



**COMPAÑÍA PARAGUAYA DE COMUNICACIONES S.A.**

**Indicador de las Tasas de Reclamos Resueltos (ICSF 18)**

**Servicio Básico: ADSL**

Prestadora: COPACO S.A.

Grupo de usuarios: Residencial y Comercial

Frecuencia de medición: Mensual

<u>Indicador global del Prestador</u>		Mes:	Abril	Mayo	Junio
		Año:	2024		
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes			71	67	42
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes			0	0	0
<b>Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF 18)</b>			<b>67</b>	<b>51</b>	<b>46</b>
<u>Indicador Área Metropolitana - DGS</u>					
<b>Centro de Atención al Cliente: Área Metropolitana</b>					
#	Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes				
	Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
	Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF 18)				
	<u>Indicador Área Central</u>				
1	<b>Área local Tipo I : Capiata</b>				
	Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		0	2	0
	Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
	Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF 18)		0	0	1
<u>Indicador Área Central</u>					
2	<b>Área local Tipo I : Aregua</b>				
	Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		12	11	9
	Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
	Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF 18)		15	8	10
<u>Indicador Área Central</u>					
3	<b>Área local Tipo I : Ypacarai</b>				
	Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		2	3	2
	Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
	Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF 18)		1	3	3

	<b>Indicador Área Central</b>				
	<b>Área local Tipo I : Itaugua</b>				
4	Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	9	3	1	
	Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
	Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF 18)	4	5	0	
	<b>Indicador Área Central</b>				
	<b>Área local Tipo I : J.A.Saldívar</b>				
5	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 (ICSF 18)	0	0	0	
	<b>Indicador Área Central</b>				
	<b>Área local Tipo I : Valle pucu</b>				
6	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 (ICSF 18)	0	0	0	
	<b>Indicador Área Central</b>				
7	Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes				
	Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
	Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF 18)				
	<b>Indicador Área Central</b>				
	<b>Área local Tipo I : Lambare</b>				
8	Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	0	2	0	
	Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
	Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF 18)	1	0	0	
	<b>Indicador Área Central-Capital</b>				
	<b>Área local Tipo I : Barrio Obrero</b>				
9	Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	3	2	2	
	Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
	Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF 18)	3	2	2	
	<b>Indicador Área Central-Capital</b>				
	<b>Área local Tipo I : San Vicente</b>				
10	Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	6	5	0	
	Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
	Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF 18)	4	5	0	
	<b>Indicador Área Central</b>				
	<b>Área local Tipo I : Villa Elisa</b>				
11	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 (ICSF 18)	0	0	0	

	<b>Indicador Área Central</b>				
	<b>Área local Tipo I : Fernando De La Mora</b>				
12	Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	4	3	1	
	Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
	Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF 18)	1	0	2	
	<b>Indicador Área Central-Capital</b>				
	<b>Área local Tipo I : Tembetary</b>				
13	Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	0	2	0	
	Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
	Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF 18)	5	2	1	
	<b>Indicador Área Central</b>				
	<b>Área local Tipo I : Mariano Roque Alonso</b>				
14	Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	2	2	2	
	Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
	Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF 18)	2	3	1	
	<b>Indicador Área Central-Capital</b>				
	<b>Área local Tipo I : Trinidad</b>				
15	Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	0	11	3	
	Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
	Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF 18)	5	3	4	
	<b>Indicador Área Central</b>				
	<b>Área local Tipo I : Limpio</b>				
16	Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	9	7	2	
	Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
	Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF 18)	9	3	8	
	<b>Indicador Área Central</b>				
	<b>Área local Tipo I : Emboscada</b>				
17	Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	3	0	0	
	Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
	Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF 18)	2	0	0	
	<b>Indicador Área Central</b>				
	<b>Área local Tipo I : Piquete Cue</b>				
18	Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	0	1	0	
	Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
	Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF 18)	0	1	0	
	<b>Indicador Área Central</b>				
	<b>Área local Tipo I : Luque</b>				
19	Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	2	0	7	
	Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
	Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF 18)	0	4	1	

