
Cantidad de líneas en servicio en el mes de medición	460	448	439
Indicador de fallas en la Planta Interna (ICSB7)	0,00%	0,00%	0,00%
Indicador Área Central			
Área local Tipo I : Ypacarai			
Cantidad de fallas de P.I. registradas	0	2	0
Cantidad de líneas en servicio en el mes de medición	373	361	352
Indicador de fallas en la Planta Interna (ICSB7)	0,00%	0,55%	0,00%
Indicador Área Central			
Área local Tipo I : Lambare			
Cantidad de fallas de P.I. registradas	0	0	0
Cantidad de líneas en servicio en el mes de medición	2402	2257	2138
Indicador de fallas en la Planta Interna (ICSB7)	0,00%	0,00%	0,00%
Indicador Área Central-Capital			
Área local Tipo I : Barrio Obrero			
Cantidad de fallas de P.I. registradas	0	0	13
Cantidad de líneas en servicio en el mes de medición	2271	2226	2178
Indicador de fallas en la Planta Interna (ICSB7)	0,00%	0,00%	0,60%

Indicador Área Central-Capital			
Área local Tipo I : San Vicente			
Cantidad de fallas de P.I. registradas	42	54	42
Cantidad de líneas en servicio en el mes de medición	3235	3627	3061
Indicador de fallas en la Planta Interna (ICSB7)	1,30%	1,49%	1,37%
Indicador Área Central			
Área local Tipo I : Villa Elisa			
Cantidad de fallas de P.I. registradas	0	0	0
Cantidad de líneas en servicio en el mes de medición	1641	1080	1011
Indicador de fallas en la Planta Interna (ICSB7)	0,00%	0,00%	0,00%
Indicador Área Central			
Área local Tipo I : Fernando De La Mora			
Cantidad de fallas de P.I. registradas	6	0	0
Cantidad de líneas en servicio en el mes de medición	6095	5710	5420
Indicador de fallas en la Planta Interna (ICSB7)	0,10%	0,00%	0,00%
Indicador Área Central-Capital			
Área local Tipo I : Tembetary			
Cantidad de fallas de P.I. registradas	0	1	0
Cantidad de líneas en servicio en el mes de medición	2968	2789	2692
Indicador de fallas en la Planta Interna (ICSB7)	0,00%	0,04%	0,00%
Indicador Área Central			
Área local Tipo I : Mariano Roque Alonso			
Cantidad de fallas de P.I. registradas	12	11	3
Cantidad de líneas en servicio en el mes de medición	3036	2988	2940
Indicador de fallas en la Planta Interna (ICSB7)	0,40%	0,37%	0,10%

Indicador Área Central-Capital			
Área local Tipo I : Trinidad			
Cantidad de fallas de P.I. registradas	26	25	20
Cantidad de líneas en servicio en el mes de medición	5317	5181	5095
Indicador de fallas en la Planta Interna (ICSB7)	0,49%	0,48%	0,39%
Indicador Área Central			
Área local Tipo I : Limpio			
Cantidad de fallas de P.I. registradas	2	0	0
Cantidad de líneas en servicio en el mes de medición	1068	1045	1034
Indicador de fallas en la Planta Interna (ICSB7)	0,19%	0,00%	0,00%
Indicador Área Central			
Área local Tipo I : Emboscada			
Cantidad de fallas de P.I. registradas	2	0	0
Cantidad de líneas en servicio en el mes de medición	101	98	95
Indicador de fallas en la Planta Interna (ICSB7)	1,98%	0,00%	0,00%
Indicador Área Central			
Área local Tipo I : Piquete Cue			
Cantidad de fallas de P.I. registradas	0	0	0
Cantidad de líneas en servicio en el mes de medición	74	71	70
Indicador de fallas en la Planta Interna (ICSB7)	0,00%	0,00%	0,00%
Indicador Área Central			
Área local Tipo I : Luque			
Cantidad de fallas de P.I. registradas	1	0	2
Cantidad de líneas en servicio en el mes de medición	3749	3627	3555
Indicador de fallas en la Planta Interna (ICSB7)	0,03%	0,00%	0,06%

Indicador Área Central			
Área local Tipo I : Ñemby			
Cantidad de fallas de P.I. registradas	0	0	2
Cantidad de líneas en servicio en el mes de medición	1243	1174	1119
Indicador de fallas en la Planta Interna (ICSB7)	0,00%	0,00%	0,18%
Indicador Área Central			
Área local Tipo I : San Antonio			
Cantidad de fallas de P.I. registradas	0	0	0
Cantidad de líneas en servicio en el mes de medición	274	269	259
Indicador de fallas en la Planta Interna (ICSB7)	0,00%	0,00%	0,00%
Indicador Área Central			
Área local Tipo I : Ypane			
Cantidad de fallas de P.I. registradas	0	0	0
Cantidad de líneas en servicio en el mes de medición	159	151	147
Indicador de fallas en la Planta Interna (ICSB7)	0,00%	0,00%	0,00%
Indicador Área Central			
Área local Tipo I : Guarambare			
Cantidad de fallas de P.I. registradas	0	4	0
Cantidad de líneas en servicio en el mes de medición	270	266	265
Indicador de fallas en la Planta Interna (ICSB7)	0,00%	1,50%	0,00%
Indicador Área Central			
Área local Tipo I : San Lorenzo			
Cantidad de fallas de P.I. registradas	9	6	13
Cantidad de líneas en servicio en el mes de medición	4091	3897	3803
Indicador de fallas en la Planta Interna (ICSB7)	0,22%	0,15%	0,34%

Indicador Área Central-Capital			
Área local Tipo I : Villa Morra			
Cantidad de fallas de P.I. registradas	142	87	49
Cantidad de líneas en servicio en el mes de medición	8784	8600	8452
Indicador de fallas en la Planta Interna (ICSB7)	1,62%	1,01%	0,58%
Indicador Área Central-Capital			
Área local Tipo I : Santa Maria			
Cantidad de fallas de P.I. registradas	2	4	9
Cantidad de líneas en servicio en el mes de medición	3129	3053	2975
Indicador de fallas en la Planta Interna (ICSB7)	0,06%	0,13%	0,30%
Indicador Área Central-Capital			
Área local Tipo I : Ciudad Nueva			
Cantidad de fallas de P.I. registradas	76	47	25
Cantidad de líneas en servicio en el mes de medición	9717	9426	9230
Indicador de fallas en la Planta Interna (ICSB7)	0,78%	0,50%	0,27%
Indicador Área Central-Capital			
Área local Tipo I : Centro Asunción			
Cantidad de fallas de P.I. registradas	1	0	1
Cantidad de líneas en servicio en el mes de medición	6994	6910	6808
Indicador de fallas en la Planta Interna (ICSB7)	0,01%	0,00%	0,01%
Indicador Área Central-Capital			
Área local Tipo I : Sajonia			
Cantidad de fallas de P.I. registradas	0	0	1
Cantidad de líneas en servicio en el mes de medición	3618	3558	3489
Indicador de fallas en la Planta Interna (ICSB7)	0,00%	0,00%	0,03%

ICSB7=

b) Indicador de Fallas en la Planta Interna (PI) por cada Cien (100) Líneas de Usuarios en Servicio.

