

COMPAÑÍA PARAGUAYA DE COMUNICACIONES S.A.



| <b>Indicador de las Reclamaciones ante el Prestador (ICC1)</b>                         |      |       |        |            |
|--|------|-------|--------|------------|
| 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 | Septiembre |
|  | Año: | 2024  |        |            |
| Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes |      | 1.985 | 1.786  | 1.639      |
| Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes                          |      | 0     | 0      | 0          |
| Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)                                    |      | 2.512 | 2.461  | 2.309      |
| <b>Indicador Área Metropolitana - DGS</b>  |      |       |        |            |
| <b>Centro de Atención al Cliente: Área Metropolitana</b>                               |      |       |        |            |
| Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes |      | 1.985 | 1.786  | 1.639      |
| Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes                          |      | -     | -      | -          |
| Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)                                    |      | 2.512 | 2.461  | 2.309      |
| <b>Indicador Área Central</b>  |      |       |        |            |
| <b>Área local Tipo I : Capiata</b>   |      |       |        |            |
| Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes |      | 52    | 55     | 42         |
| Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes                          |      |       |        |            |
| Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)                                    |      | 65    | 64     | 65         |
| <b>Indicador Área Central</b>  |      |       |        |            |
| <b>Área local Tipo I : Aregua</b>  |      |       |        |            |
| Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes |      | 40    | 37     | 32         |
| Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes                          |      |       |        |            |
| Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)                                    |      | 43    | 43     | 33         |
|  |      |       |        |            |

|  |     |     |     |  |
|--|-----|-----|-----|--|
| <b>Indicador Área Central</b>  |     |     |     |  |
| <b>Área local Tipo I : J. Augusto Saldivar</b>   |     |     |     |  |
| Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes | 1   | 0   | 1   |  |
| Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes                          |     |     |     |  |
| Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)                                    | 1   | 1   | 1   |  |
| <b>Indicador Área Central</b>  |     |     |     |  |
| <b>Área local Tipo I : Itaugua</b>   |     |     |     |  |
| Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes | 8   | 13  | 15  |  |
| Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes                          |     |     |     |  |
| Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)                                    | 11  | 15  | 18  |  |
| <b>Indicador Área Central</b>  |     |     |     |  |
| <b>Área local Tipo I : Ypacarai</b>  |     |     |     |  |
| Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes | 15  | 21  | 15  |  |
| Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes                          |     |     |     |  |
| Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)                                    | 16  | 21  | 15  |  |
| <b>Indicador Área Central</b>  |     |     |     |  |
| <b>Área local Tipo I : Lambare</b>   |     |     |     |  |
| Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes | 4   | 4   | 3   |  |
| Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes                          |     |     |     |  |
| Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)                                    | 10  | 8   | 6   |  |
| <b>Indicador Área Central-Capital</b>  |     |     |     |  |
| <b>Área local Tipo I : Barrio Obrero</b>   |     |     |     |  |
| Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes | 84  | 92  | 67  |  |
| Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes                          |     |     |     |  |
| Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)                                    | 106 | 102 | 88  |  |
| <b>Indicador Área Central-Capital</b>  |     |     |     |  |
| <b>Área local Tipo I : San Vicente</b>   |     |     |     |  |
| Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes | 163 | 117 | 118 |  |
| Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes                          |     |     |     |  |
| Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)                                    | 179 | 137 | 165 |  |

|  |     |     |     |  |
|--|-----|-----|-----|--|
| <b>Indicador Área Central</b>  |     |     |     |  |
| <b>Área local Tipo I : Villa Elisa</b>   |     |     |     |  |
| 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                          |     |     |     |  |
| Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)                                    | 7   | 5   | 3   |  |
| <b>Indicador Área Central</b>  |     |     |     |  |
| <b>Área local Tipo I : Fernando De La Mora</b>   |     |     |     |  |
| Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes | 68  | 69  | 72  |  |
| Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes                          |     |     |     |  |
| Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)                                    | 80  | 79  | 82  |  |
| <b>Indicador Área Central-Capital</b>  |     |     |     |  |
| <b>Área local Tipo I : Tembetary</b>   |     |     |     |  |
| Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes | 70  | 50  | 52  |  |
| Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes                          |     |     |     |  |
| Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)                                    | 80  | 66  | 59  |  |
| <b>Indicador Área Central</b>  |     |     |     |  |
| <b>Área local Tipo I : Mariano Roque Alonso</b>  |     |     |     |  |
| Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes | 165 | 112 | 101 |  |
| Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes                          |     |     |     |  |
| Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)                                    | 226 | 160 | 120 |  |
| <b>Indicador Área Central-Capital</b>  |     |     |     |  |
| <b>Área local Tipo I : Trinidad</b>  |     |     |     |  |
| Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes | 154 | 125 | 87  |  |
| Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes                          |     |     |     |  |
| Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)                                    | 302 | 383 | 185 |  |
| <b>Indicador Área Central</b>  |     |     |     |  |
| <b>Área local Tipo I : Limpio</b>  |     |     |     |  |
| Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes | 48  | 44  | 55  |  |
| Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes                          |     |     |     |  |
| Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)                                    | 50  | 47  | 64  |  |

