

Formato N° 13

## RECLAMOS EN PRIMERA INSTANCIA

Al 28 de Febrero del 2022

Localidad: Lima y Callao

TIPO DE RECLAMOS	RECIBIDOS ( casos )	ATENDIDOS ( casos )	DIAS SOLUCION DE RECLAMOS ( días )
CR102-Consumo por Promedio	764	827	18
CR106-Pagos No procesados	0	0	0
CR118-Asignación de Consumo	261	414	26
CR120-Conceptos Emitidos	460	431	25
CR123-Número de Unidades de uso	12	11	16
CR125-Consumo Medido	6,706	6,390	23
CR126-Consumo No Facturado Oportunamente	17	37	43
CR127-Consumo No Realizado por Serv. Cerrado	31	28	29
CR128-Consumo Atribuible a Usuario Ant. del Sum.	4	4	22
CR129-Consumo Atribuible a Otro Suministro	18	23	25
CR130-Tipo de Tarifa	170	193	22
CR132-Consumo Medido - Desproporcional	327	381	28
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)	8	10	35
CR137-F.P. Categoría de Usuario	0	0	4
CR138-F.P. Importe Facturado por el Servicio	15	17	43
CR139-F.P. Consumo No Realizado	2	4	44
CR180-VMA-Factor de Ajuste	85	101	33
CR181-VMA-Factor de Ajuste e Importe Alcantarillado	3	1	35
CR600-Atención en Ventanilla	1,361	1,323	1
<b>TOTAL</b>	<b>10,244</b>	<b>10,195</b>	<b>23</b>

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