	<b>Indicador Área Central</b>				
	<b>Área local Tipo I : Ñemby</b>				
20	Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	1	2	1	
	Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
	Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF 18)	1	1	1	
	<b>Indicador Área Central</b>				
	<b>Área local Tipo I : San Antonio</b>				
21	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 (ICSF 18)	0	0	0	
	<b>Indicador Área Central</b>				
	<b>Área local Tipo I : Ypane</b>				
22	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 (ICSF 18)	0	0	1	
	<b>Indicador Área Central</b>				
	<b>Área local Tipo I : Guarambare</b>				
23	Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	1	2	1	
	Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
	Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF 18)	0	2	1	
	<b>Indicador Área Central</b>				
	<b>Área local Tipo I : San Lorenzo</b>				
24	Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	4	0	1	
	Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
	Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF 18)	0	0	2	
	<b>Indicador Área Central-Capital</b>				
	<b>Área local Tipo I : Villa Morra</b>				
25	Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	0	1	0	
	Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
	Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF 18)	0	0	0	
	<b>Indicador Área Central-Capital</b>				
	<b>Área local Tipo I : Santa Maria</b>				
26	Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	2	0	1	
	Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
	Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF 18)	2	0	1	
	<b>Indicador Área Central-Capital</b>				
	<b>Área local Tipo I : Ciudad Nueva</b>				
27	Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	0	2	1	
	Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
	Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF 18)	1	1	1	

	<b>Indicador Área Central-Capital</b>				
	<b>Área local Tipo I : Centro Asunción</b>				
28	Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		2	0	0
	Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
	Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF 18)		2	0	0
	<b>Indicador Área Central-Capital</b>				
	<b>Área local Tipo I : Sajonia</b>				
29	Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		9	6	7
	Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
	Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF 18)		9	8	6
<b>Artículo 138°</b> Indicador de la tasa de Reclamos Resueltos					
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 reclamos resueltos/Cantidad de reclamos recibidos (ICSF18).					
Este índice se calculará como el numero de reclamos resueltos en un periodo de un mes (24 horas del día, 7 días por semana), en relacion al numero total de reclamos recibidos.					
<b><i>ICSF 18=Cantidad mensual de reclamos resueltos en el mes/Cantidad total de reclamos recibidos en el mesX100.</i></b>					

## COMPAÑÍA PARAGUAYA DE COMUNICACIONES S.A.



### Indicador de las Tasas de Reclamos Resueltos (ICSF 18)

#### Servicio Básico: GPON

Prestadora: COPACO S.A.

Grupo de usuarios: Residencial y Comercial

Frecuencia de medición: Mensual

<u>Indicador global del Prestador</u>	Mes:	Abril	Mayo	Junio
	Año:	2024		
<b>Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes</b>		636	571	496
<b>Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes</b>		0	0	0
<b>Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF18)</b>		668	538	478
<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				
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF18)				
<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		21	18	16
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF18)		21	13	10
<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		32	32	28
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF18)		39	26	25

<b>Indicador Área Central</b>				
<b>Área local Tipo I: Valle pucu</b>				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		10	2	3
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF18)		8	2	2
<b>Indicador Área Central</b>				
<b>Área local Tipo I:</b>				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes				
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF18)				
<b>Indicador Área Central</b>				
<b>Área local Tipo I: Ypacarai - (SIN RED)</b>				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes				
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF18)				
<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		20	12	11
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF18)		24	5	10
<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		31	37	64
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF18)		37	33	63
<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		17	22	38
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF18)		14	22	38

<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		8	2	5
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF18)		5	2	5
<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		10	22	14
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF18)		10	14	16
<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		9	6	3
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF18)		12	5	5
<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		7	8	9
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF18)		6	11	3
<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		28	21	17
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF18)		31	15	18
<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		42	38	29
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF18)		43	41	22

<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
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF18)				0
<b>Indicador Área Central</b>				
<b>Área local Tipo I : Piquete Cue - (SIN RED)</b>				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes				
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)				
<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		42	23	31
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF18)		40	31	24
<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		22	6	7
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF18)		18	9	9
<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		5	23	2
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF18)		18	8	2
<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		54	48	41
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF18)		56	47	48

<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		33	16	22
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF18)		31	17	24
<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		42	36	30
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF18)		36	38	31
<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		22	24	25
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF18)		21	21	24
<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		17	12	8
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF18)		16	9	7
<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		56	64	32
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF18)		68	68	35
<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		72	78	33
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF18)		75	81	31

<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>36</b>	<b>21</b>	<b>27</b>
<b>Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes</b>				
<b>Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF18)</b>		<b>39</b>	<b>20</b>	<b>26</b>
<p><b>Artículo 138°</b> Indicador de la tasa de Reclamos Resueltos</p> <p>Indicador informativo. Es la cantidad mensual de reclamaciones de usuarios recibidas por el Prestador, discriminadas por tipo de reclamo.</p> <p><b>Se utiliza como Indicador: La cantidad mensual de reclamos resueltos/Cantidad de reclamos recibidos (ICSF18).</b></p> <p>semana), en relacion al numero total de reclamos recibidos.</p> <p><b>ICSF 18=Cantidad mensual de reclamos resueltos en el mes/Cantidad total de reclamos recibidos en el mesX100.</b></p>				