|  |  |     |     |     |
|--|--|-----|-----|-----|
| <b>Indicador Área Central</b>  |  |     |     |     |
| <b>Área local Tipo I : Emboscada</b>   |  |     |     |     |
| Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes |  | 1   | 0   | 3   |
| Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes                          |  |     |     |     |
| Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)                                    |  | 2   | 0   | 3   |
|  |  |     |     |     |
| <b>Indicador Área Central</b>  |  |     |     |     |
| <b>Área local Tipo I : Piquete Cue</b>   |  |     |     |     |
| Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes |  | 0   | 4   | 1   |
| Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes                          |  |     |     |     |
| Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)                                    |  | 0   | 4   | 1   |
|  |  |     |     |     |
| <b>Indicador Área Central</b>  |  |     |     |     |
| <b>Área local Tipo I : Luque</b>   |  |     |     |     |
| Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes |  | 177 | 136 | 159 |
| Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes                          |  |     |     |     |
| Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)                                    |  | 188 | 174 | 191 |
|  |  |     |     |     |
| <b>Indicador Área Central</b>  |  |     |     |     |
| <b>Área local Tipo I : Ñemby</b>   |  |     |     |     |
| Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes |  | 15  | 14  | 7   |
| Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes                          |  |     |     |     |
| Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)                                    |  | 20  | 18  | 17  |
|  |  |     |     |     |
| <b>Indicador Área Central</b>  |  |     |     |     |
| <b>Área local Tipo I : San Antonio</b>   |  |     |     |     |
| Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes |  | 1   | 0   | 0   |
| Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes                          |  |     |     |     |
| Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)                                    |  | 3   | 1   | 0   |
|  |  |     |     |     |
| <b>Indicador Área Central</b>  |  |     |     |     |
| <b>Área local Tipo I : Ypane</b>   |  |     |     |     |
| Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes |  | 3   | 0   | 2   |
| Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes                          |  |     |     |     |
| Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)                                    |  | 4   | 1   | 6   |
|  |  |     |     |     |

|  |  |     |     |     |
|--|--|-----|-----|-----|
| <b>Indicador Área Central</b>  |  |     |     |     |
| <b>Área local Tipo I : Guarambare</b>  |  |     |     |     |
| Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes |  | 11  | 10  | 17  |
| Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes                          |  |     |     |     |
| Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)                                    |  | 11  | 12  | 17  |
|  |  |     |     |     |
| <b>Indicador Área Central</b>  |  |     |     |     |
| <b>Área local Tipo I : San Lorenzo</b>   |  |     |     |     |
| Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes |  | 92  | 92  | 90  |
| Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes                          |  |     |     |     |
| Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)                                    |  | 124 | 118 | 161 |
|  |  |     |     |     |
| <b>Indicador Área Central-Capital</b>  |  |     |     |     |
| <b>Área local Tipo I : Villa Morra</b>   |  |     |     |     |
| Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes |  | 315 | 343 | 313 |
| Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes                          |  |     |     |     |
| Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)                                    |  | 332 | 365 | 351 |
|  |  |     |     |     |
| <b>Indicador Área Central-Capital</b>  |  |     |     |     |
| <b>Área local Tipo I : Santa María</b>   |  |     |     |     |
| Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes |  | 71  | 70  | 74  |
| Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes                          |  |     |     |     |
| Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)                                    |  | 91  | 93  | 89  |
|  |  |     |     |     |
| <b>Indicador Área Central-Capital</b>  |  |     |     |     |
| <b>Área local Tipo I : Ciudad Nueva</b>  |  |     |     |     |
| Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes |  | 179 | 168 | 136 |
| Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes                          |  |     |     |     |
| Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)                                    |  | 277 | 222 | 251 |
|  |  |     |     |     |
| <b>Indicador Área Central-Capital</b>  |  |     |     |     |
| <b>Área local Tipo I : Centro Asunción</b>   |  |     |     |     |
| Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes |  | 129 | 110 | 104 |
| Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes                          |  |     |     |     |
| Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)                                    |  | 137 | 140 | 215 |
|  |  |     |     |     |

|   |  |            |            |            |
|---|--|------------|------------|------------|
| <b>Indicador Área Central-Capital</b>   |  |            |            |            |
| <b>Área local Tipo I : Sajonia</b>  |  |            |            |            |
| <b>Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes</b> |  | <b>119</b> | <b>100</b> | <b>73</b>  |
| <b>Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes</b>                          |  |            |            |            |
| <b>Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)</b>                                    |  | <b>147</b> | <b>182</b> | <b>103</b> |

