

Formato N° 13

RECLAMOS EN PRIMERA INSTANCIA

Al 31 de Mayo 2021

Localidad: Lima y Callao

TIPO DE RECLAMOS	RECIBIDOS (casos)	ATENDIDOS (casos)	DIAS SOLUCION DE RECLAMOS (días)
CR102-Consumo por Promedio	935	898	21
CR106-Pagos No procesados	0	0	0
CR118-Asignación de Consumo	242	448	27
CR120-Conceptos Emitidos	271	209	21
CR123-Número de Unidades de uso	32	34	20
CR125-Consumo Medido	7,910	7,937	28
CR126-Consumo No Facturado Oportunamente	21	16	31
CR127-Consumo No Realizado por Serv. Cerrado	38	32	32
CR128-Consumo Atribuible a Usuario Ant. del Sum.	5	6	23
CR129-Consumo Atribuible a Otro Suministro	13	8	21
CR130-Tipo de Tarifa	253	291	28
CR132-Consumo Medido - Desproporcional	287	262	26
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)	9	7	28
CR137-F.P. Categoría de Usuario	1	0	0
CR138-F.P. Importe Facturado por el Servicio	5	9	35
CR139-F.P. Consumo No Realizado	1	2	12
CR180-VMA-Factor de Ajuste	45	20	37
CR181-VMA-Factor de Ajuste e Importe Alcantarillado	3	5	50
CR600-Atención en Ventanilla	1,805	1,942	1
TOTAL	11,876	12,126	27

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