

Formato N° 13

RECLAMOS EN PRIMERA INSTANCIA

Al 30 de Abril 2021

Localidad: Lima y Callao

TIPO DE RECLAMOS	RECIBIDOS (casos)	ATENDIDOS (casos)	DIAS SOLUCION DE RECLAMOS (días)
CR102-Consumo por Promedio	879	937	22
CR106-Pagos No procesados	2	3	29
CR118-Asignación de Consumo	697	702	20
CR120-Conceptos Emitidos	249	220	27
CR123-Número de Unidades de uso	32	33	29
CR125-Consumo Medido	8,614	8,276	28
CR126-Consumo No Facturado Oportunamente	4	4	25
CR127-Consumo No Realizado por Serv. Cerrado	27	47	34
CR128-Consumo Atribuible a Usuario Ant. del Sum.	6	6	54
CR129-Consumo Atribuible a Otro Suministro	12	13	26
CR130-Tipo de Tarifa	265	332	31
CR132-Consumo Medido - Desproporcional	300	328	30
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	10	30
CR137-F.P. Categoría de Usuario	0	1	46
CR138-F.P. Importe Facturado por el Servicio	15	10	17
CR139-F.P. Consumo No Realizado	11	7	35
CR180-VMA-Factor de Ajuste	32	45	27
CR181-VMA-Factor de Ajuste e Importe Alcantarillado	4	5	39
CR600-Atención en Ventanilla	2,359	2,054	1
TOTAL	13,515	13,033	27

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