

Formato N° 13

RECLAMOS EN PRIMERA INSTANCIA

Al 31 de Julio 2021

Localidad: Lima y Callao

TIPO DE RECLAMOS	RECIBIDOS (casos)	ATENDIDOS (casos)	DIAS SOLUCION DE RECLAMOS (días)
CR102-Consumo por Promedio	1,107	985	23
CR106-Pagos No procesados	2	3	13
CR118-Asignación de Consumo	255	222	29
CR120-Conceptos Emitidos	329	312	25
CR123-Número de Unidades de uso	27	29	30
CR125-Consumo Medido	7,267	8,500	30
CR126-Consumo No Facturado Oportunamente	29	28	24
CR127-Consumo No Realizado por Serv. Cerrado	36	34	30
CR128-Consumo Atribuible a Usuario Ant. del Sum.	8	7	27
CR129-Consumo Atribuible a Otro Suministro	18	20	32
CR130-Tipo de Tarifa	254	219	28
CR132-Consumo Medido - Desproporcional	312	279	31
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)	7	7	46
CR137-F.P. Categoría de Usuario	1	1	39
CR138-F.P. Importe Facturado por el Servicio	8	3	37
CR139-F.P. Consumo No Realizado	2	4	40
CR180-VMA-Factor de Ajuste	14	31	30
CR181-VMA-Factor de Ajuste e Importe Alcantarillado	3	3	44
CR600-Atención en Ventanilla	1,794	1,771	1
TOTAL	11,473	12,458	29

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