

Formato N° 13
Reclamos en Primera Instancia
Al 31 de diciembre de 2009

Tipo de Reclamos	Recibidos N°	Atendidos N°	Días Promedio de Atención
Consumo elevado	1,216	1,117	20
Consumo promedio	352	314	
Asignacion de consumos	35	31	
Consumo minimo	1	0	
Numero de unidades de uso	27	25	
Tipo de unidades de uso	265	251	
Confusion (cruse) medidores	4	4	
Conceptos emitidos	114	101	
Servicio serrado con emision	322	291	
Total	2,336	2,134	

Formato N° 14
Reclamos de Segunda Instancia
Al 31 de diciembre de 2009

Tipo de Reclamos	Presentados N°	Absueltos a Favor N°	Días Promedio de Atención
Consumo elevado	57	13	20
Consumo promedio	14	4	
Asignacion de consumos	0	0	
Consumo minimo	0	0	
Numero de unidades de uso	0	0	
Tipo de unidades de uso	3	0	
Confusion (cruse) medidores	0	0	
Conceptos emitidos	0	0	
Servicio serrado con emision	2	1	
Total	76	18	