

JEFATURA DE CLIENTES

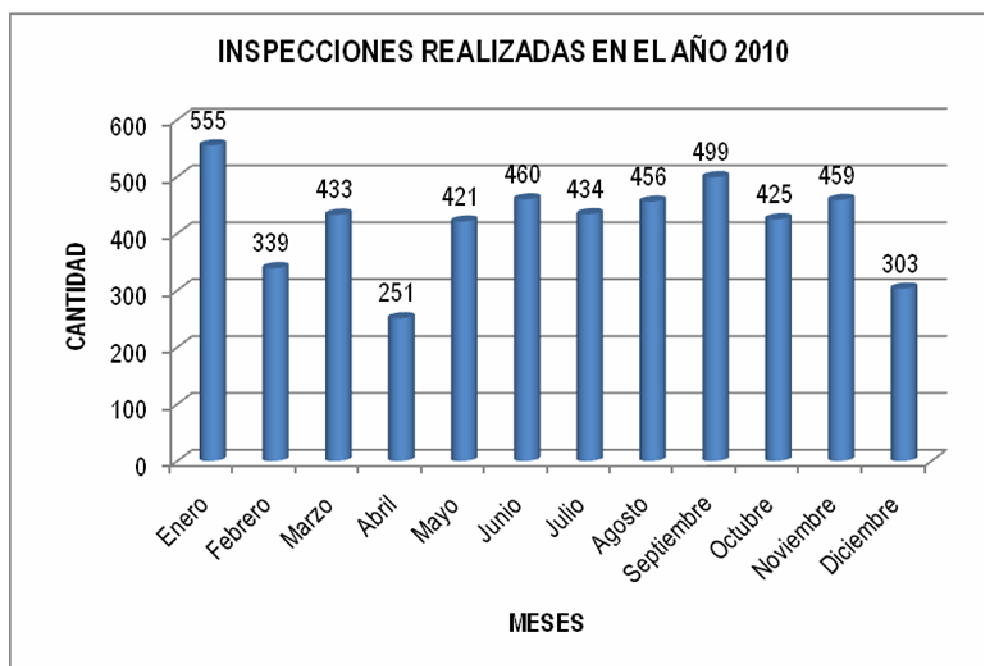
1. INSPECCION E INSTALACION DE NUEVOS SERVICIOS

1.1 INSPECCIONES

Previa la instalación de un nuevo servicio eléctrico se ha efectuado las respectivas inspecciones a todas y cada una de las solicitudes efectuadas en ventanilla, tal es así que en el periodo Enero a Diciembre del 2010 se han efectuado 5.035 inspecciones, dando un promedio mensual de 420 inspecciones, tal y como se indica en el siguiente resumen:

INSPECCIONES 2010

MES	CANTIDAD
Enero	555
Febrero	339
Marzo	433
Abril	251
Mayo	421
Junio	460
Julio	434
Agosto	456
Septiembre	499
Octubre	425
Noviembre	459
Diciembre	303
TOTAL	5.035
PROM. MENS.	419

