

## INDICADORES - SEDE PRINCIPAL HUANUCO

### Formato N° 9

#### Conexiones de Agua Potable

Al 31 de Diciembre del 2011

Categoría	Conexiones Totales (N°)	Unidades de Uso (N°)	Distribución (%)	Conexiones No Facturadas (N°)	Unidades de Uso No Facturadas (N°)	Distribución (%)
Social	61	62	0.21	15	15	0.54
Doméstico	23,143	24,521	81.18	1,996	2,371	85.20
Comercial	4,558	4,916	16.28	315	324	11.64
industrial	500	500	1.66	57	57	2.05
Estatal	206	206	0.68	16	16	0.57
<b>Total</b>	<b>28,468</b>	<b>30,205</b>	<b>100.00</b>	<b>2,399</b>	<b>2,783</b>	<b>100.00</b>

### Formato N° 10

#### Conexiones de Alcantarillado

Al 31 de Diciembre del 2011

Categoría	Conexiones Totales (N°)	Distribución (%)	Conexiones No Facturadas (N°)	Distribución (%)
Social	49	0.17	5	0.19
Doméstico	23,201	81.59	2,268	85.33
Comercial	4,542	15.97	316	11.89
industrial	497	1.75	57	2.14
Estatal	148	0.52	12	0.45
<b>Total</b>	<b>28,437</b>	<b>100.00</b>	<b>2,658</b>	<b>100.00</b>

### Formato N° 11

#### Micromedición

Al 31 de Diciembre del 2011

Localidad / Categoría	Medidores Instalados	Medidores Operativos	Nivel de Micromedición
Social	49	39	63.93
Doméstico	17,662	16,997	73.44
Comercial	4,423	4,282	93.94
industrial	457	430	86.00
Estatal	96	92	44.66
<b>Total</b>	<b>22,687</b>	<b>21,840</b>	<b>76.72</b>

## Formato N° 12

### Promedio de Consumo y Facturación Al 31 de Diciembre del 2011

Categoría	Rango 1		Rango 2		Rango 3	
	Promedio Consumo (M3/mes)	Promedio Facturado (S/.mes)	Promedio Consumo (M3/mes)	Promedio Facturado (S/.mes)	Promedio Consumo (M3/mes)	Promedio Facturado (S/.mes)
Social	7.01	1.93	63.07	17.33		
Doméstico	5.55	3.45	12.95	8.06		
Comercial	6.02	24.09	38.84	38.84		
Industrial	39.28	81.84				
Estatal	58.17	232.67	69.64	278.38		
<b>Total</b>	<b>116.03</b>	<b>343.98</b>	<b>184.50</b>	<b>342.61</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>

## Formato N° 13

### Reclamos en Primera Instancia Al 31 de Diciembre del 2011

Tipo de Reclamos	Recibidos (N°)	Atendidos (N°)	Días Promedio de Atención
Consumo elevado	1919	1209	3días
Consumo promedio	1253	869	3días
Conceptos emitidos	143	131	3días
Servicio Cerrado con emisión	15	13	3días
Categoría (tarifa) Incorrecta	790	614	3días
Facturación sin servicio	58	45	3días
Lectura Incorrecta	48	44	3días
otros	517	380	3días
<b>Total:</b>	<b>4743</b>	<b>3305</b>	

## Formato N° 14

### Reclamos en Segunda Instancia Al 31 de Diciembre del 2011

Tipo de Reclamos	Presentados (N°)	Absueltos a Favor (N°)	Días Promedio de Atención
Consumo elevado	35	35	15 días
Consumo promedio	17	17	15 días
Conceptos emitidos	0	0	0
Servicio Cerrado con emisión	0	0	0
Categoría (tarifa) Incorrecta	3	3	15 días
Facturación sin servicio	0	0	0
Lectura Incorrecta	0	0	0
otros	1	1	15 días

