

Formato N° 13
Reclamos en Primera Instancia
Al 30 de Setiembre de 2011

Tipo de Reclamos	Recibidos N°	Atendidos N°	Días Promedio de Atención
Consumo elevado	687	254	20
Consumo promedio	206	89	
Asignación de consumos	83	39	
Consumo mínimo			
Número de unidades de uso	113	46	
Tipo de unidades de uso	85	54	
Confusión (cruse) medidores	3	1	
Conceptos emitidos	97	49	
Responsabilidad de Pago	2	2	
Servicio cerrado con emisión	49	16	
Total	1,325	550	

Formato N° 14
Reclamos de Segunda Instancia
Al 30 de Setiembre de 2011

Tipo de Reclamos	Presentados N°	Absueltos a Favor N°	Días Promedio de Atención
Consumo elevado	26	9	20
Consumo promedio	35	15	
Asignación de consumos	8	2	
Consumo mínimo	0	0	
Número de unidades de uso	18	3	
Tipo de unidades de uso	16	9	
Confusión (cruse) medidores	0	0	
Conceptos emitidos	1	1	
Servicio serrado con emisión	1	1	
Total	105	40	