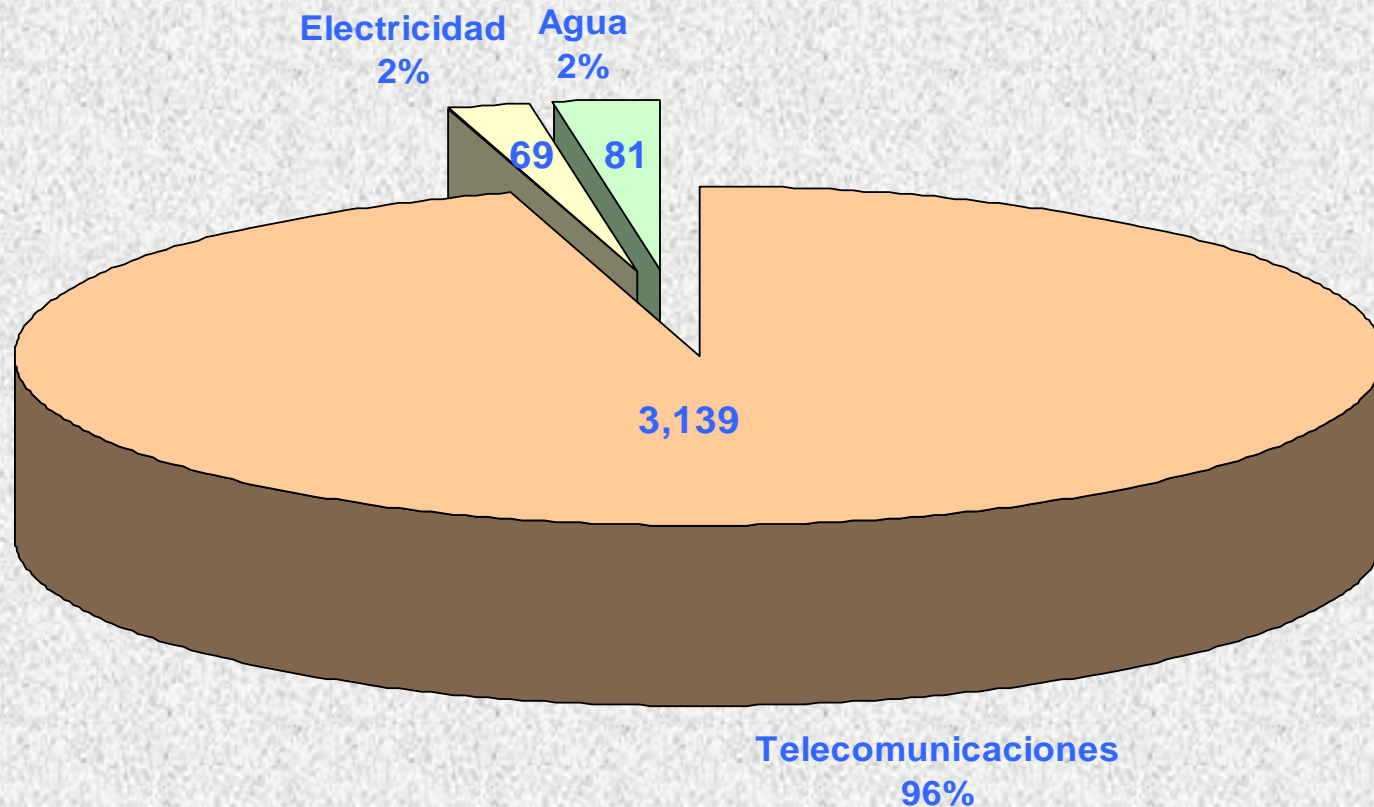


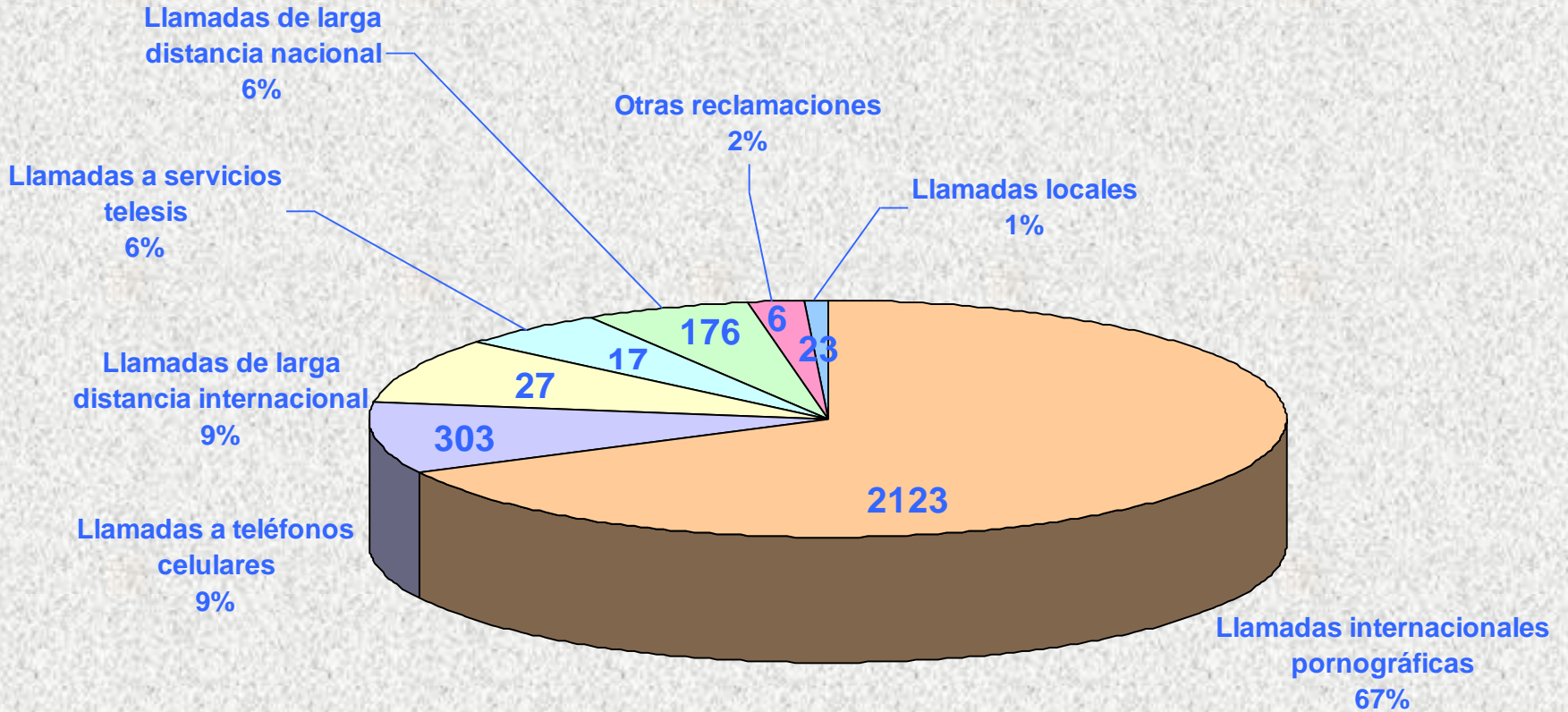
Año 1999

RECLAMOS POR SERVICIO (Enero-Diciembre 1999)



