

**Estado de Consultas Diferidas y Reclamos Ingresados
en el Ente Regulador en el mes de Diciembre/17
(Datos al 2/02/18)**

Estado	Cons. Difer.	%	Reclamos	%
Solucionados	245	93,00%	865	89,00%
En tratamiento	19	7,00%	106	11,00%
Total	264	100%	971	100%

**Tiempo Promedio de Solución de Reclamos Según Tipo
(Datos al 2/02/18 - En días)**

Mes	Agua	Cloaca	Comercial	% Soluc.(*)
Enero	25	23	35	98,00%
Febrero	32	28	31	98,00%
Marzo	25	27	34	97,50%
Abril	28	30	40	98,00%
Mayo	30	30	36	99,00%
Junio	29	29	35	97,00%
Julio	25	24	15	99,00%
Agosto	22	23	36	98,50%
Setiembre	21	22	37	98,00%
Octubre	25	31	27	96,00%
Noviembre	25	31	27	94,00%
Diciembre	26	37	41	89,00%

Tiempo Promedio de Solución: 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 precedente, se ha actualizado al 2/02/18 exclusivamente los porcentajes (*) de reclamos solucionados de los meses anteriores. El Tiempo Promedio de solución de los reclamos se ha mantenido conforme ha sido calculado oportunamente.