

| INDICADORES DE ATENCIÓN POR OPERADORAS (ICSB 3 - 4 - 5)  |      |       |         |       |
|--|------|-------|---------|-------|
| Servicio Básico: Telefonía   |      |       |         |       |
| Prestadora: COPACO S.A.  |      |       |         |       |
| Grupo de usuarios:   |      |       |         |       |
| Frecuencia de medición: Mensual  |      |       |         |       |
| Atención por Operadoras en el "120" Indicador del servicio de información (ICSB3)  |      |       |         |       |
| <b>ICSB 3 ≥ 95%</b>  |      |       |         |       |
| <b>Indicador Global de la Prestadora.</b><br>Cantidad de llamadas al servicio de información atendidas dentro de los 20 segundos<br>Cantidad de llamadas intentadas al servicio de información<br>Indicador de llamadas al servicio de Información "120" ICSB3 | Mes: | Enero | Febrero | Marzo |
|  | Año: | 2024  |         |       |
|  |      | 468   | 433     | 386   |
|  |      | 487   | 455     | 476   |
|  |      | 96%   | 95%     | 81%   |

| Atención por Operadoras en el "119" Indicador del servicio de información (ICSB3)  |      |       |         |       |
|--|------|-------|---------|-------|
| <b>ICSB 3 ≥ 95%</b>  |      |       |         |       |
| <b>Indicador Global de la Prestadora.</b><br>Cantidad de llamadas al servicio de inform. de facturas atendidas dentro de los 20 segundos<br>Cantidad de llamadas intentadas al servicio de información de facturas<br>Indicador de llamadas al servicio de Información de facturas "119" ICSB3 | Mes: | Enero | Febrero | Marzo |
|  | Año: | 2024  |         |       |
|  |      | 147   | 161     | 96    |
|  |      | 160   | 170     | 138   |
|  |      | 92%   | 95%     | 70%   |

**Art. 54 - Indicador ICBS3 tal como lo define el Reglamento de Conatel.**

**a) Indicador del Servicio de Información**

Definición: Indicador sancionable. Es la tasa del número de llamadas pidiendo información contestadas por un operador humano dentro de los 20 segundos, respecto al total de llamadas intentadas pidiendo información.

$$ICSB\ 3 = \frac{\text{Cantidad de llamadas al Servicio de Información contestadas dentro de los 20 seg.}}{\text{Cantidad de llamadas al Servicio de Información intentadas}}$$

**Observacion:** Las muestras son tomadas a partir del tercer lunes de cada mes de 09:00 a 12:00 hs. y 17:00 a 20:00 hs.

Se tomará como Tasa Mensual el mas bajo de los valores obtenidos

| Indicador del servicio de reparación "118" (ICSB 4)  |      |       |         |       |
|--|------|-------|---------|-------|
| <b>ICSB 4 ≥ 95%</b>  |      |       |         |       |
| <b>Indicador Global de la Prestadora.</b><br>Cantidad de llamadas al servicio de reparación atendidas dentro de los 15 segundos<br>Cantidad de llamadas intentadas al servicio de reparación<br>Indicador de llamadas al servicio de Reparación (ICSB 4) | Mes: | Enero | Febrero | Marzo |
|  | Año: | 2024  |         |       |
|  |      | 164   | 133     | 66    |
|  |      | 179   | 145     | 88    |
|  |      | 92%   | 92%     | 75%   |

**b) Indicador del Servicio de Reparación**

Definición: Indicador sancionable. Es la tasa de las llamadas al servicio de reparaciones, contestadas por un operador humano dentro de los 20 segundos respecto al total de llamadas intentadas a este servicio.

Se utiliza como Indicador: La tasa de llamadas al servicio de reparación (ICSB4).

Procedimiento: Este índice se calculará como la tasa porcentual de llamadas al servicio de reparaciones contestadas por un operador humano dentro de los quince (15) segundos, respecto del total de llamadas intentadas a este servicio, en cada PMI de la semana de medición

$$ICSB4 = \frac{\text{Cantidad de llamadas al Servicio de Reparación (118) contestadas dentro de los 15 seg.}}{\text{Cantidad de llamadas al Servicio de Reparación intentadas}}$$

| Indicador del servicio de llamadas de Larga Internacional asistidas por Operadora (ICSB5)   |      |       |         |       |
|---|------|-------|---------|-------|
| <b>ICSB5 ≥ 88%</b>  |      |       |         |       |
| <b>Indicador Global de la Prestadora.</b><br>Cantidad de llamadas a Operadora de LDI atendidas dentro de los 15 segundos<br>Cantidad de llamadas intentadas al servicio de Operadora LDI<br>Indicador de llamadas de LDI asistidas por operadora (ICSB 5) | Mes: | Enero | Febrero | Marzo |
|   | Año: | 2024  |         |       |
|   |      | 26    | 22      | 7     |
|   |      | 26    | 23      | 11    |
|   |      | 100%  | 96%     | 64%   |

**e) Indicador del Servicio de Llamadas de Larga Distancia Internacional Asistidas por Operadora**

Definición: Indicador sancionable. Es la tasa del número de llamadas al servicio de llamadas de larga distancia internacional asistidas por operadora, contestadas por operador humano dentro de los quince (15) segundos, respecto al total de llamadas intentadas a este servicio. Se utiliza como Indicador: La tasa de llamadas de larga distancia internacional asistidas por operadora (ICSB5).

Procedimiento: Este índice se calculará como la tasa porcentual de llamadas al servicio de llamadas de larga distancia internacional asistidas por operadora contestadas por operador humano dentro de los quince (20) segundos, respecto del total de llamadas intentadas a este servicio, en cada PMI de la semana de medición.

$$ICSB5 = \frac{\text{Cantidad de llamadas a Operadora de LDI atendidas dentro de los 15 seg.}}{\text{Cantidad de llamadas al Servicio de LDI por Operadoras intentadas}}$$

**Observacion:** Las muestras son tomadas a partir del tercer lunes de cada mes de 09:00 a 12:00 hs. y 17:00 a 20:00 hs.

Se tomará como Tasa Mensual el mas bajo de los valores obtenidos