

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				
	Mes:	Octubre	Noviembre	Diciembre
	Año:		2025	
Indicador global del Prestador				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		1,525	1,948	1,184
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes		24	20	26
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		2,123	2,123	1,562
Cantidad de Centro de Atención		62	64	63
Indicador Área Metropolitana - DGS				
Centro de Atención al Cliente: Área Metropolitana				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		1,525	1,948	1,184
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes		-	-	-
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		2,123	2,123	1,562
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Capiata				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		26	21	28
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		48	30	51
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Aregua				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		64	42	23
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		68	47	25
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	1
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Itaugua				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		2	0	3
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		13	7	5
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Ypacarai				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		23	17	14
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		25	17	14
Indicador Área Central				
Área local Tipo I : Lambare				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		1	1	0
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		1	3	4
Indicador Área Central-Capital				
Área local Tipo I : Barrio Obrero				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		72	88	67
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		86	92	80
Indicador Área Central-Capital				
Área local Tipo I : San Vicente				
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		65	54	48
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes				
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		94	69	50
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)		1	1	2
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	69	49	22
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes			
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	74	53	40
Indicador Área Central-Capital			
Área local Tipo I : Tembetary			
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	22	31	25
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes			
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	25	33	26
Indicador Área Central			
Área local Tipo I : Mariano Roque Alonso			
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	103	84	76
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes			
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	145	131	146
Indicador Área Central-Capital			
Área local Tipo I : Trinidad			
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	79	75	61
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes			
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	87	83	66
Indicador Área Central			
Área local Tipo I : Limpio			
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	55	41	59
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes			
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	57	42	72
Indicador Área Central			
Área local Tipo I : Emboscada			
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	6	1	6
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes			
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	8	1	6
Indicador Área Central			
Área local Tipo I : Piquete Cue			
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	2	12	2
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes			
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	2	13	2
Indicador Área Central			
Área local Tipo I : Luque			
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	104	84	69
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes			
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	115	101	71
Indicador Área Central			
Área local Tipo I : Nemby			
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	6	0	0
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes			
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	8	3	0
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)	0	0	0
Indicador Área Central			
Área local Tipo I : Ypane			
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)	4	1	1
Indicador Área Central			
Área local Tipo I : Guarambare			
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	12	1	0
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes			
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	16	4	3
Indicador Área Central			
Área local Tipo I : San Lorenzo			
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	88	81	37
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes			
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	99	94	61
Indicador Área Central-Capital			
Área local Tipo I : Villa Morra			
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	266	201	141
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes			
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	292	214	150

Indicador Área Central-Capital			
Área local Tipo I : Santa María			
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	85	62	51
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes			
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	90	76	52
Indicador Área Central-Capital			
Área local Tipo I : Ciudad Nueva			
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	134	78	71
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes			
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	189	152	102
Indicador Área Central-Capital			
Área local Tipo I : Centro Asunción			
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	15	41	3
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes			
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	56	88	22
Indicador Área Central-Capital			
Área local Tipo I : Sajonia			
Número total de reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	62	50	71
Número total de reclamos por facturación realizadas en el mes			
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	66	65	76

Artículo 108º 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).

CONATEL y los Prestadores. En caso de desacuerdo se aplicará la clasificación determinada por la CONATEL.

ICC1=Cantidad mensual de reclamaciones recibidas por el Prestador, discriminados por tipo

Indicador Global del Prestador	Mes:	Octubre	Noviembre	Diciembre
	Año:	2025		
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		24	20	26
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		0%	0%	0%
Indicador Área Distrito 1				
Área local Tipo I : Concepción				
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	1	0
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		0%	0%	0%
Indicador Área Distrito 2				
Área local Tipo I : San Estanislao				
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	3	2
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		0%	0%	0%
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%	0%
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		9	2	1
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		0%	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		0	0	0
Número total de Reclamos por facturación realizadas en el mes		0	2	14
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		0%	0%	0%
Indicador Área Distrito 6				
Área local Tipo I : Caazapá				
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		1	1	0
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		0%	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		0	0	0
Número total de Reclamos por facturación realizadas en el mes		1	3	0

Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	0%	0%	0%
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	0	0	0
Número total de Reclamos por facturación realizadas en el mes	8	0	3
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	0%	0%	0%
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	2	2
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	0%	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	0	0	0
Número total de Reclamos por facturación realizadas en el mes	5	6	4
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	0%	0%	0%
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	0	0	0
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	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	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	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 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	0	0	0
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	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 16			
Área local Tipo I : Filadelfia			
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%

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.