## INDICADORES - SUCURSAL LEONCIO PRADO

### Formato N° 9

#### Conexiones de Agua Potable

Al 31 de Diciembre del 2011

Categoría	Conexiones Totales (N°)	Unidades de Uso (N°)	Distribución (%)	Conexiones No Facturadas (N°)	Unidades de Uso No Facturadas (N°)	Distribución (%)
Social	18	18	0.23	5	5	0.64
Doméstico	6,163	6,648	84.64	594	594	75.48
Comercial	946	1,008	12.83	157	157	19.95
industrial	94	95	1.21	7	8	1.02
Estatal	83	85	1.08	21	23	2.92
<b>Total</b>	<b>7,304</b>	<b>7,854</b>	<b>100.00</b>	<b>784</b>	<b>787</b>	<b>100.00</b>

### Formato N° 10

#### Conexiones de Alcantarillado

Al 31 de Diciembre del 2011

Categoría	Conexiones Totales (N°)	Distribución (%)	Conexiones No Facturadas (N°)	Distribución (%)
Social	7	0.14	0	0.00
Doméstico	3,961	81.37	565	77.82
Comercial	769	15.80	135	18.60
industrial	64	1.31	6	0.83
Estatal	67	1.38	20	2.75
<b>Total</b>	<b>4,868</b>	<b>100.00</b>	<b>726</b>	<b>100.00</b>

### Formato N° 11

#### Micromedición

Al 31 de Diciembre del 2011

Localidad / Categoría	Medidores Instalados	Medidores Operativos	Nivel de Micromedición
Social	15	12	66.67
Doméstico	5,896	5,448	88.40
Comercial	902	819	86.58
industrial	92	87	92.55
Estatal	81	60	72.29
<b>Total</b>	<b>6,971</b>	<b>6,426</b>	<b>87.98</b>

## Formato N° 12

### Promedio de Consumo y Facturación Al 31 de Diciembre del 2011

Categoría	Rango 1		Rango 2		Rango 3	
	Promedio Consumo (M3/mes)	Promedio Facturado (S/.mes)	Promedio Consumo (M3/mes)	Promedio Facturado (S/.mes)	Promedio Consumo (M3/mes)	Promedio Facturado (S/.mes)
Social	0.69	0.20	0.00	0.00	0.00	0.00
Doméstico	5.13	4.34	3.42	2.89	8.56	7.23
Comercial	12.70	21.56	19.05	32.34	0.00	0.00
Industrial	0.90	1.59	0.00	0.00	0.00	0.00
Estatal	95.13	142.70	142.70	202.57	0.00	0.00
<b>Total</b>	<b>114.55</b>	<b>170.39</b>	<b>165.17</b>	<b>237.80</b>	<b>8.56</b>	<b>7.23</b>

## Formato N° 13

### Reclamos en Primera Instancia Al 31 de Diciembre del 2011

Tipo de Reclamos	Recibidos (N°)	Atendidos (N°)	Días Promedio de Atención
Consumo elevado	792	752	7 días
Consumo promedio	92	85	7 días
Conceptos emitidos	96	90	7 días
Servicio Cerrado con emisión	12	12	7 días
Categoría (tarifa) Incorrecta	45	44	7 días
Facturación sin servicio	41	38	7 días
Lectura Incorrecta	28	25	7 días
otros	110	104	7 días
<b>Total:</b>	<b>1216</b>	<b>1150</b>	

## Formato N° 14

### Reclamos en Segunda Instancia Al 31 de Diciembre del 2011

Tipo de Reclamos	Presentados (N°)	Absueltos a Favor (N°)	Días Promedio de Atención
Consumo elevado	0	0	0
Consumo promedio	0	0	0
Conceptos emitidos	0	0	0
Servicio Cerrado con emisión	0	0	0
Categoría (tarifa) Incorrecta	0	0	0
Facturación sin servicio	0	0	0
Lectura Incorrecta	0	0	0
otros	0	0	0

