

Formato N° 13

**RECLAMOS EN PRIMERA INSTANCIA**

**Al 31 de Enero 2021**

**Localidad: Lima y Callao**

TIPO DE RECLAMOS	RECIBIDOS ( casos )	ATENDIDOS ( casos )	DIAS SOLUCION DE RECLAMOS ( días )
CR102-Consumo por Promedio	1,097	1,080	26
CR106-Pagos No procesados	0	0	0
CR118-Asignación de Consumo	249	238	28
CR120-Conceptos Emitidos	224	230	26
CR123-Número de Unidades de uso	31	39	29
CR125-Consumo Medido	7,700	7,235	30
CR126-Consumo No Facturado Oportunamente	2	4	47
CR127-Consumo No Realizado por Serv. Cerrado	46	69	42
CR128-Consumo Atribuible a Usuario Ant. del Sum.	5	4	21
CR129-Consumo Atribuible a Otro Suministro	22	12	15
CR130-Tipo de Tarifa	399	406	31
CR132-Consumo Medido - Desproporcional	356	283	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)	12	17	33
CR137-F.P. Categoría de Usuario	1	0	0
CR138-F.P. Importe Facturado por el Servicio	9	8	32
CR139-F.P. Consumo No Realizado	5	10	36
CR180-VMA-Factor de Ajuste	55	48	27
CR181-VMA-Factor de Ajuste e Importe Alcantarillado	3	2	16
CR600-Atención en Ventanilla	1,599	1,485	1
<b>TOTAL</b>	<b>11,815</b>	<b>11,170</b>	<b>29</b>

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