

COMPAÑÍA PARAGUAYA DE COMUNICACIONES S.A.



Indicador de las Reclamaciones ante el Prestador (ICC1)				
Servicio Básico: Telefonía				
Prestadora: COPACO S.A.				
Grupo de usuarios: Residencial y Comercial				
Frecuencia de medición: Mensual				
Indicador global del Prestador	Mes:	Julio	Agosto	Septiembre
	Año:			2025
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		1,874	1,577	1,641
Número total de Reclamos por Facturación realizadas en el mes (Localidades del Interior)		41	20	14
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		2,443	2,065	2,162
Indicador Área Metropolitana e Interior				
Centro de Atención al Cliente:				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		1,874	1,577	1,641
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes		41	20	14
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		2,443	2,065	2,162
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Capiata				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		24	19	19
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		40	33	28
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Aregua				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		54	46	41
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		59	51	51
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : J. Augusto Saldivar				
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
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Itaugua				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		12	3	5
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		20	12	8
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Ypacarai				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		45	17	33
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		46	17	33
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Lambare				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		3	1	1
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		5	4	3
Indicador Área Central-Capital				
Área local Tipo I : Barrio Obrero				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		75	41	84
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		129	80	124
Indicador Área Central-Capital				
Área local Tipo I : San Vicente				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		91	80	62
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		115	97	74
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Villa Elisa				
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	0	1
Indicador Área Central				

Área local Tipo I : Fernando De La Mora				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		73	119	70
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		106	144	87
Indicador Área Central-Capital				
Área local Tipo I : Tembetary				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		40	20	31
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		52	34	34
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Mariano Roque Alonso				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		101	83	54
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		124	127	116
Indicador Área Central-Capital				
Área local Tipo I : Trinidad				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		57	43	59
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		112	78	87
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Limpio				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		30	37	47
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		33	42	53
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Emboscada				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		0	0	3
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		3	1	3
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Piquete Cue				
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 (ICC1)		2	0	1
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Luque				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		136	128	95
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		140	144	112
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Ñemby				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		19	3	1
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		35	17	7
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : San Antonio				
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)		1	0	0
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Ypane				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		2	3	4
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		10	7	5
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Guarambare				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		8	4	8
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		10	5	8
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : San Lorenzo				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		73	59	91
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		114	85	113
Indicador Área Central-Capital				
Área local Tipo I : Villa Morra				

Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		219	186	177
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		266	224	206
Indicador Área Central-Capital				
Área local Tipo I : Santa Maria				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		73	53	64
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		74	53	68
Indicador Área Central-Capital				
Área local Tipo I : Ciudad Nueva				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		147	111	125
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		232	185	219
Indicador Área Central-Capital				
Área local Tipo I : Centro Asunción				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		18	13	27
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		56	53	70
Indicador Área Central-Capital				
Área local Tipo I : Sajonia				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		37	39	52
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		43	51	60

Indicador Área Distrito 1

Área local Tipo I : Concepción

Número total de Reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	56	63	65
Número total de Reclamos por facturación realizadas en el mes	26	0	1
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	56	64	69

Indicador Área Distrito 2

Área local Tipo I : San Estanislao

Número total de Reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	7	15	19
Número total de Reclamos por facturación realizadas en el mes	0	2	2
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	8	18	22

Indicador Área Distrito 3**Área local Tipo I : Caacupé**

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

0	0	0
---	---	---

Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)

0	0	3
---	---	---

Indicador Área Distrito 4**Área local Tipo I : Villarrica**

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

3	4	2
---	---	---

Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)

4	0	2
---	---	---

Indicador Área Distrito 5**Área local Tipo I : Cnel. Oviedo**

Número total de Reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes

92	93	54
----	----	----

Número total de Reclamos por facturación realizadas en el mes

0	8	0
---	---	---

Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)

108	112	77
-----	-----	----

Indicador Área Distrito 6**Área local Tipo I : Caazapá**

Número total de Reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes

5	7	12
---	---	----

Número total de Reclamos por facturación realizadas en el mes

0	0	1
---	---	---

Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)

5	7	13
---	---	----

Indicador Área Distrito 7**Área local Tipo I : Encarnación**

Número total de Reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes

195	118	168
-----	-----	-----

Número total de Reclamos por facturación realizadas en el mes

0	1	0
---	---	---

Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)

