

Formato N° 13

RECLAMOS EN PRIMERA INSTANCIA

Al 31 de Marzo 2021

Localidad: Lima y Callao

TIPO DE RECLAMOS	RECIBIDOS (casos)	ATENDIDOS (casos)	DIAS SOLUCION DE RECLAMOS (días)
CR102-Consumo por Promedio	1,164	1,313	25
CR106-Pagos No procesados	0	0	0
CR118-Asignación de Consumo	467	297	28
CR120-Conceptos Emitidos	205	216	29
CR123-Número de Unidades de uso	32	44	39
CR125-Consumo Medido	9,651	9,667	30
CR126-Consumo No Facturado Oportunamente	16	5	17
CR127-Consumo No Realizado por Serv. Cerrado	57	99	51
CR128-Consumo Atribuible a Usuario Ant. del Sum.	8	7	24
CR129-Consumo Atribuible a Otro Suministro	14	15	25
CR130-Tipo de Tarifa	392	576	35
CR132-Consumo Medido - Desproporcional	310	337	34
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)	11	16	33
CR137-F.P. Categoría de Usuario	2	4	27
CR138-F.P. Importe Facturado por el Servicio	7	13	34
CR139-F.P. Consumo No Realizado	3	5	43
CR180-VMA-Factor de Ajuste	49	47	28
CR181-VMA-Factor de Ajuste e Importe Alcantarillado	6	7	45
CR600-Atención en Ventanilla	2,163	2,367	1
TOTAL	14,557	15,035	30

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