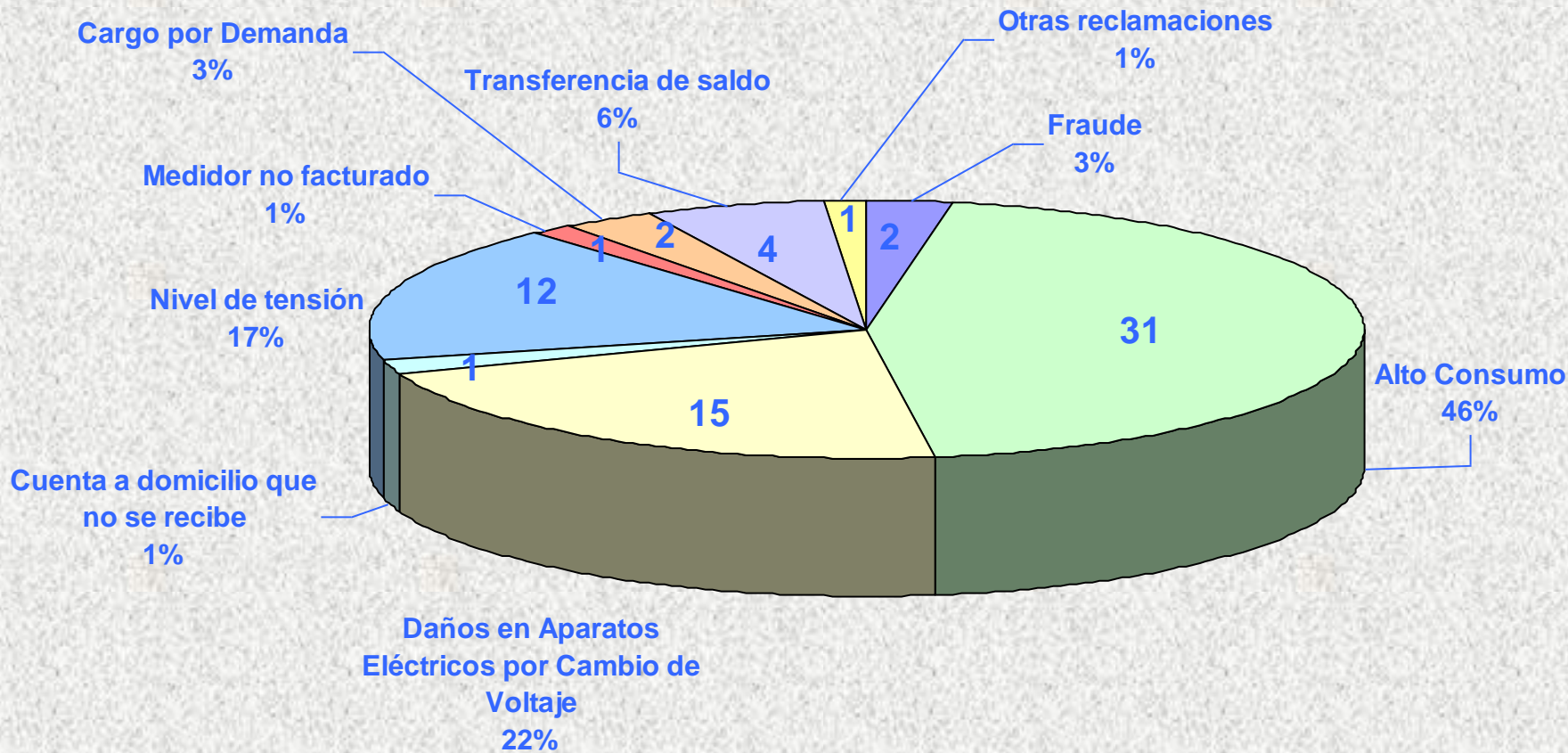
TOTAL DE RECLAMOS PRESENTADOS = 3,289

TELECOMUNICACIONES
Reclamos Por Tipo (Enero- Diciembre 1999)



ELECTRICIDAD

Reclamos Por Tipo (Enero- Diciembre 1999)



Estadísticas del Sector Telecomunicaciones - 1999

Cantidad de Reclamos

Tipo de Reclamo	Enero	Feb.	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Llamadas internacionales pornográficas		106	199	225	309	301	296	142	152	139	118	136	2123
Llamadas a teléfonos celulares		3	20	18	27	18	47	26	33	29	36	46	303
Llamadas de larga distancia internacional	7	13	14	28	26	37	38	29	22	21	23	16	274
Llamadas a servicios teletesis	1	3	10	24	18	17	23	9	25	16	19	8	173
Llamadas de larga distancia nacional	20	11	7	9	10	18	25	23	18	20	4	11	176
Otras reclamaciones	23	5	5	3	2	2	3	5			1		49
Llamadas locales			1			4	14		4				23
Reclamos audiotexto	5		1		3					1			10
Aplicación de planes tarifarios		1		1									2
Llamadas a servicios telewin			1										1
Activaciones									1				1
Ajustes			1										1
Averías telefónicas reportadas	3												3
Total	51	141	256	307	392	397	446	234	254	225	201	217	3139