222	131	192
-----	-----	-----

Indicador Área Distrito 8**Área local Tipo I : San Juan Bautista**

Número total de Reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes

32	23	23
----	----	----

Número total de Reclamos por facturación realizadas en el mes

5	1	0
---	---	---

Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)

34	24	26
----	----	----

Indicador Área Distrito 9**Área local Tipo I : Paraguarí**

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	0	0	2
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	5	0	2

Indicador Área Distrito 10**Área local Tipo I : Ciudad del Este**

Número total de Reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	61	75	30
Número total de Reclamos por facturación realizadas en el mes	4	4	3
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	77	83	43

Indicador Área Distrito 11**Área local Tipo I : Salto del Guairá**

Número total de Reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	8	5	10
Número total de Reclamos por facturación realizadas en el mes	0	0	0
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	9	8	11

Indicador Área Distrito 12**Área local Tipo I : Pilar**

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	0	0	0
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	0	0	0

Indicador Área Distrito 13**Área local Tipo I : Pedro Juan Caballero**

Número total de Reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	67	66	57
Número total de Reclamos por facturación realizadas en el mes	0	0	0
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	68	64	68

Indicador Área Distrito 14**Área local Tipo I : Villa de San Pedro**

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	3	0	1
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	0	0	0

Indicador Área Distrito 15**Área local Tipo I : Villa Hayes**

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

0	0	1
---	---	---

Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)

1	1	0
---	---	---

Indicador Área Distrito 16

Área local Tipo I : Filadelfia

Número total de Reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes

7	2	4
---	---	---

Número total de Reclamos por facturación realizadas en el mes

0	0	1
---	---	---

Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)

7	2	6
---	---	---

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).

Este índice se calculará como la cantidad mensual de reclamaciones de usuarios recibidas por el Prestador, discriminadas por tipo de reclamo. La clasificación a emplearse para los tipos de reclamos será acordada entre la CONATEL y los Prestadores. En caso de desacuerdo se aplicará la clasificación determinada por la CONATEL.


Alcides Godoy Vera
Área Comercial – DVTA
Gerencia Técnica
COPACO S.A.



LIC. OLGA E. GONZALEZ A.
E.D. Div. Desempeño de la Red

Indicador de Atención Presencial al Usuario (ICC3)				
Servicio Básico: Telefonía Prestadora: COPACO S.A. Grupo de usuarios: Residencial y Comercial Frecuencia de medición: Mensual				
Indicador Global del Prestador	Mes:	Julio	Agosto	Setiembre
	Año:	2025		
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.		925	831	759
Número total de atenciones personales a los usuarios		1,076	977	891
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)		86%	85%	85%
(Ref.: ICC3 = 87 %)				
Indicador Área Distrito 1				
Area local Tipo I : Concepción				
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.		19	16	13
Número total de atenciones personales a los usuarios		19	18	13
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)		100%	89%	100%
Indicador Área Distrito 2				
Area local Tipo I : San Estanislao				
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.		117	100	84
Número total de atenciones personales a los usuarios		156	152	123
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)		75%	66%	68%
Indicador Área Distrito 3				
Area local Tipo I : Caacupé				
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.		46	49	40
Número total de atenciones personales a los usuarios		63	62	44
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)		73%	79%	91%
Indicador Área Distrito 4				
Area local Tipo I : Villarrica				
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.		151	115	124
Número total de atenciones personales a los usuarios		175	140	155
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)		86%	82%	80%
Indicador Área Distrito 5				
Area local Tipo I : Cnel. Oviedo				
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.		62	50	74
Número total de atenciones personales a los usuarios		72	63	80
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)		86%	79%	93%
Indicador Área Distrito 6				
Area local Tipo I : Caazapá				
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.		9	12	21
Número total de atenciones personales a los usuarios		10	13	23
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)		90%	92%	91%
Indicador Área Distrito 7				
Area local Tipo I : Encarnación				
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.		59	63	96
Número total de atenciones personales a los usuarios		76	68	109
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)		78%	93%	88%