Definición: Indicador sancionable. Es el número de fallas, informadas o denunciadas o identificadas, ocurridas en la planta interna, por cada cien (100) líneas de usuarios en servicio.

Se utiliza como Indicador: La tasa de fallas en la planta interna (ICSB7).

Procedimiento: Este índice se calculará como la tasa mensual de fallas informadas, denunciadas o identificadas, en la planta interna, por cada cien (100) líneas de usuarios en servicio.



VISION
MISION
VALORES

Buscamos ser una empresa pública confiable y solvente, capaz de crear fuentes de trabajo sostenible con personas competentes y comprometidas con el servicio a los clientes. En el proceso, fomentamos alianzas con el sector público y privado para generar impacto positivo en la implementación de políticas públicas.
Conectamos a nuestros clientes, a través de servicios de comunicación de calidad, con cobertura nacional y así contribuimos como empresa pública al desarrollo económico y social.
Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

Indicador de Reparación de Fallas en la Red Telefónica (ICSB9-RCP)

Servicio Básico: Telefonía				
Prestadora: COPACO S.A.				
Frecuencia de medición: Mensual- Informe Trimestral				
Cant. mensual solicitudes de reparación línea Residencial, Comercial y Publica atendidas en 24 h.	Mes	Abril	Mayo	Junio
Cantidad total mensual de solicitudes de reparación de línea Residencial, Comercial y Publica.	Año:	2024		
Indicador de demora en reparar fallas (ICSB 9-RCP)		756	692	836
		2.518	2.487	2.160
		30%	28%	39%
(Ref.: ICSB 9-RCP = 90 %)				

Indicador Área Metropolitana - G				
Centro de Atención al Cliente: Área Metropolitana				
Cant. mensual de solicitudes reparación de línea Residencial, Comercial y Publica atendidas en <24 h.		0	0	0
Cantidad total mensual de solicitudes de reparación de línea Residencial, Comercial y Publica.		0	0	0
Indicador de demora en reparar fallas (ICSB 9-RCP)		0%	0%	0%

Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Capiata				
Cant. mensual de solicitudes reparación de línea Residencial, Comercial y Publica atendidas en <24 h.		44	25	19
Cantidad total mensual de solicitudes de reparación de línea Residencial, Comercial y Publica.		71	51	68
Indicador de demora en reparar fallas (ICSB 9-RCP)		62%	49%	28%

Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Aregua				
Cant. mensual de solicitudes reparación de línea Residencial, Comercial y Publica atendidas en <24 h.		18	15	10
Cantidad total mensual de solicitudes de reparación de línea Residencial, Comercial y Publica.		57	53	41
Indicador de demora en reparar fallas (ICSB 9-RCP)		32%	28%	24%

Indicador Área Central			
Área local Tipo I : J. Augusto Saldivar			
Cant. mensual de solicitudes reparación de línea Residencial, Comercial y Publica atendidas en <24 h.	0	0	0
Cantidad total mensual de solicitudes de repación de línea Residencial, Comercial y Publica.	3	5	2
Indicador de demora en reparar fallas (ICSB 9-RCP)	0%	0%	0%
Indicador Área Central			
Área local Tipo I : Itaugua			
Cant. mensual de solicitudes reparación de línea Residencial, Comercial y Publica atendidas en <24 h.	3	4	3
Cantidad total mensual de solicitudes de repación de línea Residencial, Comercial y Publica.	15	18	17
Indicador de demora en reparar fallas (ICSB 9-RCP)	20%	22%	18%
Indicador Área Central			
Área local Tipo I : Ypacarai			
Cant. mensual de solicitudes reparación de línea Residencial, Comercial y Publica atendidas en <24 h.	14	22	11
Cantidad total mensual de solicitudes de repación de línea Residencial, Comercial y Publica.	25	29	14
Indicador de demora en reparar fallas (ICSB 9-RCP)	56%	76%	79%
Indicador Área Central			
Área local Tipo I : Lambare			
Cant. mensual de solicitudes reparación de línea Residencial, Comercial y Publica atendidas en <24 h.	5	12	1
Cantidad total mensual de solicitudes de repación de línea Residencial, Comercial y Publica.	14	20	5
Indicador de demora en reparar fallas (ICSB 9-RCP)	36%	60%	20%
Indicador Área Central-Capital			
Área local Tipo I : Barrio Obrero			
Cant. mensual de solicitudes reparación de línea Residencial, Comercial y Publica atendidas en <24 h.	57	51	34
Cantidad total mensual de solicitudes de repación de línea Residencial, Comercial y Publica.	118	144	100
Indicador de demora en reparar fallas (ICSB 9-RCP)	48%	35%	34%
Indicador Área Central-Capital			
Área local Tipo I : San Vicente			
Cant. mensual de solicitudes reparación de línea Residencial, Comercial y Publica atendidas en <24 h.	82	74	60
Cantidad total mensual de solicitudes de repación de línea Residencial, Comercial y Publica.	210	180	131
Indicador de demora en reparar fallas (ICSB 9-RCP)	39%	41%	46%

