

Formato N° 13

RECLAMOS EN PRIMERA INSTANCIA

Al 30 de Setiembre 2021

Localidad: Lima y Callao

TIPO DE RECLAMOS	RECIBIDOS (casos)	ATENDIDOS (casos)	DIAS SOLUCION DE RECLAMOS (días)
CR102-Consumo por Promedio	1,007	1,095	23
CR106-Pagos No procesados	3	2	45
CR118-Asignación de Consumo	229	308	28
CR120-Conceptos Emitidos	533	529	26
CR123-Número de Unidades de uso	20	23	34
CR125-Consumo Medido	6,739	7,996	30
CR126-Consumo No Facturado Oportunamente	47	40	47
CR127-Consumo No Realizado por Serv. Cerrado	43	32	38
CR128-Consumo Atribuible a Usuario Ant. del Sum.	5	8	34
CR129-Consumo Atribuible a Otro Suministro	13	24	36
CR130-Tipo de Tarifa	212	305	27
CR132-Consumo Medido - Desproporcional	310	393	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)	15	12	29
CR137-F.P. Categoría de Usuario	0	1	46
CR138-F.P. Importe Facturado por el Servicio	9	15	44
CR139-F.P. Consumo No Realizado	3	3	51
CR180-VMA-Factor de Ajuste	56	43	30
CR181-VMA-Factor de Ajuste e Importe Alcantarillado	0	0	61
CR600-Atención en Ventanilla	2,093	2,060	1
TOTAL	11,337	12,889	29

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