

Formato N° 13

RECLAMOS EN PRIMERA INSTANCIA

Al 31 de Enero del 2022

Localidad: Lima y Callao

TIPO DE RECLAMOS	RECIBIDOS (casos)	ATENDIDOS (casos)	DIAS SOLUCION DE RECLAMOS (días)
CR102-Consumo por Promedio	895	966	19
CR106-Pagos No procesados	1	1	0
CR118-Asignación de Consumo	360	379	25
CR120-Conceptos Emitidos	404	427	23
CR123-Número de Unidades de uso	16	21	18
CR125-Consumo Medido	5,690	5,901	29
CR126-Consumo No Facturado Oportunamente	26	26	29
CR127-Consumo No Realizado por Serv. Cerrado	38	37	26
CR128-Consumo Atribuible a Usuario Ant. del Sum.	5	1	18
CR129-Consumo Atribuible a Otro Suministro	21	15	28
CR130-Tipo de Tarifa	215	187	17
CR132-Consumo Medido - Desproporcional	395	326	24
CR133-VMA-Conceptos por Prueba, Analisis y Laboratorio	0	0	0
CR134-VMA-Cargo por suspensión y repertura	0	0	0
CR136-F.P. VAF (Volumen de Agua Facturado - M3)	8	6	36
CR137-F.P. Categoría de Usuario	0	0	0
CR138-F.P. Importe Facturado por el Servicio	12	21	45
CR139-F.P. Consumo No Realizado	5	4	40
CR180-VMA-Factor de Ajuste	96	92	25
CR181-VMA-Factor de Ajuste e Importe Alcantarillado	0	3	49
CR600-Atención en Ventanilla	1,466	1,505	1
TOTAL	9,653	9,918	23

Días Promedio de Solución de Reclamos = Fecha de Solución del Reclamo - Fecha de Recepción del Reclamo (Primera Instancia)