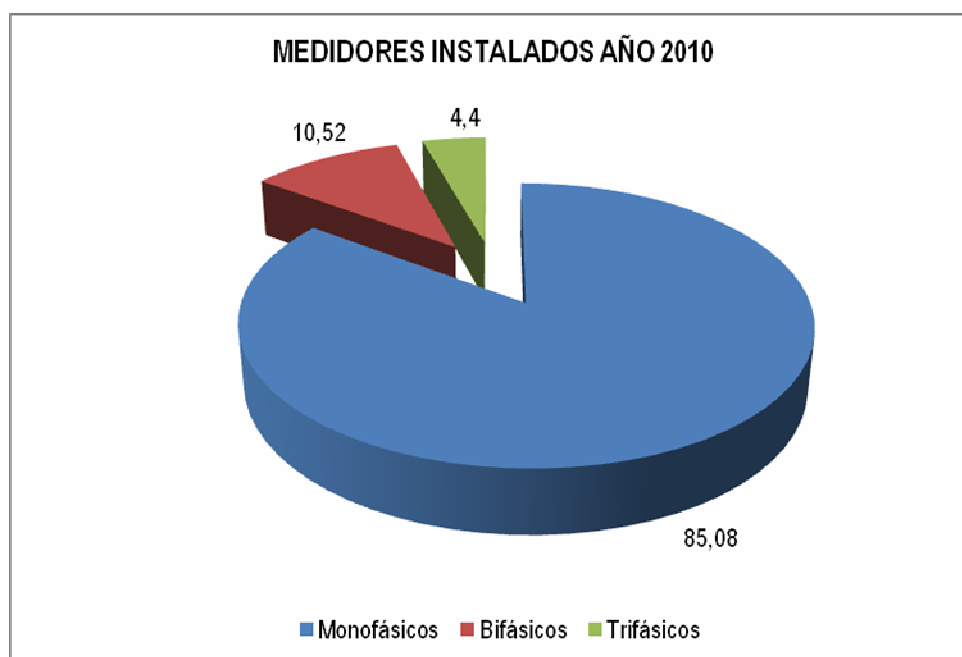


Inspecciones que previa la verificación de la carga instalada, distancias de acometida, datos del cliente, tipo de tarifa y de medidor han sido técnicamente aprobadas.

1.2 INSTALACIONES

En el periodo de enero a diciembre del 2010, se instaló 5.777 equipos de medición entre sistemas monofásicos, bifásicos y trifásicos, con su respectiva acometida tal y como se indica a continuación:

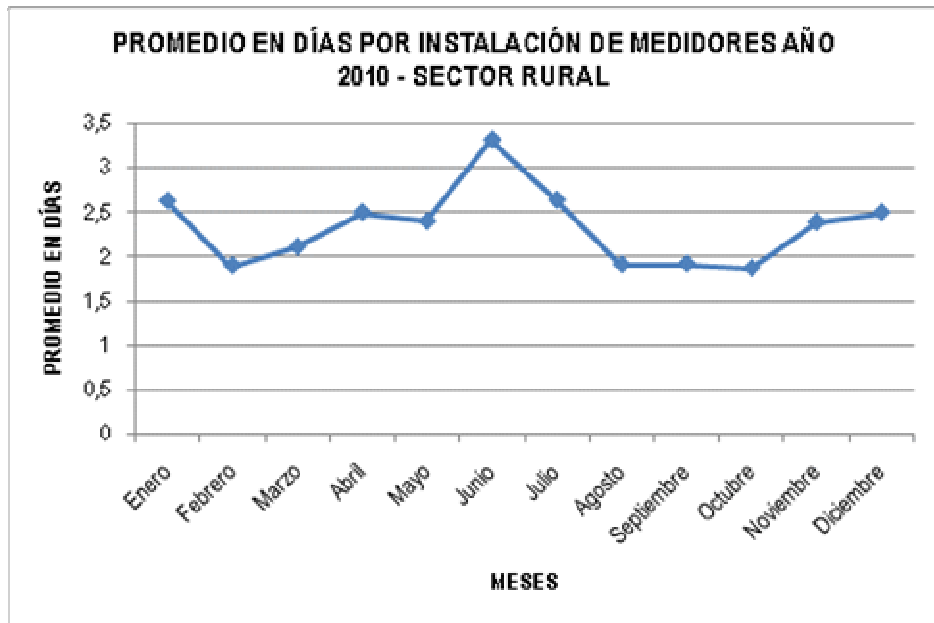
MEDIDORES INSTALADOS EN EL 2010				
CANTIDAD DE MEDIDORES INSTALADOS				
MES	MONOFÁSICOS	BIFÁSICOS	TRIFÁSICOS	SUBTOTAL
Enero	869	177	52	1098
Febrero	409	62	15	486
Marzo	355	79	7	441
Abril	100	41	24	165
Mayo	318	81	20	419
Junio	455	64	6	525
Julio	510	65	21	596
Agosto	505	20	25	550
Septiembre	684	12	13	709
Octubre	349	3	45	397
Noviembre	233	4	12	249
Diciembre	128	0	14	142
TOTAL	4915	608	254	5777

