

Formato N° 13

**RECLAMOS EN PRIMERA INSTANCIA**

**Al 31 de octubre del 2021**

**Localidad: Lima y Callao**

<b>TIPO DE RECLAMOS</b>	<b>RECIBIDOS ( casos )</b>	<b>ATENDIDOS ( casos )</b>	<b>DIAS SOLUCION DE RECLAMOS ( días )</b>
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
<b>TOTAL</b>	<b>11,013</b>	<b>11,076</b>	<b>25</b>

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