



Estado de Consultas Diferidas y Reclamos Ingresados
en el Ente Regulador en el mes de Diciembre/15

(Datos al 5/02/16)

Estado	Cons. Difer.	%	Reclamos	%
Solucionados	21	100,00%	177	60,00%
En tratamiento	0	0,00%	146	40,00%
Total	21	100%	510	100%

Tiempo Promedio de Reclamos Solucionados Según Tipo

(Datos al 5/02/16 - En días)

	Agua	Cloaca	Comercial	URGENTE	% Soluc.(*)
Enero	26	22	11	33	93,30%
Febrero	21	14	9	14	93,40%
Marzo	21	18	11	20	93,00%
Abril	24	23	21	20	94,30%
Mayo	26	15	30	22	95,30%
Junio	24	17	2	18	97,00%
Julio	24	23	5	19	95,50%
Agosto	24	25	12	20	98,60%
Setiembre	28	24	20	24	94,30%
Octubre	22	23	31	20	90,30%
Noviembre	24	28	25	21	89,00%
Diciembre	37	32	21	35	60,00%

Tiempo Promedio de Solucion: Cabe señalar que el calculo se realiza considerando la ultima fecha de modificación del estado de los reclamos en el Sistema de Reclamos. Dicha fecha, es la fecha de verificación telefónica con el usuario y la misma en general es posterior a la fecha de efectiva solución del reclamo, por lo que el promedio indicado es superior al real.

Asimismo, cabe señalar que en el cuadro de Tiempo Promedio, se ha actualizado al 5/02/16, exclusivamente los porcentajes (*) de reclamos solucionados de los meses anteriores. El Tiempo Promedio de Solución de los Reclamos solucionados se ha mantenido conforme ha sido calculado oportunamente; a los 30 días de ingresados los reclamos.