ARTíCULO 5-8

CASABLANCA

Detalle	2023										2024	
	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb
1.- Atención de Reclamos, Consultas y Solicitudes												
1.1.-Número Total a Atenciones Recibidas. Presentado en detalle en Art. 5-13	**12.332**	**12.487**	**12.735**	**13.855**	**13.758**	**13.615**	**14.061**	**14.654**	**15.340**	**15.877**	**16.565**	**17.963**
1.2.- Tiempo de Resolución de reclamos, Consultas y Solicitudes. Presentado en detalle en Art. 5-13												
1.3.-Porcentaje de Reclamos, Consultas y Solicitudes de información sobre reposición de servicio, sobre el total de Reclamos, Consultas y Solicitudes de información recibidas, realizadas dentro del plazo máximo establecido en el Artículo 5-7.	**13,2%**	**12,9%**	**12,8%**	**10,3%**	**9,1%**	**9,6%**	**9,1%**	**8,9%**	**8,8%**	**8,9%**	**8,5%**	**8,2%**
Total de Reclamos, Consultas y Solicitudes de información sobre reposición de servicio	1.625	1.608	1.629	1.433	1.257	1.301	1.285	1.302	1.355	1.417	1.415	1.473
2.-Entrega de facturas												
2.1.-Número de boletas o facturas emitidas	7.543	7.563	7.585	7.624	8.048	8.076	8.095	8.120	8.142	8.168	8.186	8.207
2.2.-Número de boletas o facturas entregadas antes de los 10 días hábiles anteriores a la fecha de su vencimiento	7.543	7.563	7.585	7.624	8.048	8.076	8.095	8.120	8.142	8.168	8.186	8.207
2.3.-Promedio de días de antelación en la entrega de boletas o facturas, en función de las fechas de vencimiento de éstas	12,5	12,9	11,4	13,0	12,7	12,1	13,6	13,1	13,6	14,1	12,7	12,9
Porcentaje de Cumplimiento en <10 días hábiles	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

5-7 Plazos												
1.- Atención de Reclamos, Consultas y Solicitudes												
1.1.-Plazo de respuesta a Reclamos, Consultas y Solicitudes (días corridos)	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
1.2.-Tiempo de espera (minutos)	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
2.- Entrega de Facturas												
2.1.-Plazo de entrega de facturas y boletas (días hábiles anteriores al vencimiento)	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10