Estadísticas del Sector Electricidad - 1999**Cantidad de Reclamos**

Tipo de Reclamo	Enero	Feb.	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Alto Consumo							7	8	3	3	6	4	31
Cargo por Demanda							2						2
Cuenta a domicilio que no se recibe										1			1
Daños en Aparatos Eléctricos por Cambio de Voltaje								2	2	3	3	5	15
Fraude								1			1		2
Medidor no facturado									1				1
Nivel de Tensión							2	4		1	5		12
Transferencia de Saldo							1			1	2		4
Otras reclamaciones							1						1
Total	0	0	0	0	0	0	13	15	6	9	17	9	69

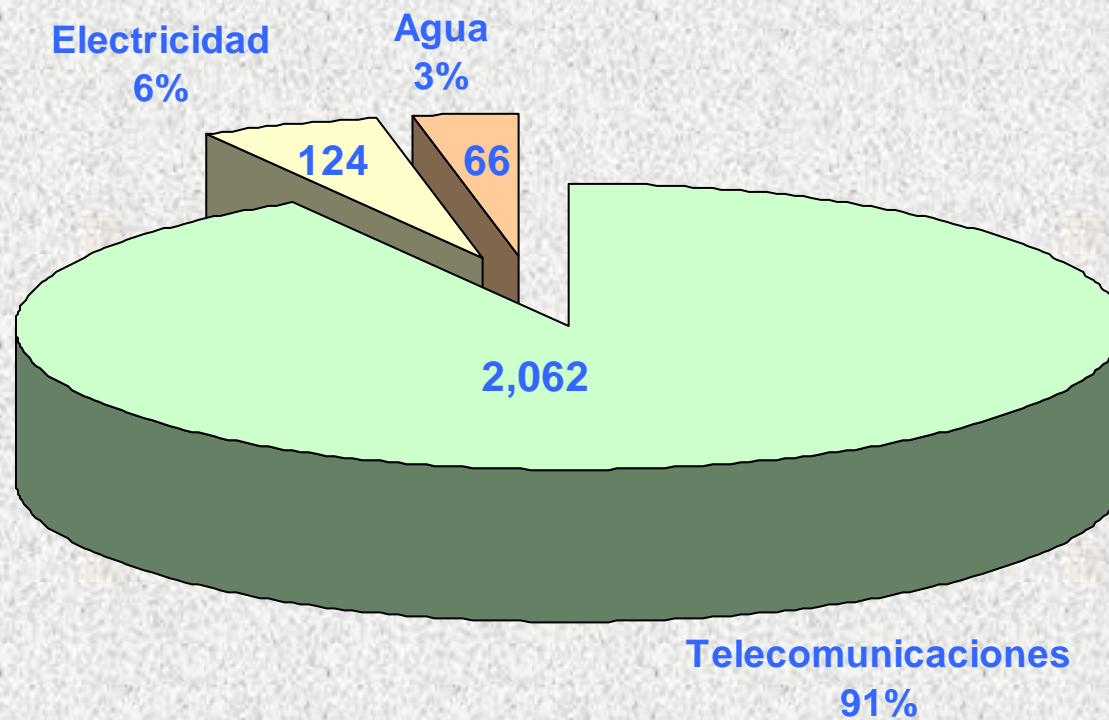
Estadísticas del Sector Agua - 1999

Cantidad de Reclamos

Tipo de Reclamo	Enero	Feb.	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Alto Consumo	2	1	3	2	1	1	3	3	2	2	1	2	23
Error de captura en facturación	1	1	1	1		1	2	1		1	1	2	12
Inmueble deshabitado	2			2		2				2	1	1	10
Error de lectura	1					1	2			1	1		6
Deficiencia en suministro		1			2		1	1	2				7
Medidor defectuoso			1			1		2		1			5
Facturación ficticia	1	1				1		1			1		5
Sin lectura del mes		2			1				1			1	5
Error en promedio	1							1		2	1		5
Escape subterráneo							1				1	1	3
Total	8	6	5	5	4	7	9	9	5	9	7	7	81