Indicador Área Central			
Área local Tipo I : Villa Elisa			
Cant. mensual de solicitudes reparación de línea Residencial, Comercial y Publica atendidas en <24 h.	3	0	0
Cantidad total mensual de solicitudes de reparación de línea Residencial, Comercial y Publica.	18	7	3
Indicador de demora en reparar fallas (ICSB 9-RCP)	17%	0%	0%
Indicador Área Central			
Área local Tipo I : Fernando De La Mora			
Cant. mensual de solicitudes reparación de línea Residencial, Comercial y Publica atendidas en <24 h.	40	40	77
Cantidad total mensual de solicitudes de reparación de línea Residencial, Comercial y Publica.	157	113	132
Indicador de demora en reparar fallas (ICSB 9-RCP)	25%	35%	58%
Indicador Área Central-Capital			
Área local Tipo I : Tembetary			
Cant. mensual de solicitudes reparación de línea Residencial, Comercial y Publica atendidas en <24 h.	14	36	18
Cantidad total mensual de solicitudes de reparación de línea Residencial, Comercial y Publica.	97	115	76
Indicador de demora en reparar fallas (ICSB 9-RCP)	14%	31%	24%
Indicador Área Central			
Área local Tipo I : Mariano Roque Alonso			
Cant. mensual de solicitudes reparación de línea Residencial, Comercial y Publica atendidas en <24 h.	131	99	101
Cantidad total mensual de solicitudes de reparación de línea Residencial, Comercial y Publica.	183	187	151
Indicador de demora en reparar fallas (ICSB 9-RCP)	72%	53%	67%
Indicador Área Central-Capital			
Área local Tipo I : Trinidad			
Cant. mensual de solicitudes reparación de línea Residencial, Comercial y Publica atendidas en <24 h.	29	19	65
Cantidad total mensual de solicitudes de reparación de línea Residencial, Comercial y Publica.	283	203	195
Indicador de demora en reparar fallas (ICSB 9-RCP)	10%	9%	33%
Indicador Área Central			
Área local Tipo I : Limpio			
Cant. mensual de solicitudes reparación de línea Residencial, Comercial y Publica atendidas en <24 h.	15	16	8
Cantidad total mensual de solicitudes de reparación de línea Residencial, Comercial y Publica.	57	63	43
Indicador de demora en reparar fallas (ICSB 9-RCP)	26%	25%	19%

Indicador Área Central			
Área local Tipo I : Emboscada			
Cant. mensual de solicitudes reparación de línea Residencial, Comercial y Publica atendidas en <24 h.	1	0	3
Cantidad total mensual de solicitudes de reparación de línea Residencial, Comercial y Publica.	7	10	6
Indicador de demora en reparar fallas (ICSB 9-RCP)	14%	0%	50%
Indicador Área Central			
Área local Tipo I : Piquete Cue			
Cant. mensual de solicitudes reparación de línea Residencial, Comercial y Publica atendidas en <24 h.	1	0	0
Cantidad total mensual de solicitudes de reparación de línea Residencial, Comercial y Publica.	4	3	2
Indicador de demora en reparar fallas (ICSB 9-RCP)	25%	0%	0%
Indicador Área Central			
Área local Tipo I : Luque			
Cant. mensual de solicitudes reparación de línea Residencial, Comercial y Publica atendidas en <24 h.	64	64	81
Cantidad total mensual de solicitudes de reparación de línea Residencial, Comercial y Publica.	140	143	150
Indicador de demora en reparar fallas (ICSB 9-RCP)	46%	45%	54%
Indicador Área Central			
Área local Tipo I : Ñemby			
Cant. mensual de solicitudes reparación de línea Residencial, Comercial y Publica atendidas en <24 h.	3	3	7
Cantidad total mensual de solicitudes de reparación de línea Residencial, Comercial y Publica.	21	14	14
Indicador de demora en reparar fallas (ICSB 9-RCP)	14%	21%	50%
Indicador Área Central			
Área local Tipo I : San Antonio			
Cant. mensual de solicitudes reparación de línea Residencial, Comercial y Publica atendidas en <24 h.	0	0	0
Cantidad total mensual de solicitudes de reparación de línea Residencial, Comercial y Publica.	1	0	0
Indicador de demora en reparar fallas (ICSB 9-RCP)	0%	0%	0%
Indicador Área Central			
Área local Tipo I : Ypane			
Cant. mensual de solicitudes reparación de línea Residencial, Comercial y Publica atendidas en <24 h.	2	0	1
Cantidad total mensual de solicitudes de reparación de línea Residencial, Comercial y Publica.	7	2	4
Indicador de demora en reparar fallas (ICSB 9-RCP)	29%	0%	25%

Indicador Área Central			
Área local Tipo I : Guarambare			
Cant. mensual de solicitudes reparación de línea Residencial, Comercial y Publica atendidas en <24 h.	7	0	0
Cantidad total mensual de solicitudes de repación de línea Residencial, Comercial y Publica.	19	12	11
Indicador de demora en reparar fallas (ICSB 9-RCP)	37%	0%	0%
Indicador Área Central			
Área local Tipo I : San Lorenzo			
Cant. mensual de solicitudes reparación de línea Residencial, Comercial y Publica atendidas en <24 h.	36	52	47
Cantidad total mensual de solicitudes de reparación de línea Residencial, Comercial y Publica.	104	122	114
Indicador de demora en reparar fallas (ICSB 9-RCP)	35%	43%	41%
Indicador Área Central-Capital			
Área local Tipo I : Villa Morra			
Cant. mensual de solicitudes reparación de línea Residencial, Comercial y Publica atendidas en <24 h.	29	43	184
Cantidad total mensual de solicitudes de reparación de línea Residencial, Comercial y Publica.	435	409	394
Indicador de demora en reparar fallas (ICSB 9-RCP)	7%	11%	47%
Indicador Área Central-Capital			
Área local Tipo I : Santa Maria			
Cant. mensual de solicitudes reparación de línea Residencial, Comercial y Publica atendidas en <24 h.	29	34	28
Cantidad total mensual de solicitudes de reparación de línea Residencial, Comercial y Publica.	103	115	91
Indicador de demora en reparar fallas (ICSB 9-RCP)	28%	30%	31%
Indicador Área Central-Capital			
Área local Tipo I : Ciudad Nueva			
Cant. mensual de solicitudes reparación de línea Residencial, Comercial y Publica atendidas en <24 h.	22	15	18
Cantidad total mensual de solicitudes de repación de línea Residencial, Comercial y Publica.	266	284	218
Indicador de demora en reparar fallas (ICSB 9-RCP)	8%	5%	8%
Indicador Área Central-Capital			
Área local Tipo I : Centro Asunción			
Cant. mensual de solicitudes reparación de línea Residencial, Comercial y Publica atendidas en <24 h.	80	54	46
Cantidad total mensual de solicitudes de repación de línea Residencial, Comercial y Publica.	169	160	144
Indicador de demora en reparar fallas (ICSB 9-RCP)	47%	34%	32%

Indicador Área Central-Capital			
Área local Tipo I : Sajonia			
Cant. mensual de solicitudes reparación de línea Residencial, Comercial y Publica atendidas en <24 h.	27	14	14
Cantidad total mensual de solicitudes de repación de línea Residencial, Comercial y Publica.	188	209	164
Indicador de demora en reparar fallas (ICSB 9-RCP)	14%	7%	9%

Artículo 57° Indicador de Reparación de Fallas en la Red Telefónica.
Definición: Indicador sancionable. Es la tasa mensual de solicitudes de reparación que fueron atendidas dentro .del tiempo establecido, respecto del número total de solicitudes de reparación recibidas. Se considerarán atendidas aquellas solicitudes para las que se reparó efectivamente la falla. El tiempo se medirá desde que se tomó conocimiento falla, hasta que efectivamente es reparada.
Se utiliza como Indicador: La tasa de reparación de fallas (ICSB9).
Este Indicador a su vez será calculado individualmente para 2 (dos) grupos de usuarios:
• Líneas Residenciales, Comerciales y de Servicio Telefónico Público (ICSB9 - RCP): El . tiempo establecido es de 24 horas.



