

Formato N° 13

RECLAMOS EN PRIMERA INSTANCIA

Al 31 de Marzo del 2022

Localidad: Lima y Callao

TIPO DE RECLAMOS	RECIBIDOS (casos)	ATENDIDOS (casos)	DIAS SOLUCION DE RECLAMOS (días)
CR102-Consumo por Promedio	877	728	18
CR106-Pagos No procesados	0	0	0
CR118-Asignación de Consumo	253	235	20
CR120-Conceptos Emitidos	429	425	19
CR123-Número de Unidades de uso	19	15	17
CR125-Consumo Medido	8,156	6,684	18
CR126-Consumo No Facturado Oportunamente	9	19	31
CR127-Consumo No Realizado por Serv. Cerrado	49	32	19
CR128-Consumo Atribuible a Usuario Ant. del Sum.	8	8	30
CR129-Consumo Atribuible a Otro Suministro	27	25	17
CR130-Tipo de Tarifa	183	162	20
CR132-Consumo Medido - Desproporcional	383	347	24
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)	13	6	41
CR137-F.P. Categoría de Usuario	2	1	13
CR138-F.P. Importe Facturado por el Servicio	14	18	30
CR139-F.P. Consumo No Realizado	6	4	38
CR180-VMA-Factor de Ajuste	101	107	30
CR181-VMA-Factor de Ajuste e Importe Alcantarillado	3	3	35
CR600-Atención en Ventanilla	1,423	1,360	1
TOTAL	11,955	10,179	19

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