

Formato N° 13

RECLAMOS EN PRIMERA INSTANCIA

Al 31 de Diciembre del 2021

Localidad: Lima y Callao

TIPO DE RECLAMOS	RECIBIDOS (casos)	ATENDIDOS (casos)	DIAS SOLUCION DE RECLAMOS (días)
CR102-Consumo por Promedio	905	938	19
CR106-Pagos No procesados	1	6	31
CR118-Asignación de Consumo	371	465	21
CR120-Conceptos Emitidos	424	535	27
CR123-Número de Unidades de uso	19	26	22
CR125-Consumo Medido	5,949	6,788	24
CR126-Consumo No Facturado Oportunamente	42	77	35
CR127-Consumo No Realizado por Serv. Cerrado	36	48	30
CR128-Consumo Atribuible a Usuario Ant. del Sum.	5	6	30
CR129-Consumo Atribuible a Otro Suministro	22	32	22
CR130-Tipo de Tarifa	170	604	22
CR132-Consumo Medido - Desproporcional	321	372	29
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)	6	15	41
CR137-F.P. Categoría de Usuario	0	1	51
CR138-F.P. Importe Facturado por el Servicio	17	12	45
CR139-F.P. Consumo No Realizado	0	7	41
CR180-VMA-Factor de Ajuste	126	88	25
CR181-VMA-Factor de Ajuste e Importe Alcantarillado	3	3	41
CR600-Atención en Ventanilla	1,593	1,471	1
TOTAL	10,010	11,494	24

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