## INDICADORES - GERENCIA ZONAL AUCAYACU

### Formato N° 9

#### Conexiones de Agua Potable

Al 31 de Diciembre del 2011

Categoría	Conexiones Totales (N°)	Unidades de Uso (N°)	Distribución (%)	Conexiones No Facturadas (N°)	Unidades de Uso No Facturadas (N°)	Distribución (%)
Social	19	20	0.68	2	2	0.67
Doméstico	2583	2591	92.15	277	278	92.64
Comercial	144	144	5.14	4	4	1.34
industrial	8	8	0.29	2	2	0.67
Estatal	49	49	1.75	14	14	4.68
<b>Total</b>	<b>2803</b>	<b>2812</b>	<b>100</b>	<b>299</b>	<b>300</b>	<b>100</b>

### Formato N° 10

#### Conexiones de Alcantarillado

Al 31 de Diciembre del 2011

Categoría	Conexiones Totales (N°)	Distribución (%)	Conexiones No Facturadas (N°)	Distribución (%)
Social	15	0.62	2	0.70
Doméstico	2249	93.40	270	94.74
Comercial	103	4.28	3	1.05
industrial	4	0.17	0	0.00
Estatal	37	1.54	10	3.51
<b>Total</b>	<b>2408</b>	<b>100</b>	<b>285</b>	<b>100.00</b>

### Formato N° 11

#### Micromedición

Al 31 de Diciembre del 2011

Localidad / Categoría	Medidores Instalados	Medidores Operativos	Nivel de Micromedición
Social	18	18	94.74
Doméstico	2287	2039	78.94
Comercial	141	127	88.19
industrial	8	7	87.50
Estatal	36	32	65.31
<b>Total</b>	<b>2490</b>	<b>2,223</b>	<b>79.31</b>

## Formato N° 12

### Promedio de Consumo y Facturación Al 31 de Diciembre del 2011

Categoría	Rango 1		Rango 2		Rango 3	
	Promedio Consumo (M3/mes)	Promedio Facturado (S/.mes)	Promedio Consumo (M3/mes)	Promedio Facturado (S/.mes)	Promedio Consumo (M3/mes)	Promedio Facturado (S/.mes)
Social	39.70	18.06	0	0	0	0
Doméstico	4.26	3.00	12.95	11.66	37.93	41.42
Comercial	32.46	35.45	0	0	0	0
Industrial	20.83	22.75	0	0	0	0
Estatal	157.11	171.56	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>254.36</b>	<b>250.82</b>	<b>12.95</b>	<b>11.66</b>	<b>37.93</b>	<b>41.42</b>

## Formato N° 13

### Reclamos en Primera Instancia Al 31 de Diciembre del 2011

Tipo de Reclamos	Recibidos (N°)	Atendidos (N°)	Días Promedio de Atención
Consumo elevado	181	177	6
Consumo promedio	14	14	4
Conceptos emitidos	2	2	2
Servicio Cerrado con emisión	2	2	3
Categoría (tarifa) Incorrecta	1	1	3
Facturación sin servicio	6	6	3
Lectura Incorrecta	16	16	6
otros	59	59	3
<b>Total:</b>	<b>281</b>	<b>277</b>	

## Formato N° 14

### Reclamos en Segunda Instancia Al 31 de Diciembre del 2011

Tipo de Reclamos	Presentados (N°)	Absueltos a Favor (N°)	Días Promedio de Atención
Consumo elevado	0	0	0
Consumo promedio	0	0	0
Conceptos emitidos	0	0	0
Servicio Cerrado con emisión	0	0	0
Categoría (tarifa) Incorrecta	0	0	0
Facturación sin servicio	0	0	0
Lectura Incorrecta	0	0	0
otros	0	0	0