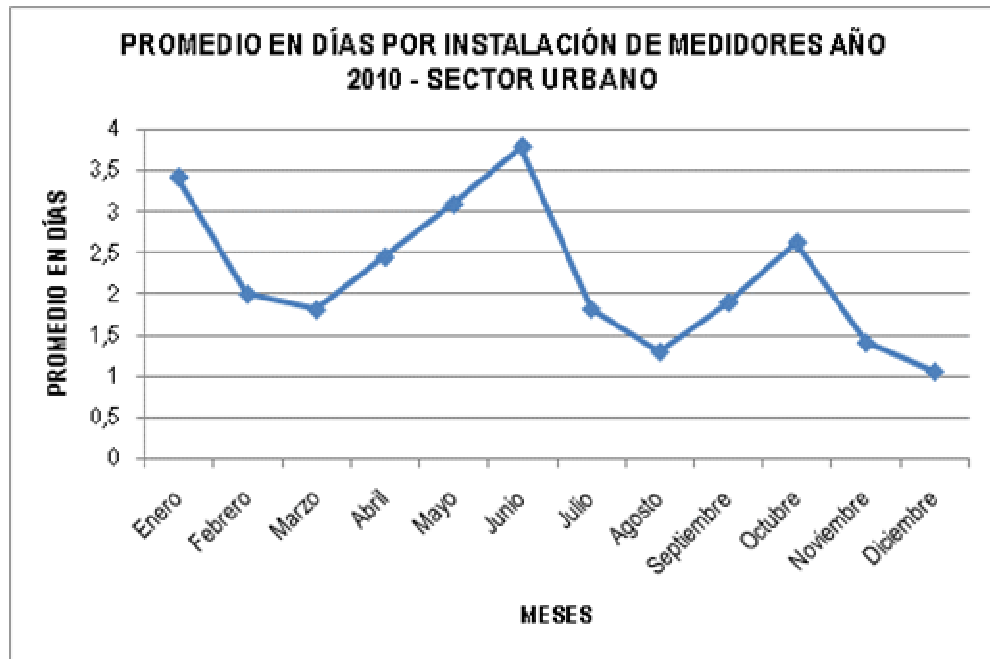


Los índices de gestión en cuanto a la instalación de estos equipos de medición, son los siguientes:

PROMEDIO EN DÍAS POR INSTALACIÓN DE MEDIDORES POR ADMINISTRACIÓN DIRECTA		
MES	SECTOR	
	RURAL	URBANO
Enero	2.63	3.42
Febrero	1.90	2.00
Marzo	2.11	1.81
Abril	2.50	2.45
Mayo	2.40	3.09
Junio	3.32	3.79
Julio	2.64	1.82
Agosto	1.91	1.63
Septiembre	1.92	1.90
Octubre	1.87	2.63
Noviembre	2.39	1.41
Diciembre	2.50	1.06
PROMEDIO	2.34	2.22

El promedio en días por instalación de medidores efectuado por Administración Directa fue de 2.34 días en la parte rural y 2.22 en la parte urbana, garantizando de esta manera una correcta atención y satisfacción de nuestros clientes, así como también el cumplimiento del artículo 18 del reglamento Sustitutivo del reglamento de Suministro del Servicio de Electricidad y de la Regulación emitida por el CONELEC.

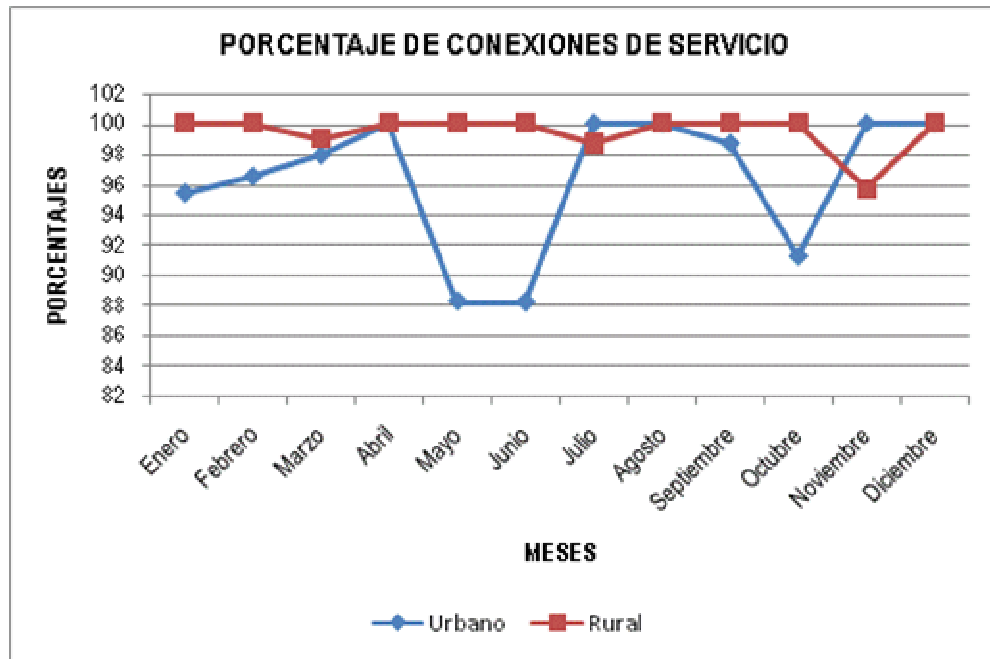




Cabe indicar que los días promedio por instalación de un medidor se han tomado en cuenta desde las fechas que el cliente canceló los materiales hasta la generación de la cuenta.

