

Formato N° 13

RECLAMOS EN PRIMERA INSTANCIA

Al 30 de Junio 2021

Localidad: Lima y Callao

| TIPO DE RECLAMOS | RECIBIDOS (casos) | ATENDIDOS (casos) | DIAS SOLUCION DE RECLAMOS (días) |
|--|------------------------|------------------------|--|
| CR102-Consumo por Promedio | 1,005 | 918 | 18 |
| CR106-Pagos No procesados | 6 | 0 | 0 |
| CR118-Asignación de Consumo | 243 | 199 | 22 |
| CR120-Conceptos Emitidos | 347 | 240 | 20 |
| CR123-Número de Unidades de uso | 27 | 22 | 24 |
| CR125-Consumo Medido | 7,679 | 7,707 | 27 |
| CR126-Consumo No Facturado Oportunamente | 50 | 12 | 17 |
| CR127-Consumo No Realizado por Serv. Cerrado | 29 | 39 | 34 |
| CR128-Consumo Atribuible a Usuario Ant. del Sum. | 4 | 5 | 38 |
| CR129-Consumo Atribuible a Otro Suministro | 23 | 13 | 21 |
| CR130-Tipo de Tarifa | 252 | 259 | 27 |
| CR132-Consumo Medido - Desproporcional | 290 | 229 | 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) | 14 | 8 | 29 |
| CR137-F.P. Categoría de Usuario | 0 | 0 | 0 |
| CR138-F.P. Importe Facturado por el Servicio | 15 | 6 | 40 |
| CR139-F.P. Consumo No Realizado | 6 | 8 | 36 |
| CR180-VMA-Factor de Ajuste | 37 | 46 | 28 |
| CR181-VMA-Factor de Ajuste e Importe Alcantarillado | 2 | 2 | 42 |
| CR600-Atención en Ventanilla | 2,057 | 2,093 | 1 |
| TOTAL | 12,086 | 11,806 | 26 |

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