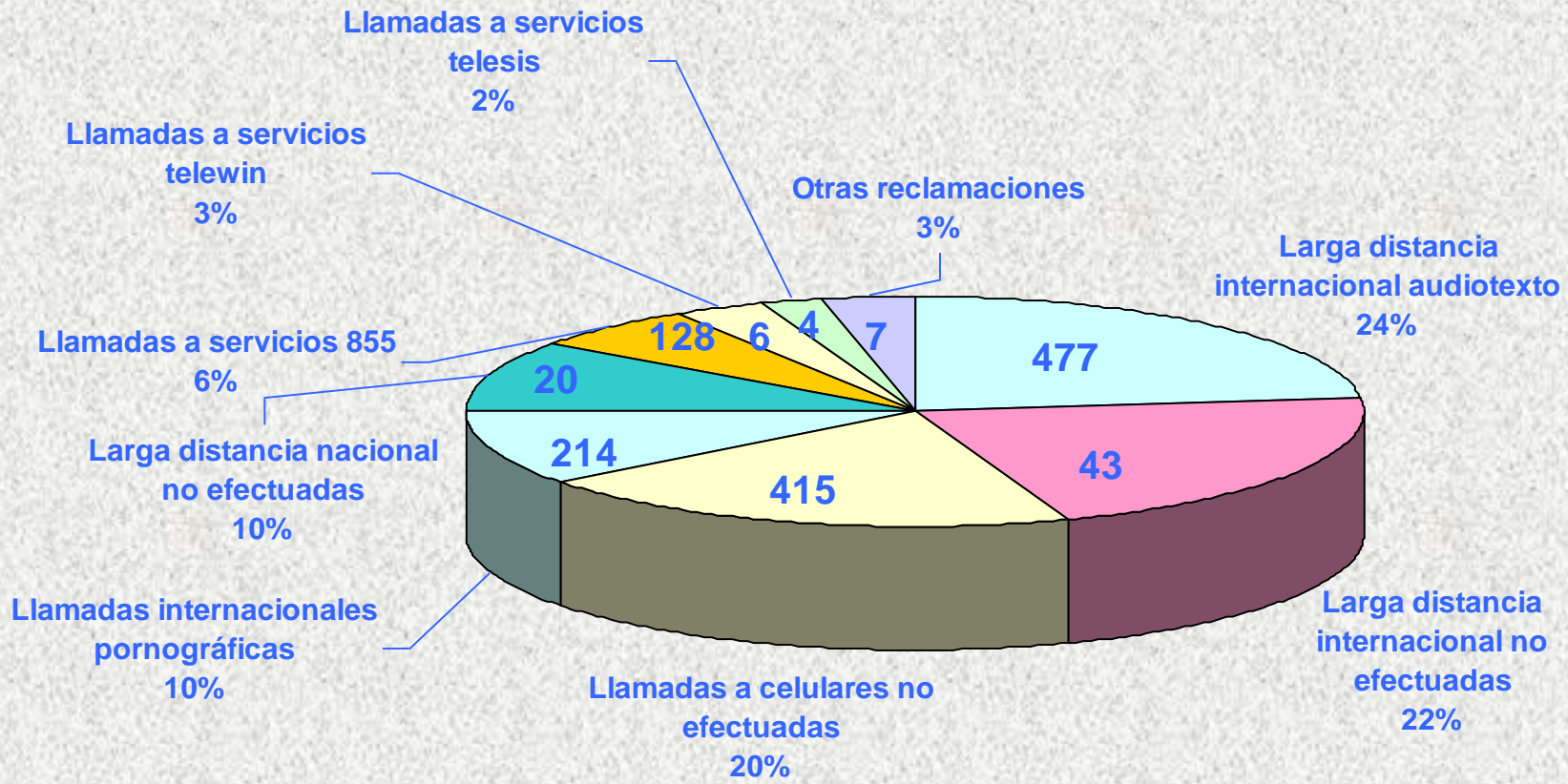
Año 2000

RECLAMOS POR SERVICIO (Enero-Diciembre 2000)