A continuación se presenta el resumen de los porcentajes de conexiones de nuevos servicios remitidos al CONELEC.

PORCENTAJE DE CONEXIONES DE SERVICIO		
MES	%	
	URBANO	RURAL
Enero	95.4	100.00
Febrero	96.5	100.00
Marzo	97.9	99.00
Abril	100.00	100.00
Mayo	88.26	100.00
Junio	88.20	100.00
Julio	100.00	98.70
Agosto	100.00	100.00
Septiembre	98.68	100.00
Octubre	91.22	100.00
Noviembre	100.00	95.70
Diciembre	100.00	100.00

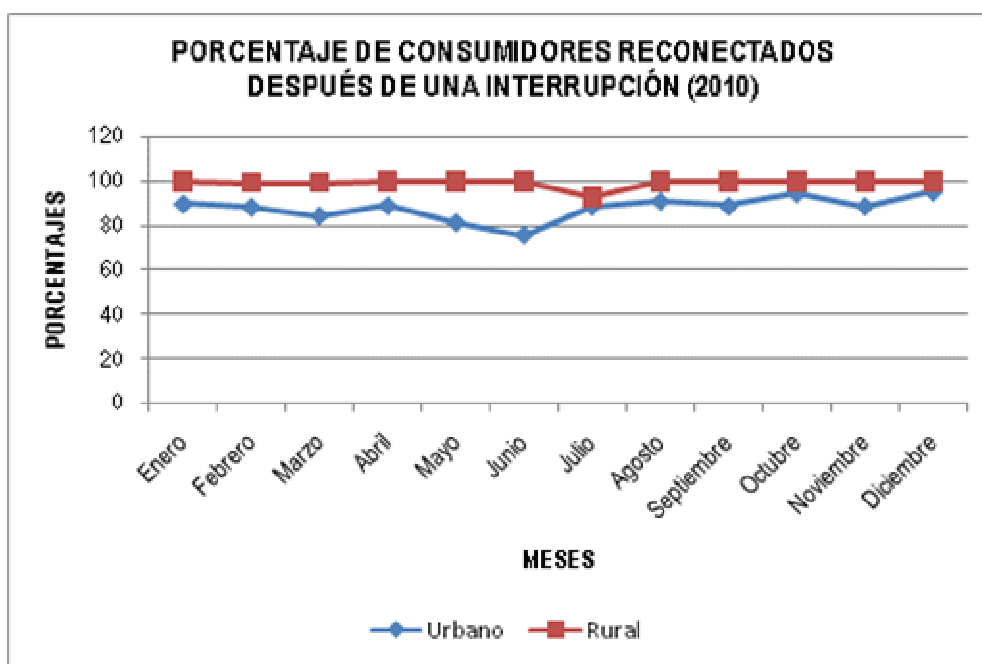


2. MANTENIMIENTO DE ACOMETIDAS Y MEDIDORES

Dentro de lo que corresponde al mantenimiento de acometidas y medidores se ha trabajado con dos grupos de trabajo, el mismo que se ha encargado de realizar un mantenimiento correctivo.

Los porcentajes de reconexión de servicios por fallas en las cometidas y medidores tanto en la parte urbana como en la rural son los siguientes:

