

Formato N° 14

RECLAMOS EN SEGUNDA INSTANCIA

Al 30 de Setiembre 2021

Localidad: Lima y Callao

TIPO DE RECLAMOS	PRESENTADOS (casos)	ATENDIDOS (casos)	DIAS SOLUCION DE RECLAMOS (días)
Consumo por Promedio	97	107	52
Pagos No Procesados	1	0	0
Asignación de Consumo	32	28	49
Conceptos Emitidos	80	32	55
Número de Unidades de Uso	4	5	56
Consumo Medido	1,376	1,236	52
Consumo No Facturado Oportunamente	10	3	46
Consumo No Realizado por Serv. Cerrado	5	4	43
Consumo Atribuible a Usuario Ant. del Sum.	4	1	66
Consumo Atribuible a Otro Suministro	1	0	0
Tipo de Tarifa	40	29	58
Consumo Medido - Desproporcional	107	83	53
VMA-Conceptos por Prueba, Análisis y Laboratorio	0	0	0
VMA-Cargo Por Suspension y Reapertura	0	0	0
F.P. VAF (Volumen de Agua Facturado - M3)	6	1	61
F.P. Categoría de Usuario	1	0	0
F.P. Importe Facturado por el Servicio	10	2	24
F.P. Consumo No Realizado	2	2	61
VMA-Factor de Ajuste	6	9	63
VMA-Factor de Ajuste e Importe Alcantarillado	0	2	40
TOTAL	1,782	1,544	52