

Formato N° 13

RECLAMOS EN PRIMERA INSTANCIA

Al 28 de Febrero 2021

Localidad: Lima y Callao

TIPO DE RECLAMOS	RECIBIDOS (casos)	ATENDIDOS (casos)	DIAS SOLUCION DE RECLAMOS (días)
CR102-Consumo por Promedio	934	1,224	26
CR106-Pagos No procesados	0	0	0
CR118-Asignación de Consumo	211	262	28
CR120-Conceptos Emitidos	155	219	28
CR123-Número de Unidades de uso	24	41	39
CR125-Consumo Medido	7,627	8,625	31
CR126-Consumo No Facturado Oportunamente	3	6	45
CR127-Consumo No Realizado por Serv. Cerrado	52	106	50
CR128-Consumo Atribuible a Usuario Ant. del Sum.	5	5	32
CR129-Consumo Atribuible a Otro Suministro	8	20	31
CR130-Tipo de Tarifa	353	414	32
CR132-Consumo Medido - Desproporcional	258	365	28
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)	6	3	33
CR137-F.P. Categoría de Usuario	2	2	46
CR138-F.P. Importe Facturado por el Servicio	7	6	28
CR139-F.P. Consumo No Realizado	5	5	26
CR180-VMA-Factor de Ajuste	34	69	34
CR181-VMA-Factor de Ajuste e Importe Alcantarillado	6	6	46
CR600-Atención en Ventanilla	1,755	1,898	1
TOTAL	11,445	13,276	30

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