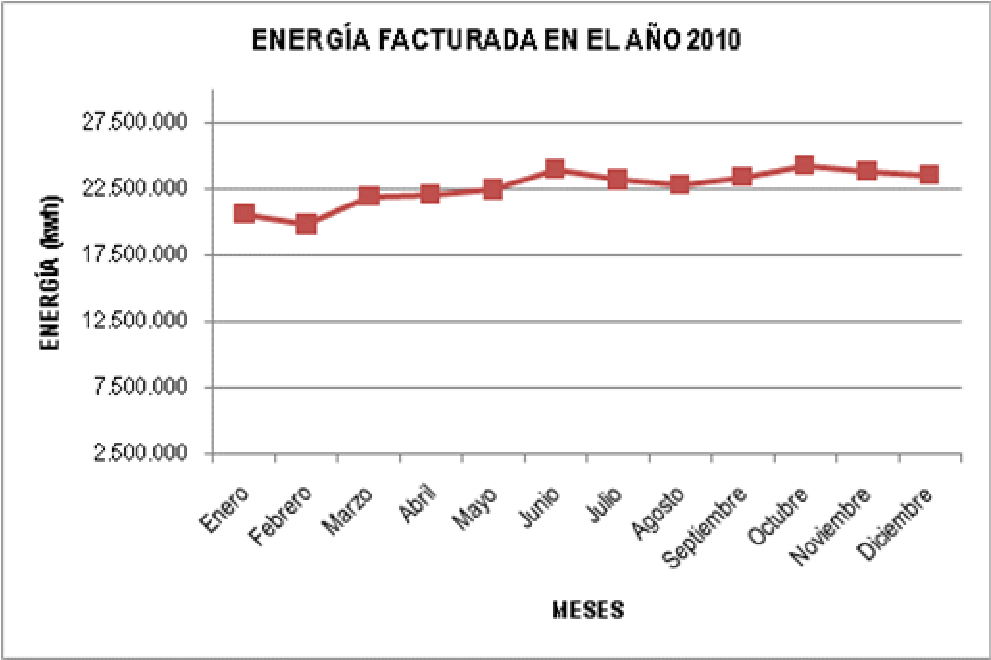
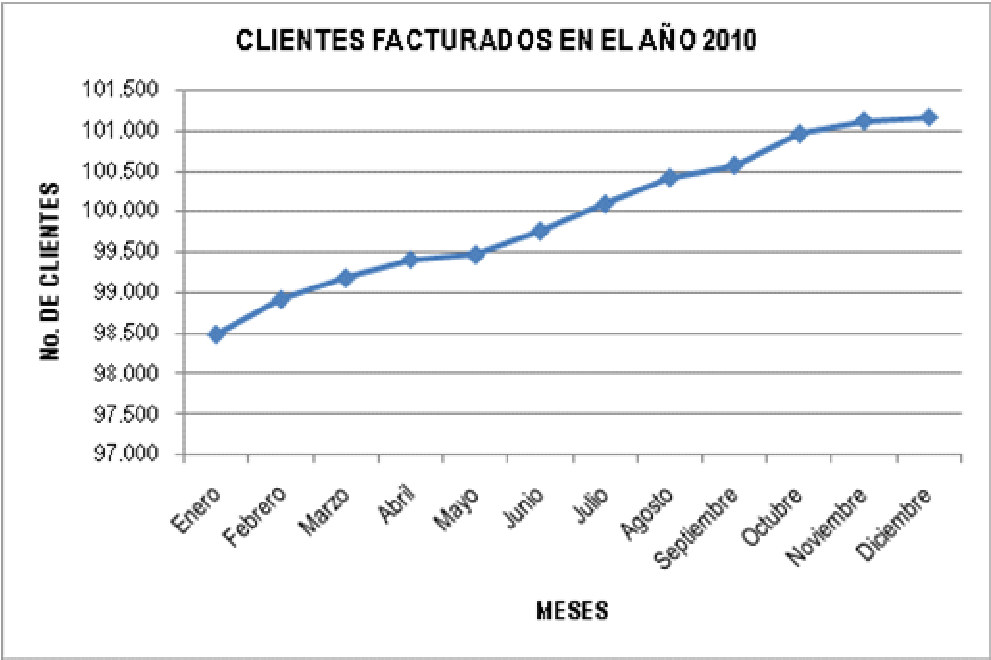
CONSUMIDORES RECONECTADOS DESPUÉS DE UNA INTERRUPCIÓN		
MES	%	
	URBANO	RURAL
Enero	89.81	100.00
Febrero	88.30	99.24
Marzo	84.44	99.29
Abril	88.98	99.66
Mayo	81.25	100.00
Junio	75.01	100.00
Julio	88.72	92.69
Agosto	91.02	99.72
Septiembre	88.80	100.00
Octubre	94.62	99.76
Noviembre	88.74	100.00
Diciembre	95.18	99.75



3. FACTURACIÓN

Una vez tomadas las lecturas se procedió a su digitación, corrección de talleres, prefacturación y facturación de 101.157 abonados a diciembre del 2010, facturación que se detalla a continuación:

