



## INDICADORES DEL SERVICIO COMERCIAL

PARAMETRO	INDICADOR	COOPERATIVA RURAL DE ELECTRIFICACIÓN Ltda. (CRE)				ELECTRICIDAD DE LA PAZ S.A. (ELECTROPAZ)				EMPRESA DE LUZ Y FUERZA ELECTRICA COCHABAMBA S.A. (ELFEC)			
		REGIMEN				REGIMEN				REGIMEN			
		1er. Semestre	2do. Semestre	3er. Semestre	4to. Semestre	1er. Semestre	2do. Semestre	3er. Semestre	4to. Semestre	1er. Semestre	2do. Semestre	3er. Semestre	4to. Semestre
los Consumidores													
los Consumidores	IRT	7,45	3,78	4,78	3,17	2,61	2,61	2,61	2,61	2,21	2,21	2,21	2,21
	IRC	3,13	0,97	0,98	0,97	1,01	1,01	1,01	1,01	0,95	0,95	0,95	0,95
Facturación	ICF	1,15	1,09	1,17	1,14	1,37	1,37	1,37	1,37	1,73	1,73	1,73	1,73
	IFE	4,67	4,59	4,33	8,43	13,06	13,06	13,06	13,06	12,88	12,88	12,88	12,88
Atención al Consumidor													
	TMAT	1,65	1,24	1,28	1,46	2,08	2,08	2,08	2,08	2,05	2,05	2,05	2,05
	TMAC	11,47	11,25	9,24	11,14	33,84	33,84	33,84	33,84	0,73	0,73	0,73	0,73
	TMAS (Urbano)												
	Sin modificación de red	2,34	1,71	1,17	2,37	4,50	4,50	4,50	4,50	3,79	3,79	3,79	3,79
	Con modificación de red	4,32	6,78	6,17	7,62	6,07	6,07	6,07	6,07	27,06	27,06	27,06	27,06
	TMSAS (Rural)												
	Sin modificación de red	2,66	2,54	1,96	1,05	4,60	4,60	4,60	4,60	5,38	5,38	5,38	5,38
	Con modificación de red	3,97	3,97	3,97	3,97	5,70	5,70	5,70	5,70	10,35	10,35	10,35	10,35

PARAMETRO	INDICADOR	EMPRESA DE LUZ Y FUERZA ELÉCTRICA DE ORURO S.A. (ELFEO)				COMPAÑÍA ELÉCTRICA SUCRE S.A. (CESSA)				SERVICIOS ELÉCTRICOS POTOSÍ S.A. (SEPSA)			
		REGIMEN				REGIMEN				REGIMEN			
		1er. Semestre	2do. Semestre	3er. Semestre	4to. Semestre	1er. Semestre	2do. Semestre	3er. Semestre	4to. Semestre	1er. Semestre	2do. Semestre	3er. Semestre	4to. Semestre
los Consumidores													
los Consumidores	IRT	3,83	3,83	3,83	3,83	3,39	3,39	3,39	3,39	2,81	2,81	2,81	2,81
	IRC	1,19	1,19	1,19	1,19	0,02	0,02	0,02	0,02	0,64	0,64	0,64	0,64
Facturación	ICF	2,44	2,44	2,44	2,44	0,00	0,00	0,00	0,00	0,07	0,07	0,07	0,07
	IFE	24,95	24,95	24,95	24,95	43,54	43,54	43,54	43,54	11,56	11,56	11,56	11,56
Atención al Consumidor													
	TMAT	1,86	1,86	1,86	1,86	1,40	1,40	1,40	1,40	1,56	1,56	1,56	1,56
	TMAC	3,80	3,80	3,80	3,80	37,83	37,83	37,83	37,83	3,74	3,74	3,74	3,74
	TMAS (Urbano)												
	Sin modificación de red	3,00	3,00	3,00	3,00	3,20	3,20	3,20	3,20	1,15	1,15	1,15	1,15
	Con modificación de red	28,00	28,00	28,00	28,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-	-	-	-
	TMSAS (Rural)												
	Sin modificación de red	1,00	1,00	1,00	1,00	2,22	2,22	2,22	2,22	7,52	7,52	7,52	7,52
	Con modificación de red	-	-	-	-	-	-	-	-	1,00	1,00	1,00	1,00

Estos indicadores son los determinados por la S.E.

Nota: Los días se refieren a días hábiles.

IRT: Índice de reclamos técnicos

IRC: Índice de reclamos comerciales

IFE: Índice de facturación estimada

ICF: Índice de Calidad de facturación

TMAT: Tiempo medio de atención de reclamos técnicos

TMAC: Tiempo medio de reclamos comerciales

TMAS: Tiempo medio de atención de solicitudes de servicio (u

TMSAS: Tiempo medio de solicitudes de servicio (rural) (TMS/