VISION
MISION
VALORES

Buscamos ser una empresa pública confiable y solvente, capaz de crear fuentes de trabajo sostenible con personas competentes y comprometidas con el servicio a los clientes. En el proceso, fomentamos alianzas con el sector público y privado para generar impacto positivo en la implementación de políticas públicas.
Conectamos a nuestros clientes, a través de servicios de comunicación de calidad, con cobertura nacional y así contribuimos como empresa pública al desarrollo económico y social.
Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

Indicador de instalación del servicio básico. (ICSB10 - RCP)

Frecuencia de medición: Mensual

Prestadora: COPACO S.A.

Grupo de usuarios: Residencial y Comercial

Indicador global del Prestador	Mes:	Abril	Mayo	Junio
	Año:	2024		
Cant. de solíc. de instalación atendidas dentro del tiempo establecido (en 15 días)		104	90	124
Cantidad de solicitudes de instalación recibidas		104	90	124
Indicador del tiempo de espera para la instalación de líneas (ICSB10-RCP)		100%	100%	100%
(Ref.: ICSB 10 RC = 97 %)				
Indicador Área Metropolitana - G				
Centro de Atención al Cliente: Área Metropolitana				
Cantidad de solíc. de instalación atendidas dentro del tiempo establecido (en 15 días)				
Cantidad de solicitudes de instalación recibidas				
Indicador del tiempo de espera para la instalación de líneas (ICSB10-RCP)		0%	0%	0%
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Capiata				
Cantidad de solíc. de instalación atendidas dentro del tiempo establecido (en 15 días)		5	1	2
Cantidad de solicitudes de instalación recibidas		5	1	2
Indicador del tiempo de espera para la instalación de líneas (ICSB10-RCP)		100%	100%	100%
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Aregua				
Cantidad de solíc. de instalación atendidas dentro del tiempo establecido (en 15 días)		0	2	0
Cantidad de solicitudes de instalación recibidas		0	2	0
Indicador del tiempo de espera para la instalación de líneas (ICSB10-RCP)		0%	100%	0%
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : J. Augusto Saldivar				
Cantidad de solíc. de instalación atendidas dentro del tiempo establecido (en 15 días)		0	0	0
Cantidad de solicitudes de instalación recibidas		0	0	0
Indicador del tiempo de espera para la instalación de líneas (ICSB10-RCP)		0%	0%	0%

Indicador Área Central			
Área local Tipo I : Itaugua			
Cantidad de solic. de instalación atendidas dentro del tiempo establecido (en 15 días)	0	0	1
Cantidad de solicitudes de instalación recibidas	0	0	1
Indicador del tiempo de espera para la instalación de líneas (ICSB10-RCP)	0%	0%	100%
Indicador Área Central			
Área local Tipo I : Ypacarai			
Cantidad de solic. de instalación atendidas dentro del tiempo establecido (en 15 días)	0	3	0
Cantidad de solicitudes de instalación recibidas	0	3	0
Indicador del tiempo de espera para la instalación de líneas (ICSB10-RCP)	0%	100%	0%
Indicador Área Central			
Área local Tipo I : Lambare			
Cantidad de solic. de instalación atendidas dentro del tiempo establecido (en 15 días)	10	8	23
Cantidad de solicitudes de instalación recibidas	10	8	23
Indicador del tiempo de espera para la instalación de líneas (ICSB10-RCP)	100%	100%	100%
Indicador Área Central-Capital			
Área local Tipo I : Barrio Obrero			
Cantidad de solic. de instalación atendidas dentro del tiempo establecido (en 15 días)	5	2	4
Cantidad de solicitudes de instalación recibidas	5	2	4
Indicador del tiempo de espera para la instalación de líneas (ICSB10-RCP)	100%	100%	100%
Indicador Área Central-Capital			
Área local Tipo I : San Vicente			
Cantidad de solic. de instalación atendidas dentro del tiempo establecido (en 15 días)	1	13	14
Cantidad de solicitudes de instalación recibidas	1	13	14
Indicador del tiempo de espera para la instalación de líneas (ICSB10-RCP)	100%	100%	100%
Indicador Área Central			
Área local Tipo I : Villa Elisa			
Cantidad de solic. de instalación atendidas dentro del tiempo establecido (en 15 días)	15	10	0
Cantidad de solicitudes de instalación recibidas	15	10	0
Indicador del tiempo de espera para la instalación de líneas (ICSB10-RCP)	100%	100%	0%
Indicador Área Central			
Área local Tipo I : Fernando De La Mora			
Cantidad de solic. de instalación atendidas dentro del tiempo establecido (en 15 días)	3	4	2
Cantidad de solicitudes de instalación recibidas	3	4	2
Indicador del tiempo de espera para la instalación de líneas (ICSB10-RCP)	100%	100%	100%

