

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		
Número total de Reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		504	426	350
Número total de Reclamos por Facturación realizadas en el mes		0	0	0
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF18)		503	420	368

Indicador Área Distrito 1

Área local Tipo I : Concepción

Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	43	51	31
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes			
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF 18)	45	45	35

Indicador Área Distrito 2

Área local Tipo I : San Estanislao

Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	39	16	15
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes			
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF 18)	39	15	13

Indicador Área Distrito 3

Área local Tipo I : Caacupé

Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	62	40	46
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes			
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF 18)	54	49	41

Indicador Área Distrito 4

Área local Tipo I : Villarrica

Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	178	155	101
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes			
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF 18)	167	160	102

Indicador Área Distrito 5

Área local Tipo I : Cnel. Oviedo

Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	26	33	22
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes			
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF 18)	27	26	31

Indicador Área Distrito 6

Área local Tipo I : Caazapá

Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	9	13	13
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes			
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF 18)	7	11	10

Indicador Área Distrito 7

Área local Tipo I : Encarnación

Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	17	28	14
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes			
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF 18)	28	24	18

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			
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	15	8	9
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes			
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF 18)	21	9	8
Indicador Área Distrito 9 Área local Tipo I : Paraguari			
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	4	6	9
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes			
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF 18)	3	10	8
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	3	9	3
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes			
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF 18)	4	7	3
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	0	0	0
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes			
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF 18)	0	0	0
Indicador Área Distrito 12 Área local Tipo I : Pilar			
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	57	43	45
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes			
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF 18)	57	36	61
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	36	19	30
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes			
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF 18)	33	23	33
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	9	0	2
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes			
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF 18)	8	1	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	6	5	10
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes			
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF 18)	10	4	5

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

Indicador Área Distrito 16

Área local Tipo I: Filadelfia

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)

0	0	0
0	0	0

Artículo 138° 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.

$$ICSF -18 = \text{Cantidad mensual de reclamos resueltos en el mes} / \text{Cantidad total de reclamos recibidos en el mes} \times 100.$$

Indicador de las Tasas de Reclamos Resueltos (ICSF 18)

Servicio Básico: INTERNET 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		291	127	68
Número total de Reclamos por Facturación realizadas en el mes		0	0	0
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF18)		310	136	83

Indicador Área Distrito 1

Área local Tipo I : Concepción

Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	45	20	11
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes			
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF 18)	16	22	11

Indicador Área Distrito 2

Área local Tipo I : San Estanislao

Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	2	0	2
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes			
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF 18)	6	20	0

Indicador Área Distrito 3

Área local Tipo I : Caacupé

Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	7	1	2
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes			
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF 18)	5	1	4

Indicador Área Distrito 4

Área local Tipo I : Villarrica

Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	13	3	2
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes			
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF 18)	2	0	0

Indicador Área Distrito 5

Área local Tipo I : Cnel. Oviedo

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 (ICSF 18)	3	1	0

Indicador Área Distrito 6

Área local Tipo I : Caazapá

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 (ICSF 18)	3	0	0

Indicador Área Distrito 7

Área local Tipo I : Encarnación

Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	90	60	13
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes			
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF 18)	8	54	21

Indicador de las Tasas de Reclamos Resueltos (ICSF 18)

Servicio Básico: INTERNET ADSL			
Prestadora: COPACO S.A.			
Grupo de usuarios: Residencial y Comercial			
Frecuencia de medición: Mensual			
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	2	0	1
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes			
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF 18)	1	0	0
Indicador Área Distrito 9			
Área local Tipo I : Paraguari			
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	7	4	1
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes			
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF 18)	10	0	0
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	5	3	0
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes			
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF 18)	6	0	1
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	0	0	0
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes			
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF 18)	0	0	0
Indicador Área Distrito 12			
Área local Tipo I : Pilar			
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	51	14	16
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes			
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF 18)	8	12	26
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	6	1	1
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes			
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF 18)	5	3	2
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	7	1	1
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes			
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF 18)	12	5	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	29	9	11
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes			
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICSF 18)	66	10	9

Indicador de las Tasas de Reclamos Resueltos (ICSF 18)

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

Indicador Área Distrito 16

Área local Tipo I: Filadelfia

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)

14	7	4
159	8	9

Artículo 138° 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 dia, 7 dias por semana), en relacion al numero total de reclamos recibidos.

$$ICSF -18 = \text{Cantidad mensual de reclamos resueltos en el mes} / \text{Cantidad total de reclamos recibidos en el mes} \times 100.$$