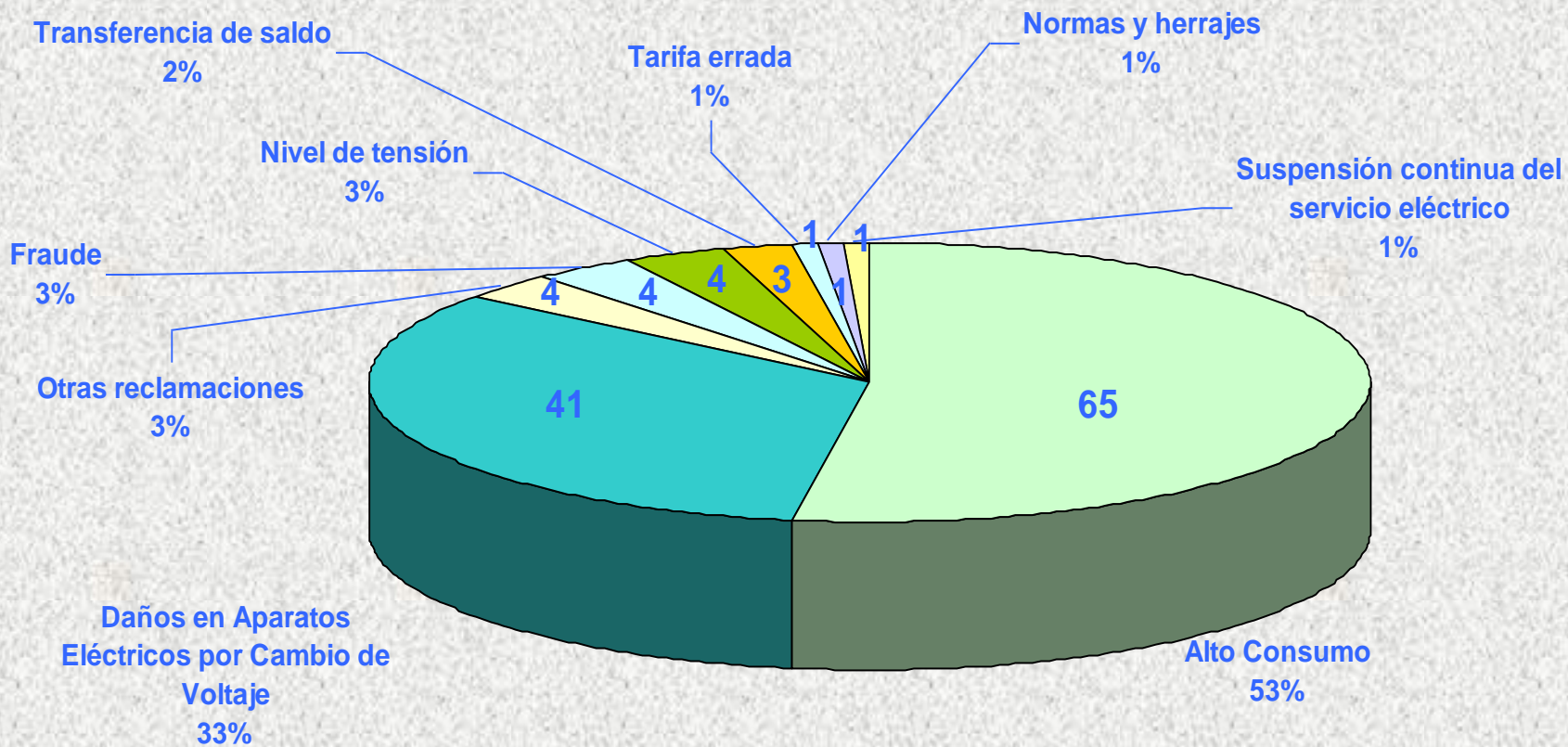


TOTAL DE RECLAMOS PRESENTADOS = 2,252

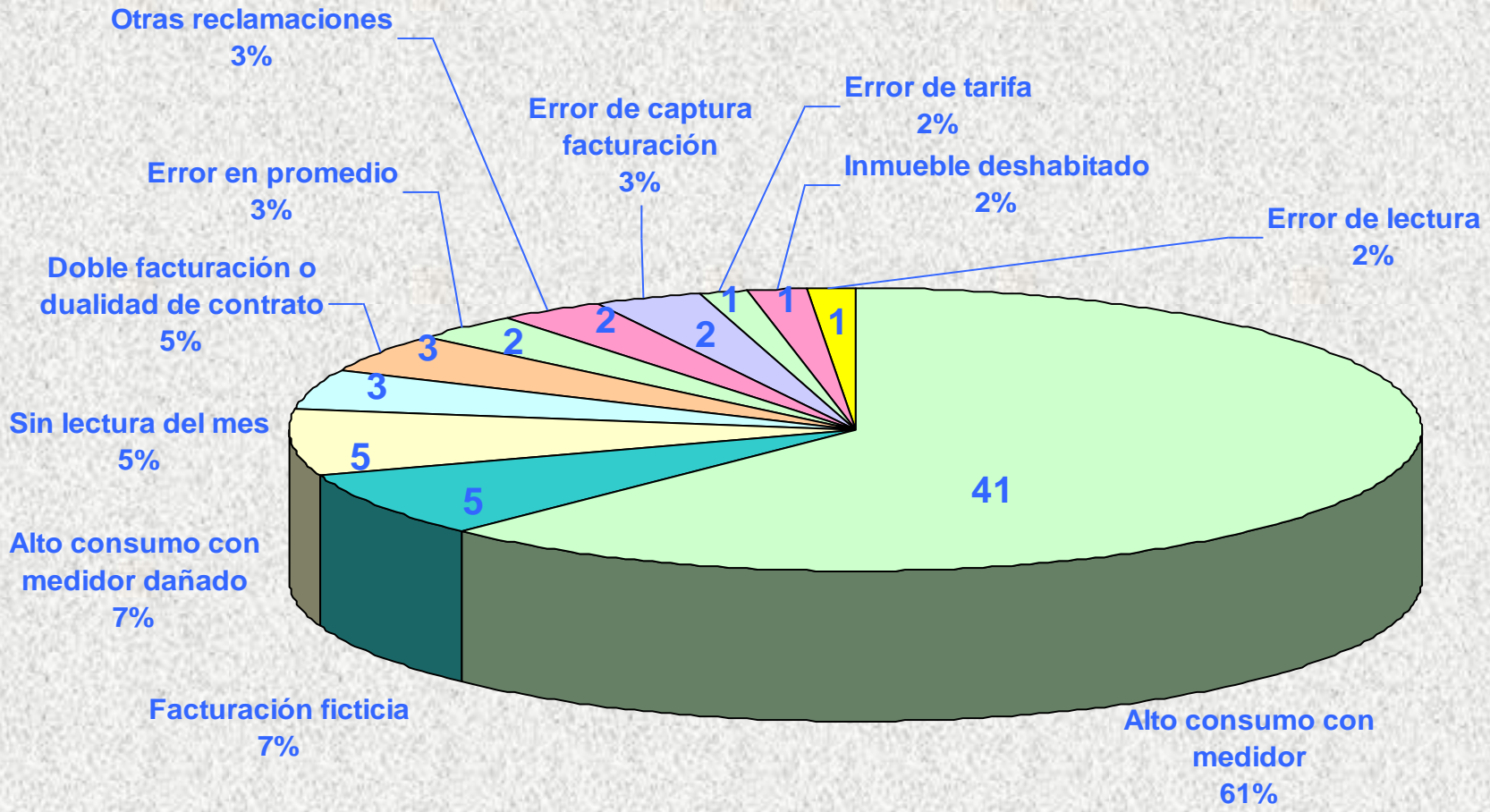
TELECOMUNICACIONES
Reclamos Por Tipo (Enero- Diciembre 2000)



ELECTRICIDAD
Reclamos Por Tipo (Enero- Diciembre 2000)



AGUA
Reclamos Por Tipo (Enero - Diciembre 2000)



Estadísticas del Sector Telecomunicaciones - 2000

Cantidad de Reclamos

Tipo de Reclamo	Enero	Feb.	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Larga distancia internacional audiotexto		4	9	43	74	89	87	70	37	22	19	23	477
Larga distancia internacional no efectuadas	20	33	56	34	35	29	46	57	35	22	22	49	438
Llamadas a celulares no efectuadas	52	46	66	34	25	19	33	28	21	35	31	25	415
Llamadas internacionales pornográficas	186	28											214
Larga distancia nacional no efectuadas	8	17	21	13	15	15	23	36	11	14	13	22	208
Llamadas a servicios 855		3	8	3	3	9	18	9	12	8	15	40	128
Llamadas a servicios telewin		9	16	6	6	7	14	2	3		1	4	68
Llamadas a servicios teletesis	6	10	9	2	2	7		1	2	2		3	44
Alto consumo local					1	3		3	3	1	4	9	24
Llamadas locales	2	9	1	2	2		1						17
Otras reclamaciones		1	1	2	1			2	3	2		1	13
Aplicación de planes tarifarios equivocados					4	1					2		7
Transferencia de saldo										1		3	4
Cobro revertido												1	1
Estados de cuenta no entregados							1						1
Instalaciones no realizadas a tiempo								1					1
Llamadas internacionales pornográficas 2										1			1
Activaciones					1								1
Total	274	160	187	139	169	179	223	209	127	108	107	180	2062

Estadísticas del Sector Electricidad - 2000

Cantidad de Reclamos

Tipo de Reclamo	Enero	Feb.	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Alto Consumo	4	2	7	1	4	6	13	5	8	7	2	6	65
Daños en Aparatos Eléctricos por Cambio de Voltaje	2	8	4	1	2	1	4	3	3	6	2	5	41
Otras reclamaciones			1			2						1	4
Fraude					1		1				2		4
Nivel de tensión	1						1	1				1	4
Transferencia de saldo			1		1					1			3
Tarifa errada	1												1
Normas y herrajes							1						1
Suspensión continua del servicio eléctrico												1	1
Total	8	10	13	2	8	9	20	9	11	14	6	14	124

