

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)