Indicador de Atención Presencial al Usuario (ICC3)			
Servicio Básico: Telefonía Prestadora: COPACO S.A. Grupo de usuarios: Residencial y Comercial Frecuencia de medición: Mensual			
Indicador Área Distrito 8			
Area local Tipo I : San Juan Bautista Mnes.			
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.	21	23	16
Número total de atenciones personales a los usuarios	27	27	21
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)	78%	85%	76%
Indicador Área Distrito 9			
Area local Tipo I : Paraguari			
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.	82	71	69
Número total de atenciones personales a los usuarios	84	71	69
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)	98%	100%	100%
Indicador Área Distrito 10			
Area local Tipo I : Ciudad del Este			
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.	172	114	54
Número total de atenciones personales a los usuarios	175	116	70
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)	98%	98%	77%
Indicador Área Distrito 11			
Area local Tipo I : Saltos del Guairá			
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.	0	9	3
Número total de atenciones personales a los usuarios	0	9	3
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)	0%	100%	100%
Indicador Área Distrito 12			
Area local Tipo I : Pilar			
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.	59	47	53
Número total de atenciones personales a los usuarios	59	47	59
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)	100%	100%	90%
Indicador Área Distrito 13			
Area local Tipo I : Pedro Juan Caballero			
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.	33	54	18
Número total de atenciones personales a los usuarios	42	78	25
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)	79%	69%	72%
Indicador Área Distrito 14			
Area local Tipo I : Villa de San Pedro			
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.	36	49	43
Número total de atenciones personales a los usuarios	59	54	46
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)	61%	91%	93%
Indicador Área Distrito 15			
Area local Tipo I : Villa Hayes			
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.	14	19	18
Número total de atenciones personales a los usuarios	14	19	18
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)	100%	100%	100%

Indicador de Atención Presencial al Usuario (ICC3)

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

Indicador Área Distrito 16

Area local Tipo I : Filadelfia

Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.

45	40	33
45	40	33
100%	100%	100%

Número total de atenciones personales a los usuarios

Indicador de atención personal al usuario (ICC3)

Artículo 110° - Indicador de Atención Presencial al Usuario (Sancionable) ICC3.

Definición: Es el porcentaje del número de atenciones personalizadas al usuario, realizados con un tiempo de espera no mayor a 10 minutos, en el Se utiliza como Indicador: La tasa de atención personalizada al Usuario (ICC3).

Procedimiento: Este Índice se calculará como la tasa porcentual de atención personalizada al usuario en al menos 10 minutos, respecto al total de

ICC3 = Cantidad mensual de atenciones personalizadas a los usuarios en menos de 10 minutos

Cantidad total de atenciones personalizadas a los usuarios, en Centros de Atención al Cliente

Indicador de Atención Presencial al Usuario (ICC3)

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



Alcides Godoy Vera
Área Comercial – DVTA
Gerencia Técnica
COPACO S.A.



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: Año:	JULIO			AGOSTO			SETIEMBRE		
		2025								
		C. Nueva	Sta.María	Central I	Sta.María	Central I	C. Nueva	Sta.María	Centro	C.Nueva
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.	2025	1,990	33	1,648	24	1,370	1,534	28	1,384	1,795
Número total de atenciones personales a los usuarios		1,890	30	1,566	22	1,315	1,441	25	1,315	1,741
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)		95%	91%	95%	92%	96%	94%	91%	95%	97%

Indicador del Departamento: CENTRAL	Mes: Año:	JULIO						
		2025						
		S. Lorenzo	Luque	Ñemby	Capiata	FDM	Lambaré	Ma.R.Alonso
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.	2025	610	147	722	384	1,033	539	472
Número total de atenciones personales a los usuarios		573	137	686	365	971	496	448
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)		94%	93%	95%	94%	94%	92%	95%

Indicador del Departamento: CENTRAL	Mes: Año:	AGOSTO						
		2025						
		S. Lorenzo	Luque	Ñemby	Capiata	FDM	Lambaré	Ma.R.Alonso
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.	2025	610	147	648	422	619	501	869
Número total de atenciones personales a los usuarios		579	134	616	392	582	461	808
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)		95%	91%	95%	93%	94%	92%	93%

Indicador del Departamento: CENTRAL	Mes: Año:	SETIEMBRE						
		2025						
		S. Lorenzo	Luque	Ñemby	Capiata	FDM	Lambaré	Ma.R.Alonso
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.	2025	543	186	524	296	639	436	863
Número total de atenciones personales a los usuarios		510	173	492	272	607	410	811
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)		94%	93%	94%	92%	95%	94%	95%

Procedimiento: Este Índice se calculará como la tasa porcentual

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

J.DAVID CABRERA GAMARRA
Division Centros de Atención al Cliente
Copaco S.A.

J.D.C.G. / C.P.B.A.