

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				
<b>Indicador global del Prestador</b>	<b>Mes:</b>	<b>Octubre</b>	<b>Noviembre</b>	<b>Diciembre</b>
	<b>Año:</b>	<b>2024</b>		
<b>Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes</b>		1.982	1.542	1.489
<b>Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes</b>		0	0	0
<b>Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)</b>		3.446	2.431	2.355
<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		1.982	1.542	1.489
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes		-	-	-
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		3.446	2.431	2.355
<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	43	47
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		66	58	66
<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		38	44	39
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		45	45	45
<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		0	0	0
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		0	1	0

*Handwritten signature*

LIC. OLGA E.GONZALEZ A.

<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	14	13
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		16	26	15
<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		30	29	28
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		30	30	28
<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		10	3	2
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		19	3	4
<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		110	83	72
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		138	107	135
<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		125	86	86
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		190	140	184
<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	1
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		6	3	4
<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		116	64	87
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		151	106	105

9-1-1.

LIC. OLGA E.GONZALEZ A.

<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	51	44	51	
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	74	66	78	
<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	158	153	136	
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	169	181	171	
<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	109	74	55	
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	609	226	115	
<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	63	50	43	
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	68	66	61	
<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	5	2	1	
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	9	5	4	
<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	3	6	1	
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	4	7	2	
<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	208	128	151	
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	253	153	171	

9 - 1 - 5.

LIC. OLGA E.GONZALEZ A.

<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		7	29	3
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		25	46	13
<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		0	0	8
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		1	0	8
<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	1	0
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		5	2	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		8	7	6
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		13	7	7
<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		121	139	88
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		158	156	125
<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		355	248	237
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		369	281	263
<b>Indicador Área Central-Capital</b>				
<b>Área local Tipo I : Santa Maria</b>				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		103	91	81
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		109	97	104

*g - ) - t .*

LIC. OLGA E.GONZALEZ A.

<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		128	96	152
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		302	202	326
<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		50	41	13
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		410	278	184
<b>Indicador Área Central-Capital</b>				
<b>Área local Tipo I : Sajonia</b>				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		121	67	88
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		207	139	131

LIC. OLGA E.GONZALEZ A.

**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:	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	Año:	2024											
		C. Nueva	V. Morra	Central 1	Hernandarias (ex IPT)	C. Nueva	V. Morra	Central 1	Hernandarias (ex IPT)	C. Nueva	V. Morra	Central 1	Hernandarias (ex IPT)
(Ref.: ICC3 ≥ 91 %)													
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.		2.104	45	1.748	746	2.325	47	1.115	331	1.491	23	872	219
Número total de atenciones personales a los usuarios		2.238	49	1.860	811	2.447	51	1.174	356	1.603	24	927	230
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)		94%	93%	94%	92%	95%	93%	95%	93%	93%	95%	94%	95%

Indicador del Departamento: CENTRAL	Mes:	OCTUBRE						
	Año:	2024						
		S. Lorenzo	Luque	Ñemby	M.R.A	Capiata	FDM	Lambaré
(Ref.: ICC3 ≥ 91 %)								
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.		751	88	841	692	365	642	1.771
Número total de atenciones personales a los usuarios		799	95	885	728	388	690	1.925
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)		94%	92%	95%	95%	94%	93%	92%

Indicador del Departamento: CENTRAL	Mes:	NOVIEMBRE						
	Año:	2024						
		S. Lorenzo	Luque	Ñemby	M.R.A	Capiata	FDM	Lambaré
(Ref.: ICC3 ≥ 91 %)								
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.		499	30	1.546	1.054	283	406	1.340
Número total de atenciones personales a los usuarios		525	31	1.645	1.098	298	432	1.457
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)		95%	96%	94%	93%	95%	94%	92%

Indicador del Departamento: CENTRAL	Mes:	DICIEMBRE						
	Año:	2024						
		S. Lorenzo	Luque	Ñemby	M.R.A	Capiata	FDM	Lambaré
(Ref.: ICC3 ≥ 91 %)								
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.		339	185	1.243	477	532	866	490
Número total de atenciones personales a los usuarios		354	195	1.323	513	566	921	527
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)		96%	95%	94%	93%	94%	94%	93%

**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.

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