Indicador Área Central-Capital			
Área local Tipo I : Tembetary			
Cantidad de solic. de instalación atendidas dentro del tiempo establecido (en 15 días)	5	1	6
Cantidad de solicitudes de instalación recibidas	5	1	6
Indicador del tiempo de espera para la instalación de líneas (ICSB10-RCP)	100%	100%	100%
Indicador Área Central			
Área local Tipo I : Mariano Roque Alonso			
Cantidad de solic. de instalación atendidas dentro del tiempo establecido (en 15 días)	9	4	10
Cantidad de solicitudes de instalación recibidas	9	4	10
Indicador del tiempo de espera para la instalación de líneas (ICSB10-RCP)	100%	100%	100%
Indicador Área Central-Capital			
Área local Tipo I : Trinidad			
Cantidad de solic. de instalación atendidas dentro del tiempo establecido (en 15 días)	1	6	6
Cantidad de solicitudes de instalación recibidas	1	6	6
Indicador del tiempo de espera para la instalación de líneas (ICSB10-RCP)	100%	100%	100%
Indicador Área Central			
Área local Tipo I : Limpio			
Cantidad de solic. de instalación atendidas dentro del tiempo establecido (en 15 días)	2	2	1
Cantidad de solicitudes de instalación recibidas	2	2	1
Indicador del tiempo de espera para la instalación de líneas (ICSB10-RCP)	100%	100%	100%
Indicador Área Central			
Área local Tipo I : Emboscada			
Cantidad de solic. de instalación atendidas dentro del tiempo establecido (en 15 días)	0	0	0
Cantidad de solicitudes de instalación recibidas	0	0	0
Indicador del tiempo de espera para la instalación de líneas (ICSB10-RCP)	0%	0%	0%
Indicador Área Central			
Área local Tipo I : Piquete Cue			
Cantidad de solic. de instalación atendidas dentro del tiempo establecido (en 15 días)	0	0	0
Cantidad de solicitudes de instalación recibidas	0	0	0
Indicador del tiempo de espera para la instalación de líneas (ICSB10-RCP)	0%	0%	0%
Indicador Área Central			
Área local Tipo I : Luque			
Cantidad de solic. de instalación atendidas dentro del tiempo establecido (en 15 días)	4	0	11
Cantidad de solicitudes de instalación recibidas	4	0	11
Indicador del tiempo de espera para la instalación de líneas (ICSB10-RCP)	100%	0%	100%
Indicador Área Central			

Área local Tipo I : Nemy			
Cantidad de solic. de instalación atendidas dentro del tiempo establecido (en 15 días)	2	3	1
Cantidad de solicitudes de instalación recibidas	2	3	1
Indicador del tiempo de espera para la instalación de líneas (ICSB10-RCP)	100%	100%	100%
Indicador Área Central			
Área local Tipo I : San Antonio			
Cantidad de solic. de instalación atendidas dentro del tiempo establecido (en 15 días)	2	1	1
Cantidad de solicitudes de instalación recibidas	2	1	1
Indicador del tiempo de espera para la instalación de líneas (ICSB10-RCP)	100%	100%	100%
Indicador Área Central			
Área local Tipo I : Ypane			
Cantidad de solic. de instalación atendidas dentro del tiempo establecido (en 15 días)	0	0	1
Cantidad de solicitudes de instalación recibidas	0	0	1
Indicador del tiempo de espera para la instalación de líneas (ICSB10-RCP)	0%	0%	100%
Indicador Área Central			
Área local Tipo I : Guarambare			
Cantidad de solic. de instalación atendidas dentro del tiempo establecido (en 15 días)	0	0	1
Cantidad de solicitudes de instalación recibidas	0	0	1
Indicador del tiempo de espera para la instalación de líneas (ICSB10-RCP)	0%	0%	100%
Indicador Área Central			
Área local Tipo I : San Lorenzo			
Cantidad de solic. de instalación atendidas dentro del tiempo establecido (en 15 días)	12	4	4
Cantidad de solicitudes de instalación recibidas	12	4	4
Indicador del tiempo de espera para la instalación de líneas (ICSB10-RCP)	100%	100%	100%
Indicador Área Central-Capital			
Área local Tipo I : Villa Morra			
Cantidad de solic. de instalación atendidas dentro del tiempo establecido (en 15 días)	3	6	12
Cantidad de solicitudes de instalación recibidas	3	6	12
Indicador del tiempo de espera para la instalación de líneas (ICSB10-RCP)	100%	100%	100%

Indicador Área Central-Capital			
Área local Tipo I : Santa María			
Cantidad de solic. de instalación atendidas dentro del tiempo establecido (en 15 días)	6	5	5
Cantidad de solicitudes de instalación recibidas	6	5	5
Indicador del tiempo de espera para la instalación de líneas (ICSB10-RCP)	100%	100%	100%
Indicador Área Central-Capital			
Área local Tipo I : Ciudad Nueva			
Cantidad de solic. de instalación atendidas dentro del tiempo establecido (en 15 días)	8	5	8
Cantidad de solicitudes de instalación recibidas	8	5	8
Indicador del tiempo de espera para la instalación de líneas (ICSB10-RCP)	100%	100%	100%
Indicador Área Central-Capital			
Área local Tipo I : Centro Asunción			
Cantidad de solic. de instalación atendidas dentro del tiempo establecido (en 15 días)	9	8	8
Cantidad de solicitudes de instalación recibidas	9	8	8
Indicador del tiempo de espera para la instalación de líneas (ICSB10-RCP)	100%	100%	100%
Indicador Área Central-Capital			
Área local Tipo I : Sajonia			
Cantidad de solic. de instalación atendidas dentro del tiempo establecido (en 15 días)	2	2	3
Cantidad de solicitudes de instalación recibidas	2	2	3
Indicador del tiempo de espera para la instalación de líneas (ICSB10-RCP)	100%	100%	100%

Artículo 59° Indicador de instalación del servicio básico.

Definición: Indicador sancionable. Es la tasa mensual de solicitudes de instalación que fueron atendidas dentro del tiempo establecido, respecto del número total de solicitudes de instalación recibidas. El tiempo se medirá desde que se recibió la solicitud hasta que se realizó la instalación del servicio, no computándose las demoras atribuidas al cliente y/o a terceros, debidamente documentado para su verificación. Para el cómputo se tomarán las solicitudes de servicio para domicilios que se encuentren a una distancia de 500 metros del punto más cercano de la red del Prestador, es decir del armario de distribución o de la caja terminal, según sea el caso, o a 200 metros del abonado más cercano, el que fuera más ventajoso para el solicitante. Las

solicitudes que no se adecuan a este requisito serán informadas indicándose la justificación en cada caso.

Se utiliza como Indicador: La tasa de instalación del servicio básico (ICSB10).

Líneas residenciales, comerciales y de Servicio Telefónico Público: ICSB10- RCP: El tiempo establecido es de 15 días.

VISIÓN Buscamos ser una empresa pública confiable y solvente, capaz de crear fuentes de trabajo sostenible con personas competentes y comprometidas con el servicio a los clientes. En el proceso, fomentamos alianzas con el sector público y privado para generar impacto positivo en la implementación de políticas públicas.
MISIÓN Conectamos a nuestros clientes, a través de servicios de comunicación de calidad, con cobertura nacional y así contribuimos como empresa pública al desarrollo económico y social.
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

Indicador de Cambio de Domicilio Emergencia (ICSB11 - E)

Frecuencia de medición: Mensual
Grupo de usuarios: Emergencia
Prestadora: COPACO S.A.

