

Formato N° 13

## RECLAMOS EN PRIMERA INSTANCIA

Al 31 de Marzo del 2020

Localidad: Lima y Callao

TIPO DE RECLAMOS	RECIBIDOS ( casos )	ATENDIDOS ( casos )	DIAS SOLUCION DE RECLAMOS ( días )
CR102-Consumo por Promedio	1,765	1,834	16
CR106-Pagos No procesados	0	0	0
CR118-Asignación de Consumo	465	481	17
CR120-Conceptos Emitidos	728	796	18
CR123-Número de Unidades de uso	35	30	20
CR125-Consumo Medido	12,007	11,652	15
CR126-Consumo No Facturado Oportunamente	31	29	14
CR127-Consumo No Realizado por Serv. Cerrado	111	130	12
CR128-Consumo Atribuible a Usuario Ant. del Sum.	9	7	11
CR129-Consumo Atribuible a Otro Suministro	32	40	10
CR130-Tipo de Tarifa	347	316	14
CR132-Consumo Medido - Desproporcional	1,436	1,437	14
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)	64	98	30
CR137-F.P. Categoría de Usuario	14	20	35
CR138-F.P. Importe Facturado por el Servicio	45	44	28
CR139-F.P. Consumo No Realizado	22	35	32
CR180-VMA-Factor de Ajuste	45	43	15
CR181-VMA-Factor de Ajuste e Importe Alcantarillado	2	2	0
CR600-Atención en Ventanilla	4,241	4,301	0
<b>TOTAL</b>	<b>21,399</b>	<b>21,295</b>	<b>13</b>

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