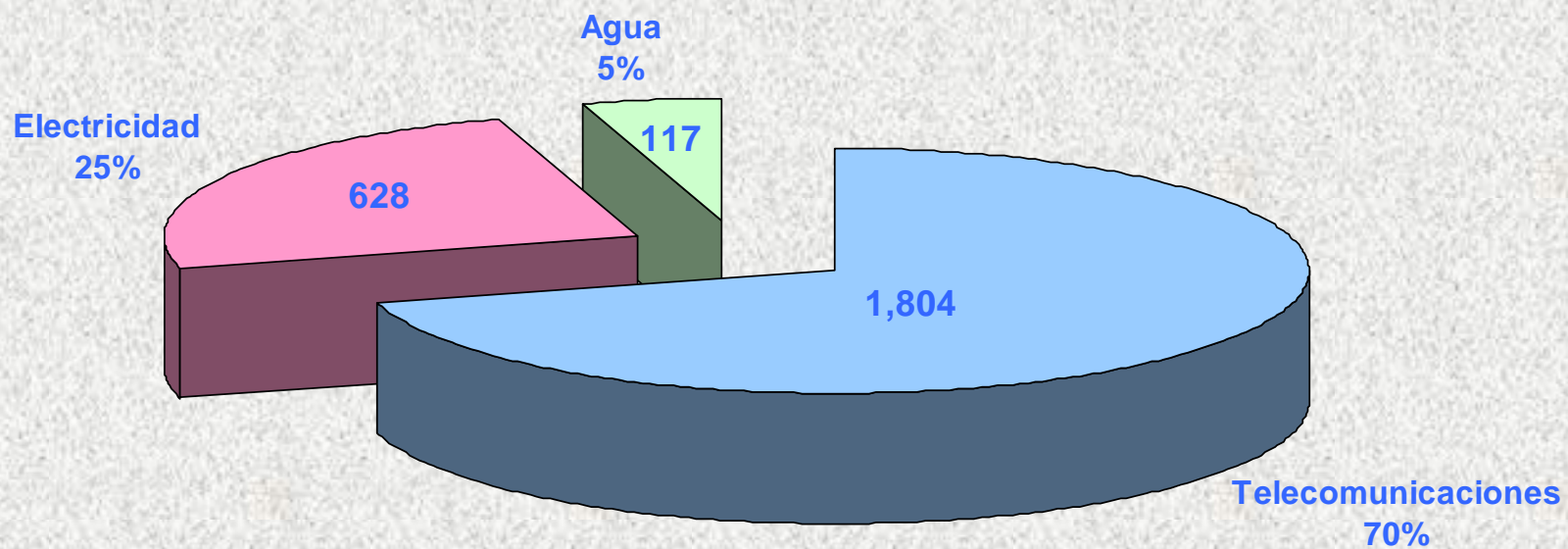
Estadísticas del Sector Agua - 2000

Cantidad de Reclamos

Tipo de Reclamo	Enero	Feb.	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Alto consumo con medidor	3	3	3	2	2	5	2	5	3	5	1	7	41
Facturación ficticia							1	1		2	1		5
Alto consumo con medidor dañado			3		1							1	5
Sin lectura del mes		2					1						3
Doble facturación o dualidad de contrato		2										1	3
Error en promedio		1						1					2
Otras reclamaciones						1				1			2
Error de captura facturación		1			1								2
Error de tarifa											1		1
Inmueble deshabitado		1											1
Error de lectura		1											1
Total	3	11	6	2	4	6	4	7	3	8	3	9	66

Año 2001

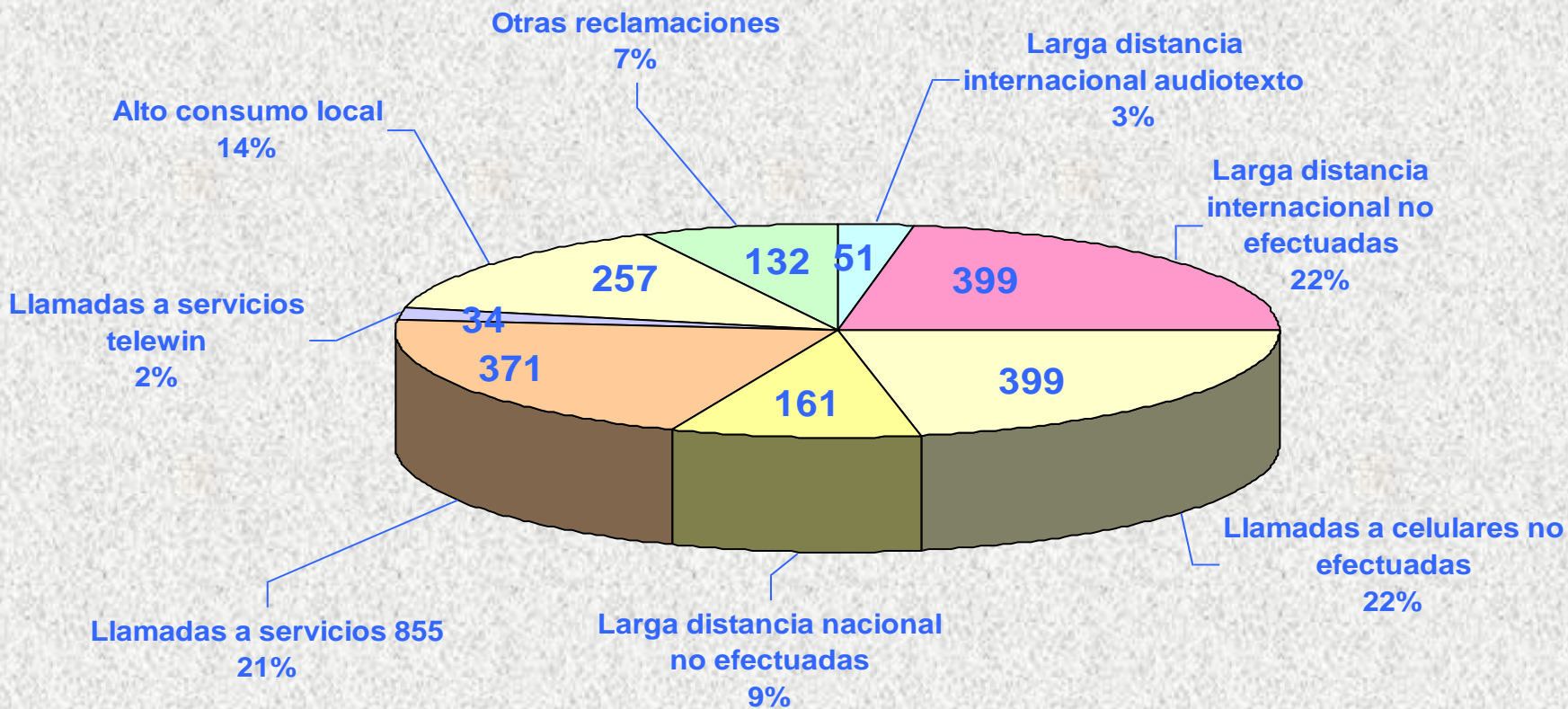
RECLAMOS POR SERVICIO (Enero-Diciembre 2001)