<u>Indicador global del Prestador</u>	Mes:	Abril	Mayo	Junio
	Año:	2024		
Cant. Solic. Cambio de Domicilio de línea Emergencia atendidas en 1 día.		0	0	0
Cant. Total solicitudes Cambio de Domicilio de línea Emergencia		0	0	0
Indicador de demora en reparar fallas (ICSB11-E)		0%	0%	0%
(Ref.: ICSB11 - E = 92 %)				
Indicador Área Metropolitana - G				
Centro de Atención al Cliente: Area Metropolitana				
Cant. Solic. Cambio de Domicilio de línea Emergencia atendidas en 1 día.				
Cant. Total solicitudes Cambio de Domicilio de línea Emergencia				
Indicador de demora en reparar fallas (ICSB11-E)		0%	0%	0%
Indicador Área Central				
Area local Tipo I: Capiata				
Cant. Solic. Cambio de Domicilio de línea Emergencia atendidas en 1 día.				
Cant. Total solicitudes Cambio de Domicilio de línea Emergencia				
Indicador de demora en reparar fallas (ICSB11-E)		0%	0%	0%
Indicador Área Central				
Area local Tipo I: Aregua				
Cant. Solic. Cambio de Domicilio de línea Emergencia atendidas en 1 día.				
Cant. Total solicitudes Cambio de Domicilio de línea Emergencia				
Indicador de demora en reparar fallas (ICSB11-E)		0%	0%	0%

Indicador Área Central				
Área local Tipo I : J. Augusto Saldivar				
Cant. Solic. Cambio de Domicilio de línea Emergencia atendidas en 1 día.				
Cant. Total solicitudes Cambio de Domicilio de línea Emergencia				
Indicador de demora en reparar fallas (ICSB11-E)		0%	0%	0%
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Itaugua				
Cant. solicitudes Cambio de Domicilio de línea Emergencia atendidas en 1 día.				
Cantidad total de solicitudes de Cambio de Domicilio de línea Emergencia.				
Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB11-E)		0%	0%	0%
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Ypacarai				
Cant. solicitudes Cambio de Domicilio de línea Emergencia atendidas en 1 día.				
Cantidad total de solicitudes de Cambio de Domicilio de línea Emergencia.				
Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB11-E)		0%	0%	0%
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Lambare				
Cant. solicitudes Cambio de Domicilio de línea Emergencia atendidas en 1 día.				
Cantidad total de solicitudes de Cambio de Domicilio de línea Emergencia.				
Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB11-E)		0%	0%	0%
Indicador Área Central-Capital				
Área local Tipo I : Barrio Obrero				
Cant. solicitudes Cambio de Domicilio de línea Emergencia atendidas en 1 día.				
Cantidad total de solicitudes de Cambio de Domicilio de línea Emergencia.				
Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB11-E)		0%	0%	0%

Indicador Área Central-Capital				
Área local Tipo I : San Vicente				
Cant. solicitudes Cambio de Domicilio de línea Emergencia atendidas en 1 día.				
Cantidad total de solicitudes de Cambio de Domicilio de línea Emergencia.				
Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB11-E)		0%	0%	0%
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Villa Elisa				
Cant. solicitudes Cambio de Domicilio de línea Emergencia atendidas en 1 día.				
Cantidad total de solicitudes de Cambio de Domicilio de línea Emergencia.				
Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB11-E)		0%	0%	0%
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Fernando De La Mora				
Cant. solicitudes Cambio de Domicilio de línea Emergencia atendidas en 1 día.				
Cantidad total de solicitudes de Cambio de Domicilio de línea Emergencia.				
Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB11-E)		0%	0%	0%
Indicador Área Central-Capital				
Área local Tipo I : Tembetary				
Cant. solicitudes Cambio de Domicilio de línea Emergencia atendidas en 1 día.				
Cantidad total de solicitudes de Cambio de Domicilio de línea Emergencia.				
Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB11-E)		0%	0%	0%
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Mariano Roque Alonso				
Cant. solicitudes Cambio de Domicilio de línea Emergencia atendidas en 1 día.				
Cantidad total de solicitudes de Cambio de Domicilio de línea Emergencia.				
Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB11-E)		0%	0%	0%

Indicador Área Central-Capital				
Área local Tipo I : Trinidad				
Cant. solicitudes Cambio de Domicilio de línea Emergencia atendidas en 1 día.				
Cantidad total de solicitudes de Cambio de Domicilio de línea Emergencia.				
Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB11-E)		0%	0%	0%
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Limpio				
Cant. solicitudes Cambio de Domicilio de línea Emergencia atendidas en 1 día.				
Cantidad total de solicitudes de Cambio de Domicilio de línea Emergencia.				
Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB11-E)		0%	0%	0%
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Emboscada				
Cant. solicitudes Cambio de Domicilio de línea Emergencia atendidas en 1 día.				
Cantidad total de solicitudes de Cambio de Domicilio de línea Emergencia.				
Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB11-E)		0%	0%	0%
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Piquete Cue				
Cant. solicitudes Cambio de Domicilio de línea Emergencia atendidas en 1 día.				
Cantidad total de solicitudes de Cambio de Domicilio de línea Emergencia.				
Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB11-E)		0%	0%	0%
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Luque				
Cant. solicitudes Cambio de Domicilio de línea Emergencia atendidas en 1 día.				
Cantidad total de solicitudes de Cambio de Domicilio de línea Emergencia.				
Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB11-E)		0%	0%	0%

Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Ñemby				
Cant. solicitudes Cambio de Domicilio de línea Emergencia atendidas en 1 día.				
Cantidad total de solicitudes de Cambio de Domicilio de línea Emergencia.				
Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB11-E)		0%	0%	0%
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : San Antonio				
Cant. solicitudes Cambio de Domicilio de línea Emergencia atendidas en 1 día.				
Cantidad total de solicitudes de Cambio de Domicilio de línea Emergencia.				
Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB11-E)		0%	0%	0%
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Ypane				
Cant. solicitudes Cambio de Domicilio de línea Emergencia atendidas en 1 día.				
Cantidad total de solicitudes de Cambio de Domicilio de línea Emergencia.				
Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB11-E)		0%	0%	0%
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Guarambare				
Cant. solicitudes Cambio de Domicilio de línea Emergencia atendidas en 1 día.				
Cantidad total de solicitudes de Cambio de Domicilio de línea Emergencia.				
Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB11-E)		0%	0%	0%
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : San Lorenzo				
Cant. solicitudes Cambio de Domicilio de línea Emergencia atendidas en 1 día.				
Cantidad total de solicitudes de Cambio de Domicilio de línea Emergencia.				
Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB11-E)		0%	0%	0%