ICC1 = Cantidad mensual de reclamaciones recibidas por el Prestador, discriminados por tipo

Indicador de Atencion 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:	Octubre	Noviembre	Diciembre
	Año:	2025		
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.		935	783	874
Número total de atenciones personales a los usuarios		1,057	944	1,023
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)		88%	83%	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.

18	16	19
21	18	23
86%	89%	83%

Número total de atenciones personales a los usuarios

Indicador de atención personal al usuario (ICC3)

Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.	93	66	77
Número total de atenciones personales a los usuarios	111	107	113
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)	84%	62%	68%

Indicador Área Distrito 2**Area local Tipo I : San Estanislao**

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

38	37	35
43	42	46
88%	88%	76%

Número total de atenciones personales a los usuarios

Indicador de atención personal al usuario (ICC3)

Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.	155	118	129
Número total de atenciones personales a los usuarios	187	146	155
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)	83%	81%	83%

Indicador Área Distrito 4**Area local Tipo I : Caacupé**

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

38	37	35
43	42	46
88%	88%	76%

Número total de atenciones personales a los usuarios

Indicador de atención personal al usuario (ICC3)

Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.	79	66	75
Número total de atenciones personales a los usuarios	94	86	82
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)	84%	77%	91%

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

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

20	22	25
28	29	32
71%	76%	78%

Número total de atenciones personales a los usuarios

Indicador de atención personal al usuario (ICC3)

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

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

133	142	147
147	159	175
90%	89%	84%

Número total de atenciones personales a los usuarios

Indicador de atención personal al usuario (ICC3)

Indicador de Atencion 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.

Número total de atenciones personales a los usuarios

Indicador de atención personal al usuario (ICC3)

21	20	35
28	25	36
75%	80%	97%

Indicador Área Distrito 9

Area local Tipo I : Paraguarí

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

Número total de atenciones personales a los usuarios

Indicador de atención personal al usuario (ICC3)

64	70	62
65	70	62
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.

Número total de atenciones personales a los usuarios

Indicador de atención personal al usuario (ICC3)

120	70	69
120	84	69
100%	83%	100%

Indicador Área Distrito 11

Area local Tipo I : Saltos del Guairá

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

Número total de atenciones personales a los usuarios

Indicador de atención personal al usuario (ICC3)

4	6	11
4	6	11
100%	100%	100%

Indicador Área Distrito 12

Area local Tipo I : Pilar

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

Número total de atenciones personales a los usuarios

Indicador de atención personal al usuario (ICC3)

48	38	44
48	43	45
100%	88%	98%

Indicador Área Distrito 13

Area local Tipo I : Pedro Juan Caballero

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

Número total de atenciones personales a los usuarios

Indicador de atención personal al usuario (ICC3)

55	49	21
69	55	35
80%	89%	60%

Indicador Área Distrito 14

Area local Tipo I : Villa de San Pedro

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

Número total de atenciones personales a los usuarios

Indicador de atención personal al usuario (ICC3)

43	23	71
48	34	84
90%	68%	85%

Indicador Área Distrito 15

Area local Tipo I : Villa Hayes

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

Número total de atenciones personales a los usuarios

Indicador de atención personal al usuario (ICC3)

11	13	14
11	13	15
100%	100%	93%

Indicador de Atencion 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.

Número total de atenciones personales a los usuarios

Indicador de atención personal al usuario (ICC3)

33	27	40
33	27	40
100%	100%	100%

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

Denición: Es el porcentaje del numero de atenciones personalizadas al usuario, realizados con un tiempo de espera no mayor a 10 minutos, en el horario de atención al público.

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 atenciones personalizadas a los usuarios de todos los centros de atención al Cliente Prestados en el mes.

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