

Formato N° 13

## RECLAMOS EN PRIMERA INSTANCIA

Al 31 de Agosto 2021

Localidad: Lima y Callao

TIPO DE RECLAMOS	RECIBIDOS ( casos )	ATENDIDOS ( casos )	DIAS SOLUCION DE RECLAMOS ( días )
CR102-Consumo por Promedio	1,019	1,169	21
CR106-Pagos No procesados	0	1	44
CR118-Asignación de Consumo	267	278	25
CR120-Conceptos Emitidos	423	366	26
CR123-Número de Unidades de uso	21	27	32
CR125-Consumo Medido	6,282	7,675	29
CR126-Consumo No Facturado Oportunamente	23	28	38
CR127-Consumo No Realizado por Serv. Cerrado	27	28	33
CR128-Consumo Atribuible a Usuario Ant. del Sum.	9	8	16
CR129-Consumo Atribuible a Otro Suministro	16	12	30
CR130-Tipo de Tarifa	212	304	30
CR132-Consumo Medido - Desproporcional	335	308	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	13	39
CR137-F.P. Categoría de Usuario	0	0	0
CR138-F.P. Importe Facturado por el Servicio	9	10	0
CR139-F.P. Consumo No Realizado	5	3	61
CR180-VMA-Factor de Ajuste	46	23	30
CR181-VMA-Factor de Ajuste e Importe Alcantarillado	1	4	38
CR600-Atención en Ventanilla	1,846	2,061	1
<b>TOTAL</b>	<b>10,548</b>	<b>12,318</b>	<b>28</b>

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