**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).**

discriminadas por tipo de reclamo. La clasificación a emplearse para los tipos de reclamos será acordada entre la

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



**COMPAÑÍA PARAGUAYA DE COMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA**

**GERENCIA COMERCIAL**

**Indicador de Tiempo de Atención Personal al Usuario (ICC3)**

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

| Indicador del Departamento: ASUNCION   | Mes: | JULIO    |          |           |                       | AGOSTO   |          |           |                       | SETIEMBRE |          |           |                       |
|--|------|----------|----------|-----------|-----------------------|----------|----------|-----------|-----------------------|-----------|----------|-----------|-----------------------|
| (Ref.: ICC3 <sup>3</sup> 91 %)<br><br>Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.<br>Número total de atenciones personales a los usuarios<br>Indicador de atención personal al usuario (ICC3) | Año: | 2024     |          |           |                       |          |          |           |                       |           |          |           |                       |
|  |      | C. Nueva | V. Morra | Central I | Hernandarias (ex IPT) | C. Nueva | V. Morra | Central I | Hernandarias (ex IPT) | C. Nueva  | V. Morra | Central I | Hernandarias (ex IPT) |
|  |      | 1.150    | 180      | 1.269     | 668                   | 1.288    | 198      | 985       | 520                   | 1.119     | 279      | 1.102     | 466                   |
|  |      | 1.223    | 187      | 1.364     | 703                   | 1.355    | 206      | 1.047     | 547                   | 1.190     | 290      | 1.172     | 490                   |
|  |      | 94%      | 96%      | 93%       | 95%                   | 95%      | 96%      | 94%       | 95%                   | 94%       | 96%      | 94%       | 95%                   |

| Indicador del Departamento: CENTRAL  | Mes: | JULIO      |       |       |       |         |     |         |
|--|------|------------|-------|-------|-------|---------|-----|---------|
| (Ref.: ICC3 <sup>3</sup> 91 %)<br><br>Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.<br>Número total de atenciones personales a los usuarios<br>Indicador de atención personal al usuario (ICC3) | Año: | 2024       |       |       |       |         |     |         |
|  |      | S. Lorenzo | Luque | Ñemby | M.R.A | Capiata | FDM | Lambaré |
|  |      | 744        | 266   | 1.711 | 1.182 | 323     | 204 | 550     |
|  |      | 791        | 280   | 1.820 | 1.270 | 343     | 214 | 585     |
|  |      | 94%        | 95%   | 94%   | 93%   | 94%     | 95% | 94%     |

| Indicador del Departamento: CENTRAL  | Mes: | AGOSTO     |       |       |       |         |     |         |
|--|------|------------|-------|-------|-------|---------|-----|---------|
| (Ref.: ICC3 <sup>3</sup> 91 %)<br><br>Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.<br>Número total de atenciones personales a los usuarios<br>Indicador de atención personal al usuario (ICC3) | Año: | 2024       |       |       |       |         |     |         |
|  |      | S. Lorenzo | Luque | Ñemby | M.R.A | Capiata | FDM | Lambaré |
|  |      | 737        | 292   | 1.589 | 1.075 | 368     | 286 | 665     |
|  |      | 775        | 310   | 1.690 | 1.143 | 387     | 301 | 715     |
|  |      | 95%        | 94%   | 94%   | 94%   | 95%     | 95% | 93%     |

| Indicador del Departamento: CENTRAL  | Mes: | SETIEMBRE  |       |       |       |         |     |         |
|--|------|------------|-------|-------|-------|---------|-----|---------|
| (Ref.: ICC3 <sup>3</sup> 91 %)<br><br>Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.<br>Número total de atenciones personales a los usuarios<br>Indicador de atención personal al usuario (ICC3) | Año: | 2024       |       |       |       |         |     |         |
|  |      | S. Lorenzo | Luque | Ñemby | M.R.A | Capiata | FDM | Lambaré |
|  |      | 774        | 372   | 1.178 | 1.314 | 280     | 247 | 569     |
|  |      | 814        | 395   | 1.253 | 1.396 | 297     | 259 | 605     |
|  |      | 95%        | 94%   | 94%   | 94%   | 94%     | 95% | 94%     |

**Procedimiento:** Este Índice se calculará como la tasa porcentual de atención personalizada al usuario en al menos 10 minutos, respecto al total de atenciones presenciales a los usuarios de todos los centros de atención al cliente del Prestados, en el mes.

$$ICC3 = \frac{\text{Cantidad mensual de atenciones personalizadas a los usuarios en menos de 10 minutos}}{\text{Cantidad total de atenciones personalizadas a los usuarios, en centros de atención al cliente}}$$