

Formato N° 13

RECLAMOS EN PRIMERA INSTANCIA

Al 31 de octubre del 2021

Localidad: Lima y Callao

| TIPO DE RECLAMOS | RECIBIDOS (casos) | ATENDIDOS (casos) | DIAS SOLUCION DE RECLAMOS (días) |
|--|--------------------------------|--------------------------------|---|
| CR102-Consumo por Promedio | 917 | 976 | 22 |
| CR106-Pagos No procesados | 2 | 0 | 0 |
| CR118-Asignación de Consumo | 295 | 256 | 25 |
| CR120-Conceptos Emitidos | 619 | 514 | 22 |
| CR123-Número de Unidades de uso | 28 | 32 | 25 |
| CR125-Consumo Medido | 6,699 | 6,833 | 25 |
| CR126-Consumo No Facturado Oportunamente | 53 | 33 | 37 |
| CR127-Consumo No Realizado por Serv. Cerrado | 33 | 32 | 29 |
| CR128-Consumo Atribuible a Usuario Ant. del Sum. | 5 | 4 | 34 |
| CR129-Consumo Atribuible a Otro Suministro | 25 | 19 | 35 |
| CR130-Tipo de Tarifa | 221 | 192 | 23 |
| CR132-Consumo Medido - Desproporcional | 300 | 335 | 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) | 14 | 9 | 36 |
| CR137-F.P. Categoría de Usuario | 1 | 0 | 0 |
| CR138-F.P. Importe Facturado por el Servicio | 13 | 8 | 47 |
| CR139-F.P. Consumo No Realizado | 3 | 5 | 39 |
| CR180-VMA-Factor de Ajuste | 68 | 56 | 25 |
| CR181-VMA-Factor de Ajuste e Importe Alcantarillado | 4 | 3 | 35 |
| CR600-Atención en Ventanilla | 1,713 | 1,769 | 1 |
| TOTAL | 11,013 | 11,076 | 25 |

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