

Formato N° 13

RECLAMOS EN PRIMERA INSTANCIA

Al 31 de Diciembre 2020

Localidad: Lima y Callao

TIPO DE RECLAMOS	RECIBIDOS (casos)	ATENDIDOS (casos)	DIAS SOLUCION DE RECLAMOS (días)
CR102-Consumo por Promedio	997	1,180	24
CR106-Pagos No procesados	0	2	0
CR118-Asignación de Consumo	219	222	24
CR120-Conceptos Emitidos	218	224	24
CR123-Número de Unidades de uso	32	30	24
CR125-Consumo Medido	6,666	7,974	28
CR126-Consumo No Facturado Oportunamente	3	8	18
CR127-Consumo No Realizado por Serv. Cerrado	78	78	32
CR128-Consumo Atribuible a Usuario Ant. del Sum.	3	5	31
CR129-Consumo Atribuible a Otro Suministro	11	13	15
CR130-Tipo de Tarifa	395	465	25
CR132-Consumo Medido - Desproporcional	352	263	21
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)	14	18	21
CR137-F.P. Categoría de Usuario	2	5	24
CR138-F.P. Importe Facturado por el Servicio	7	3	26
CR139-F.P. Consumo No Realizado	10	6	20
CR180-VMA-Factor de Ajuste	56	36	18
CR181-VMA-Factor de Ajuste e Importe Alcantarillado	7	4	20
CR600-Atención en Ventanilla	1,643	1,680	1
TOTAL	10,713	12,216	27

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