Indicador Área Central-Capital				
Área local Tipo I : Villa Morra				
Cant. solicitudes Cambio de Domicilio de línea Emergencia atendidas en 1 día.				
Cantidad total de solicitudes de Cambio de Domicilio de línea Emergencia.				
Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB11-E)		0%	0%	0%
Indicador Área Central-Capital				
Área local Tipo I : Santa Maria				
Cant. solicitudes Cambio de Domicilio de línea Emergencia atendidas en 1 día.				
Cantidad total de solicitudes de Cambio de Domicilio de línea Emergencia.				
Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB11-E)		0%	0%	0%
Indicador Área Central-Capital				
Área local Tipo I : Ciudad Nueva				
Cant. solicitudes Cambio de Domicilio de línea Emergencia atendidas en 1 día.				
Cantidad total de solicitudes de Cambio de Domicilio de línea Emergencia.				
Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB11-E)		0%	0%	0%
Indicador Área Central-Capital				
Área local Tipo I : Centro Asunción				
Cant. solicitudes Cambio de Domicilio de línea Emergencia atendidas en 1 día.				
Cantidad total de solicitudes de Cambio de Domicilio de línea Emergencia.				
Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB11-E)		0%	0%	0%
Indicador Área Central-Capital				
Área local Tipo I : Sajonia				
Cant. solicitudes Cambio de Domicilio de línea Emergencia atendidas en 1 día.				
Cantidad total de solicitudes de Cambio de Domicilio de línea Emergencia.				
Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB11-E)		0%	0%	0%



VISION Buscamos ser una empresa pública confiable y solvente, capaz de crear fuentes de trabajo sostenible con personas competentes y comprometidas con el servicio a los clientes. En el proceso, fomentamos alianzas con el sector público y privado para generar impacto positivo en la implementación de políticas públicas.
MISION Conectamos a nuestros clientes, a través de servicios de comunicación de calidad, con cobertura nacional y así contribuimos como empresa pública al desarrollo económico y social.
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

Indicador de Cambio de Domicilio Residencial y Comercial (ICSB11 - RC)

Frecuencia de medición: Mensual

Grupo de usuarios: Residencial y Comercial

Prestadora: COPACO S.A.

<u>Indicador global del Prestador</u>	Mes:	Abril	Mayo	Junio
	Año:	2024		
Cant. Solic. Cambio de Domicilio de línea Residencial y Comercial atendidas en 3 días.		3	3	4
Cant. Total solicitudes Cambio de Domicilio de línea Residencial y Comercial		7	3	9
Indicador de demora en reparar fallas (ICSB11-RC)		43%	100%	44%
(Ref.: ICSB11 - RC = 92 %)				
Indicador Área Metropolitana - G				
Centro de Atención al Cliente: Área Metropolitana				
Cant. solicitudes Cambio de Domicilio de línea Residencial y Comercial atendidas en 3 días.		0	0	0
Cantidad total de solicitudes de Cambio de Domicilio de línea Residencial y Comercial.		0	0	0
Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB11-RC)		0%	0%	0%
Indicador Área Central				
Área local Tipo I: Capiata				
Cant. solicitudes Cambio de Domicilio de línea Residencial y Comercial atendidas en 3 días.		0	0	0
Cantidad total de solicitudes de Cambio de Domicilio de línea Residencial y Comercial.		0	0	0
Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB11-RC)		0%	0%	0%

Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Aregua				
Cant. solicitudes Cambio de Domicilio de línea Residencial y Comercial atendidas en 3 días.		0	0	0
Cantidad total de solicitudes de Cambio de Domicilio de línea Residencial y Comercial.		0	0	0
Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB11-RC)		0%	0%	0%
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : J. Augusto Saldivar				
Cant. solicitudes Cambio de Domicilio de línea Residencial y Comercial atendidas en 3 días.		0	0	0
Cantidad total de solicitudes de Cambio de Domicilio de línea Residencial y Comercial.		0	0	0
Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB11-RC)		0%	0%	0%
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Itaugua				
Cant. solicitudes Cambio de Domicilio de línea Residencial y Comercial atendidas en 3 días.		0	0	0
Cantidad total de solicitudes de Cambio de Domicilio de línea Residencial y Comercial.		1	0	0
Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB11-RC)		0%	0%	0%
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Ypacarai				
Cant. solicitudes Cambio de Domicilio de línea Residencial y Comercial atendidas en 3 días.		0	0	0
Cantidad total de solicitudes de Cambio de Domicilio de línea Residencial y Comercial.		0	0	0
Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB11-RC)		0%	0%	0%
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Lambare				
Cant. solicitudes Cambio de Domicilio de línea Residencial y Comercial atendidas en 3 días.		0	0	0
Cantidad total de solicitudes de Cambio de Domicilio de línea Residencial y Comercial.		0	0	0
Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB11-RC)		0%	0%	0%

Indicador Área Central-Capital				
Área local Tipo I : Barrio Obrero				
Cant. solicitudes Cambio de Domicilio de línea Residencial y Comercial atendidas en 3 días.		0	0	0
Cantidad total de solicitudes de Cambio de Domicilio de línea Residencial y Comercial.		0	0	0
Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB11-RC)		0%	0%	0%
Indicador Área Central-Capital				
Área local Tipo I : San Vicente				
Cant. solicitudes Cambio de Domicilio de línea Residencial y Comercial atendidas en 3 días.		0	0	0
Cantidad total de solicitudes de Cambio de Domicilio de línea Residencial y Comercial.		0	0	0
Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB11-RC)		0%	0%	0%
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Villa Elisa				
Cant. solicitudes Cambio de Domicilio de línea Residencial y Comercial atendidas en 3 días.		0	0	0
Cantidad total de solicitudes de Cambio de Domicilio de línea Residencial y Comercial.		0	0	0
Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB11-RC)		0%	0%	0%
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Fernando De La Mora				
Cant. solicitudes Cambio de Domicilio de línea Residencial y Comercial atendidas en 3 días.		0	0	0
Cantidad total de solicitudes de Cambio de Domicilio de línea Residencial y Comercial.		0	0	0
Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB11-RC)		0%	0%	0%
Indicador Área Central-Capital				
Área local Tipo I : Tembetary				
Cant. solicitudes Cambio de Domicilio de línea Residencial y Comercial atendidas en 3 días.		0	0	0
Cantidad total de solicitudes de Cambio de Domicilio de línea Residencial y Comercial.		0	0	0
Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB11-RC)		0%	0%	0%

Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Mariano Roque Alonso				
Cant. solicitudes Cambio de Domicilio de línea Residencial y Comercial atendidas en 3 días.		0	0	0
Cantidad total de solicitudes de Cambio de Domicilio de línea Residencial y Comercial.		0	1	0
Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB11-RC)		0%	0%	0%
Indicador Área Central-Capital				
Área local Tipo I : Trinidad				
Cant. solicitudes Cambio de Domicilio de línea Residencial y Comercial atendidas en 3 días.		0	0	0
Cantidad total de solicitudes de Cambio de Domicilio de línea Residencial y Comercial.		0	0	0
Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB11-RC)		0%	0%	0%
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Limpio				
Cant. solicitudes Cambio de Domicilio de línea Residencial y Comercial atendidas en 3 días.		0	0	0
Cantidad total de solicitudes de Cambio de Domicilio de línea Residencial y Comercial.		0	0	0
Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB11-RC)		0%	0%	0%
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Emboscada				
Cant. solicitudes Cambio de Domicilio de línea Residencial y Comercial atendidas en 3 días.		0	0	0
Cantidad total de solicitudes de Cambio de Domicilio de línea Residencial y Comercial.		0	0	0
Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB11-RC)		0%	0%	0%
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Piquete Cue				
Cant. solicitudes Cambio de Domicilio de línea Residencial y Comercial atendidas en 3 días.		0	0	0
Cantidad total de solicitudes de Cambio de Domicilio de línea Residencial y Comercial.		0	0	0
Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB11-RC)		0%	0%	0%

Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Luque				
Cant. solicitudes Cambio de Domicilio de línea Residencial y Comercial atendidas en 3 días.		3	0	0
Cantidad total de solicitudes de Cambio de Domicilio de línea Residencial y Comercial.		3	1	0
Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB11-RC)		100%	0%	0%
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Ñemby				
Cant. solicitudes Cambio de Domicilio de línea Residencial y Comercial atendidas en 3 días.		0	0	0
Cantidad total de solicitudes de Cambio de Domicilio de línea Residencial y Comercial.		0	0	0
Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB11-RC)		0%	0%	0%
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : San Antonio				
Cant. solicitudes Cambio de Domicilio de línea Residencial y Comercial atendidas en 3 días.		0	0	0
Cantidad total de solicitudes de Cambio de Domicilio de línea Residencial y Comercial.		0	0	0
Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB11-RC)		0%	0%	0%
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Ypane				
Cant. solicitudes Cambio de Domicilio de línea Residencial y Comercial atendidas en 3 días.		0	0	1
Cantidad total de solicitudes de Cambio de Domicilio de línea Residencial y Comercial.		0	0	1
Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB11-RC)		0%	0%	100%
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Guarambare				
Cant. solicitudes Cambio de Domicilio de línea Residencial y Comercial atendidas en 3 días.		0	0	0
Cantidad total de solicitudes de Cambio de Domicilio de línea Residencial y Comercial.		0	0	0
Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB11-RC)		0%	0%	0%

Indicador Área Central				
Área local Tipo I : San Lorenzo				
Cant. solicitudes Cambio de Domicilio de línea Residencial y Comercial atendidas en 3 días.		0	0	1
Cantidad total de solicitudes de Cambio de Domicilio de línea Residencial y Comercial.		0	0	4
Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB11-RC)		0%	0%	25%
Indicador Área Central-Capital				
Área local Tipo I : Villa Morra				
Cant. solicitudes Cambio de Domicilio de línea Residencial y Comercial atendidas en 3 días.		0	0	1
Cantidad total de solicitudes de Cambio de Domicilio de línea Residencial y Comercial.		0	0	3
Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB11-RC)		0%	0%	33%
Indicador Área Central-Capital				
Área local Tipo I : Santa Maria				
Cant. solicitudes Cambio de Domicilio de línea Residencial y Comercial atendidas en 3 días.		0	0	0
Cantidad total de solicitudes de Cambio de Domicilio de línea Residencial y Comercial.		0	0	0
Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB11-RC)		0%	0%	0%
Indicador Área Central-Capital				
Área local Tipo I : Ciudad Nueva				
Cant. solicitudes Cambio de Domicilio de línea Residencial y Comercial atendidas en 3 días.		0	0	0
Cantidad total de solicitudes de Cambio de Domicilio de línea Residencial y Comercial.		0	1	0
Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB11-RC)		0%	0%	0%
Indicador Área Central-Capital				
Área local Tipo I : Centro Asunción				
Cant. solicitudes Cambio de Domicilio de línea Residencial y Comercial atendidas en 3 días.		0	3	1
Cantidad total de solicitudes de Cambio de Domicilio de línea Residencial y Comercial.		3	0	1
Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB11-RC)		0%	0%	100%

Indicador Área Central-Capital				
Área local Tipo I : Sajonia				
Cant. solicitudes Cambio de Domicilio de línea Residencial y Comercial atendidas en 3 días.		0	0	0
Cantidad total de solicitudes de Cambio de Domicilio de línea Residencial y Comercial.		0	0	0
Indicador del tiempo de espera para el cambio de domicilio (ICSB11-RC)		0%	0%	0%
<p>Artículo 59° Indicador de instalación del servicio básico.</p> <p>Definición: Indicador sancionable. Es la tasa mensual de solicitudes de instalación que fueron atendidas dentro del tiempo establecido, respecto del número total de solicitudes de instalación recibidas. El tiempo se medirá desde que se recibió la solicitud hasta que se realizó la instalación del servicio, no computándose las demoras atribuidas al cliente y/o a terceros, debidamente documentado para su verificación. Para el cómputo se tomarán las solicitudes de servicio para domicilios que se encuentren a una distancia de 500 metros del punto más cercano de la red del Prestador, es decir del armario de distribución o de la caja terminal, según sea el caso, o a 200 metros del abonado más cercano, el que fuera más ventajoso para el solicitante. Las solicitudes que no se adecuan a este requisito serán informadas indicándose la justificación en cada caso.</p> <p>Se utiliza como Indicador: La tasa de instalación del servicio básico (ICSB10).</p> <p>Líneas residenciales, comerciales y de Servicio Telefónico Público: ICSB10- RCP: El tiempo establecido es de 15 días.</p>				