## INDICADORES - CONSOLIDADO

### Formato N° 9

#### Conexiones de Agua Potable

Al 31 de Diciembre del 2011

Categoría	Conexiones Totales (N°)	Unidades de Uso (N°)	Distribución (%)	Conexiones No Facturadas (N°)	Unidades de Uso No Facturadas (N°)	Distribución (%)
Social	98	100	0.24	22	22	0.57
Doméstico	31,889	33,760	82.60	2,867	3,243	83.80
Comercial	5,648	6,068	14.85	476	485	12.53
industrial	602	603	1.48	66	67	1.73
Estatal	338	340	0.83	51	53	1.37
<b>Total EPS</b>	<b>38,575</b>	<b>40,871</b>	<b>100.00</b>	<b>3,482</b>	<b>3,870</b>	<b>100.00</b>

### Formato N° 10

#### Conexiones de Alcantarillado

Al 31 de Diciembre del 2011

Categoría	Conexiones Totales (N°)	Distribución (%)	Conexiones No Facturadas (N°)	Distribución (%)
Social	71	0.20	7	0.19
Doméstico	29,411	82.35	3,103	84.57
Comercial	5,414	15.16	454	12.37
industrial	565	1.58	63	1.72
Estatal	252	0.71	42	1.14
<b>Total EPS</b>	<b>35,713</b>	<b>100.00</b>	<b>3,669</b>	<b>100.00</b>

### Formato N° 11

#### Micromedición

Al 31 de Diciembre del 2011

Localidad / Categoría	Medidores Instalados	Medidores Operativos	Nivel de Micromedición
Social	82	69	70.41
Doméstico	25,845	24,484	76.78
Comercial	5,466	5,228	92.56
industrial	557	524	87.04
Estatal	213	184	54.44
<b>Total EPS</b>	<b>32,163</b>	<b>30,489</b>	<b>79.04</b>

## Formato N° 12

### Promedio de Consumo y Facturación Al 31 de Diciembre del 2011

Categoría	Rango 1		Rango 2		Rango 3	
	Promedio Consumo (M3/mes)	Promedio Facturado (S/.mes)	Promedio Consumo (M3/mes)	Promedio Facturado (S/.mes)	Promedio Consumo (M3/mes)	Promedio Facturado (S/.mes)
Social	15.80	6.73	21.02	5.78	0.00	0.00
Doméstico	4.98	3.60	9.77	7.54	23.25	24.32
Comercial	17.06	27.03	19.30	23.73	0.00	0.00
Industrial	20.34	35.39	0.00	0.00	0.00	0.00
Estatal	103.47	182.31	70.78	160.32	0.00	0.00
<b>Total EPS</b>	<b>161.65</b>	<b>255.06</b>	<b>120.87</b>	<b>197.36</b>	<b>23.25</b>	<b>24.32</b>

## Formato N° 13

### Reclamos en Primera Instancia Al 31 de Diciembre del 2011

Tipo de Reclamos	Recibidos (N°)	Atendidos (N°)	Días Promedio de Atención
Consumo elevado	2892	2138	3días
Consumo promedio	1359	968	3días
Conceptos emitidos	241	223	3días
Servicio Cerrado con emisión	29	27	3días
Categoría (tarifa) Incorrecta	836	659	3días
Facturación sin servicio	105	89	3días
Lectura Incorrecta	92	85	3días
otros	686	543	3días
<b>Total EPS:</b>	<b>6240</b>	<b>4732</b>	

## Formato N° 14

### Reclamos en Segunda Instancia Al 31 de Diciembre del 2011

Tipo de Reclamos	Presentados (N°)	Absueltos a Favor (N°)	Días Promedio de Atención
Consumo elevado	35	35	15 días
Consumo promedio	17	17	15 días
Conceptos emitidos	0	0	0
Servicio Cerrado con emisión	0	0	0
Categoría (tarifa) Incorrecta	3	3	15 días
Facturación sin servicio	0	0	0
Lectura Incorrecta	0	0	0
otros	1	1	15 días