

Formato N° 13
Reclamos en Primera Instancia
Al 31 de Diciembre del 2012

Tipo de Reclamos	Huánuco	Tingo María	Aucayacu	Recibidos N°	Huánuco	Tingo María	Aucayacu	Atendidos N°	Dias Promedio de Atencion
CONSUMO ELEVADO	2173	837	191	3201	1897	756	185	2838	10
CONSUMO PROMEDIO	358	1	13	372	325	1	13	339	10
ASIGNACION DE CONSUMO	11	184	25	220	11	167	25	203	10
TIPO DE UNIDADES DE USO	14	6	1	21		6	1	7	8
CONFUSION (CRUCE) DE MEDIDORES		1	1	2		1	1	2	8
CONCEPTOS EMITIDOS	154	41	2	197	144	38	2	184	8
CATEGORIA (TARIFA) INCORRECTA	315	35		350	276	33		309	8
CUENTA DUPLICADA	7	1		8		0		0	8
FACTURACION INDEBIDO DE DESAGUE	249	13	2	264	244	8	2	254	8
FACTURACION SIN SERVICIO	18	6		24	14	6		20	8
MEDIDOR MALOGRAGO (REVISION DE MEDIDOR)		2		2		2		2	8
LECTURA INCORRECTA-ALTO CONSUMO	180	15	8	203	165	15	8	188	8
PROMEDIO INDEBIDO	59	3	2	64	56	3	2	61	8
CONFUSION DE MEDIDOR		2		2		2		2	7
IMPORTE FACTURADO INCORRECTO	265	9		274	248	9		257	7
CARGOS FACTURADOS INDEBIDAMENTE	3	3	33	39		3	33	36	7
COBRO INDEBIDO DE RECUPERAC. DE CONSUMOS		3		3		2		2	7
PAGO DE RECIBO NO DESCARGADO		1		1		1		1	7
PAGO DUPLICADO TIPO CREDITO		2		2		2		2	7
FALTA DE AGUA		2		2		0		0	7
CONSUMO PROMEDIO ERRONEO		11		11		9		9	7
ERROR EN CONSUMO ASIGNADO		9		9		9		9	7
REFACTURACION	1	3		4		3		3	7
NO CORRESPONDE COBRO DE CARGOS		1		1		1		1	7
NO CORRESPONDE COBRO DE CARGOS		0		0		0		0	7
Otros	157		18	175	161		14	175	7
Total	3964	1191	296	5451	3541	1077	286	4904	