Artículo 5-13

Período	sept-20	oct-20	nov-20	dic-20	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21
Cantidad de Reclamos respondidos durante el período de evaluación (RR)	920	1.078	859	1.022	1.311	1.848	851	967	1.034	1.201	838	2.322
Cantidad de Reclamos ingresados durante el período de evaluación (RI)	808	1.076	826	1.004	1.476	1.765	802	960	1.067	1.203	832	2.479
Eficiencia de Reclamos EF=RR/RI*100	114%	100%	104%	102%	89%	105%	106%	101%	97%	100%	101%	94%
Cantidad de Consultas respondidas durante el período de evaluación (RR)	831	1.009	868	692	696	707	751	887	786	783	615	948
Cantidad de Consultas ingresadas durante el período de evaluación (RI)	875	1.000	821	692	694	698	753	884	793	780	612	947
Eficiencia de Consultas EF=RR/RI*100	95%	101%	106%	100%	100%	101%	100%	100%	99%	100%	100%	100%
Cantidad de Solicitudes respondidas durante el período de evaluación (RR)	903	1.235	1.008	1.135	1.354	1.541	917	1.041	1.170	1.427	1.092	2.359
Cantidad de Solicitudes ingresadas durante el período de evaluación (RI)	898	1.273	1.015	1.152	1.435	1.474	895	1.068	1.187	1.445	1.107	2.331
Eficiencia Solicitudes EF=RR/RI*100	101%	97%	99%	99%	94%	105%	102%	97%	99%	99%	99%	101%
Cantidad de Reclamos respondidos y que luego hayan sido presentados a la SEC, durante el período de evaluación (RRPS)	12	9	4	1	10	3	5	3	8	9	13	11
Eficacia Reclamos EFC=1-RRPS/RR*100	99%	99%	100%	100%	99%	100%	99%	100%	99%	99%	98%	100%
Cantidad de Consultas respondidas y que luego hayan sido presentadas a la SEC, durante el período de evaluación (RRPS)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Eficacia Consultas EFC=1-RRPS/RR*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Cantidad de Solicitudes respondidas y que luego hayan sido presentadas a la SEC, durante el período de evaluación (RRPS)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Eficacia Solicitudes EFC=1-RRPS/RR*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Cantidad de Reclamos respondidos dentro del plazo máximo establecido, durante el período de evaluación (RRP)	920	1.078	859	1.022	1.311	1.848	851	967	1.034	1.201	838	2.322
Oportunidad del Servicio Comercial Reclamos OP=RRP/RR*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Cantidad de Consultas respondidas dentro del plazo máximo establecido, durante el período de evaluación (RRP)	830	1.003	859	692	693	707	751	887	786	782	615	947
Oportunidad del Servicio Comercial Consultas OP=RRP/RR*100	100%	99%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Cantidad de Solicitudes respondidas dentro del plazo máximo establecido, durante el período de evaluación (RRP)	899	1.217	978	1.128	1.333	1.524	895	1.022	1.162	1.423	1.082	2.338
Oportunidad del Servicio Comercial Solicitudes OP=RRP/RR*100	100%	99%	97%	99%	98%	99%	98%	98%	99%	100%	99%	99%
Tiempo en los cuales se resolvió el Reclamo dentro del periodo de evaluación (t_RR)	6.970	2.409	2.979	2.365	1.942	4.209	4.472	3.626	3.412	4.883	3.505	5.046
Tiempo Medio de Resolución de Reclamos TRR= S t_RR/RR	7,58	2,23	3,47	2,31	1,48	2,28	5,25	3,75	3,30	4,07	4,18	2,17
Tiempo en los cuales se resolvió la Consulta dentro del periodo de evaluación (t_RR)	664	2.623	2.010	1.350	437	328	139	191	102	435	93	105
Tiempo Medio de Resolución de Consultas TRR= S t_RR/RR	0,80	2,60	2,32	1,95	0,63	0,46	0,19	0,22	0,13	0,56	0,15	0,11
Tiempo en los cuales se resolvió la Solicitud, dentro del periodo de evaluación (t_RR)	1.128	1.074	1.603	1.153	2.751	1.742	2.855	2.601	1.188	2.253	1.663	3.046
Tiempo Medio de Resolución de Solicitudes. TRR= S t_RR/RR	1,25	0,87	1,59	1,02	2,03	1,13	3,11	2,50	1,02	1,58	1,52	1,29
Promedio del número de clientes conectados al SD durante el peridoo de evaluación (NC)	36420	36.563	36.778	37.005	37.242	37.325	37.604	37.811	37.949	38.212	38.383	38.702
Indicador del nivel de Reclamos, INR=RR/NC	2,53%	2,95%	2,34%	2,76%	3,52%	4,95%	2,26%	2,56%	2,72%	3,14%	2,18%	6,00%
Indicador del nivel de Consultas, INR=RR/NC	2,28%	2,76%	2,36%	1,87%	1,87%	1,89%	2,00%	2,35%	2,07%	2,05%	1,60%	2,45%
Indicador del nivel de Solicitudes INR=RR/NC	2,48%	3,38%	2,74%	3,07%	3,64%	4,13%	2,44%	2,75%	3,08%	3,73%	2,85%	6,10%
Cantidad de boletas y facturas emitidas con lecturas de consumos estimados durante el periodo de evaluación (FLE)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Número de boletas y facturas emitidas durante el período de evaluación (NF)	36.179	36.362	36.532	36.723	36.955	37.153	37.331	37.563	37.738	37.960	38.142	38.341
Indicador de Facturas Emitidas con lecturas estimadas IFLE=1-FLE/NF*100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Cantidad de Boletas y facturas emitidas con consumos estimados durante el período de evaluación (FE)	399	321	440	437	768	746	622	708	604	613	735	771
Indicador de Facturas Emitidas de consumos Estimados IFE=1-FE/NF*100	98,9%	99,1%	98,8%	98,8%	97,9%	98,0%	98,3%	98,1%	98,4%	98,4%	98,1%	98,0%
Cantidad de Boletas y facturas emitidas con errores de lectura de consumo, o bien cantidad de boletas y facturas ajustadas a través de nota de crédito o débito por errores de lectura, durante el periodo de evaluación (FErL)	189	191	234	144	106	104	141	110	175	350	235	302
Errores en Emisión de Facturas por errores de Lectura EFErL=1-FErL/NF	0,995	0,995	0,994	0,996	0,997	0,997	0,996	0,997	0,995	0,991	0,994	0,992
Cantidad de boletas y facturas emitidas con errores, o bien cantidad de boletas y facturas ajustadas a través de nota de crédito o débito, durante el período de evaluación (se excluyen los errores de lectura)(FEr)	4	17	2	5	2	3	0	2	10	3	21	22
Errores en Emisión de Facturas por errores Distintos al de Lectura EF=1-FEr/NF	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
Cantidad de Pagos mal imputados por la empresa Distribuidora durante el período de evaluación, excluyendo pagos equivocados y/o duplicados por error del cliente (PI)	17	23	15	21	19	19	24	32	19	10	14	24
Cantidad de Pagos cobrados a los Clientes durante el período de evaluación. (PCU)	25.915	28.518	27.948	28.221	29.412	28.238	29.423	28.105	31.289	28.085	31.608	29.995
Pagos Mal Imputados PMI= 1- PI/PCU	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0