FACTURACIÓN AÑO 2010				
MES	No. DE ABONADOS	ENERGÍA kwh	VALOR PLANILLA	VALOR CONSUMO
Enero	98.484	20.534.315	1.888.270,00	1.617.976,23
Febrero	98.914	19.772.397	1.858.247,35	1.586.366,34
Marzo	99.178	21.913.299	1.961.387,79	1.691.094,93
Abril	99.406	21.992.946	1.956.904,41	1.688.205,21
Mayo	99.464	22.414.061	1.995.051,14	1.713.584,96
Junio	99.757	23.978.166	2.137.23,86	1.819.790,94
Julio	100.091	23.118.426	2.076.754,16	1.767.138,36
Agosto	100.412	22.727.701	2.039.533,51	1.742.353,00
Septiembre	100.566	23.353.653	2.072.809,03	1.775.261,27
Octubre	100.953	24.275.861	2.119.792,04	1.824.156,20
Noviembre	101.113	23.823.562	2.102.015,82	1.808.230,67
Diciembre	101.157	23.524.618	2.064.367,03	1.782.314,39
TOTAL		271.429.005	24.272.363,00	20.816.472,50

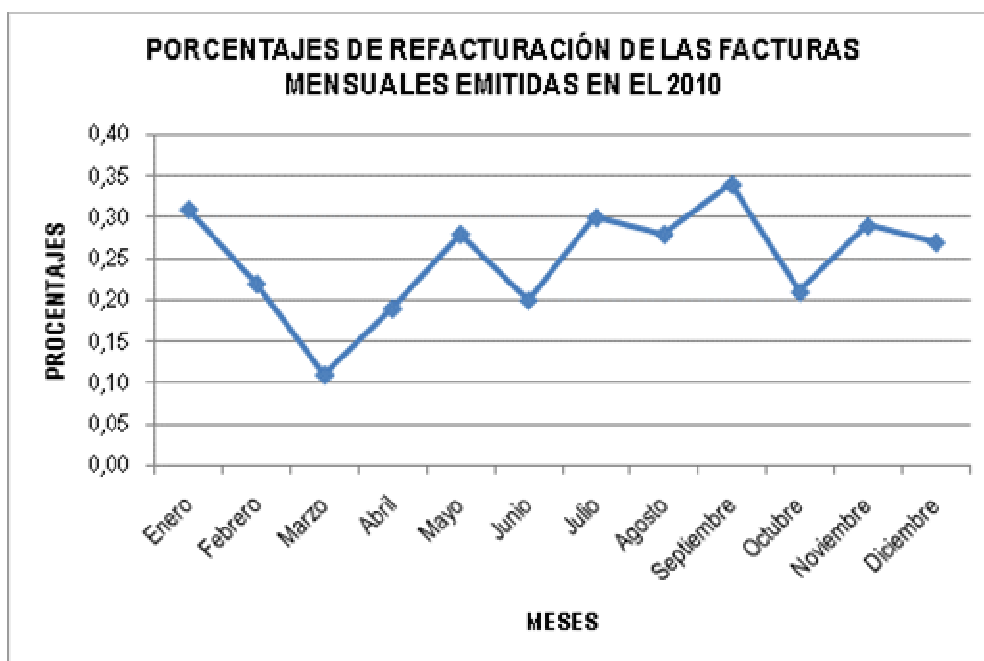


4. RECLAMOS

Durante el año 2010 se ha atendido varios reclamos, los mismos que han sido solucionados en el orden que han sido solicitados.

En cuanto a las refacturaciones de las facturas emitidas se detallan a continuación:

PORCENTAJE DE REFACTURACIÓN DE LAS FACTURAS MENSUALES EMITIDAS EN EL AÑO 2010		
MESES	# DE CLIENTES	% DE REFACTURACION
Enero	98.484	0.31
Febrero	98.914	0.22
Marzo	99.178	0.11
Abril	99.406	0.19
Mayo	99.464	0.28
Junio	99.757	0.20
Julio	100.091	0.30
Agosto	100.412	0.28
Septiembre	100.566	0.34
Octubre	100.953	0.31
Noviembre	101.113	0.29
Diciembre	101.157	0.27



5. FACTURACIÓN Y MEDIDORES PREPAGO

En el periodo de enero a diciembre del 2010 se ha efectuado 157.656, 6 kwh, en 263 clientes en este tipo de sistema.