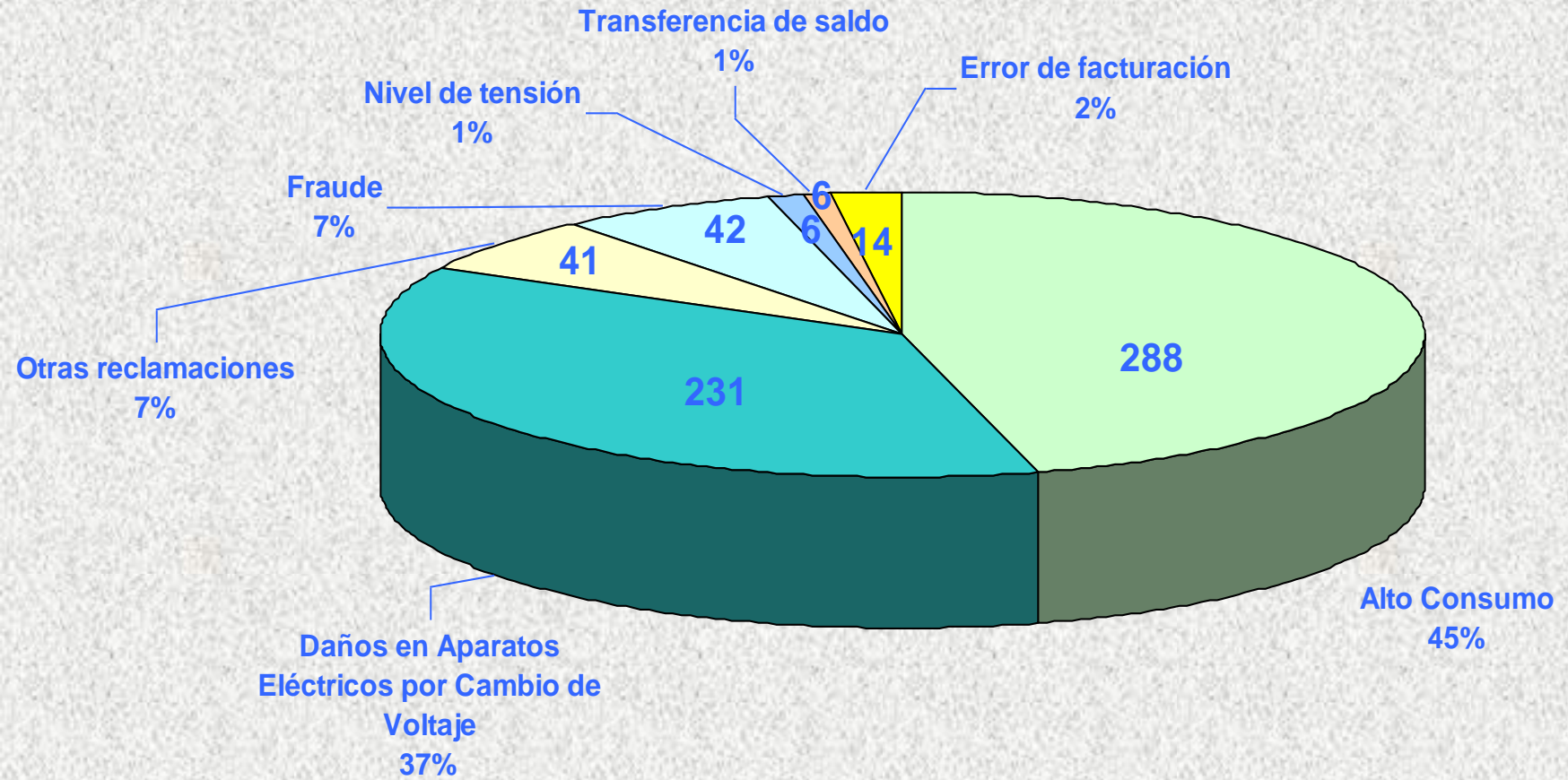
TOTAL DE RECLAMOS PRESENTADOS = 2,549

TELECOMUNICACIONES

Reclamos Por Tipo (Enero- Diciembre 2001)

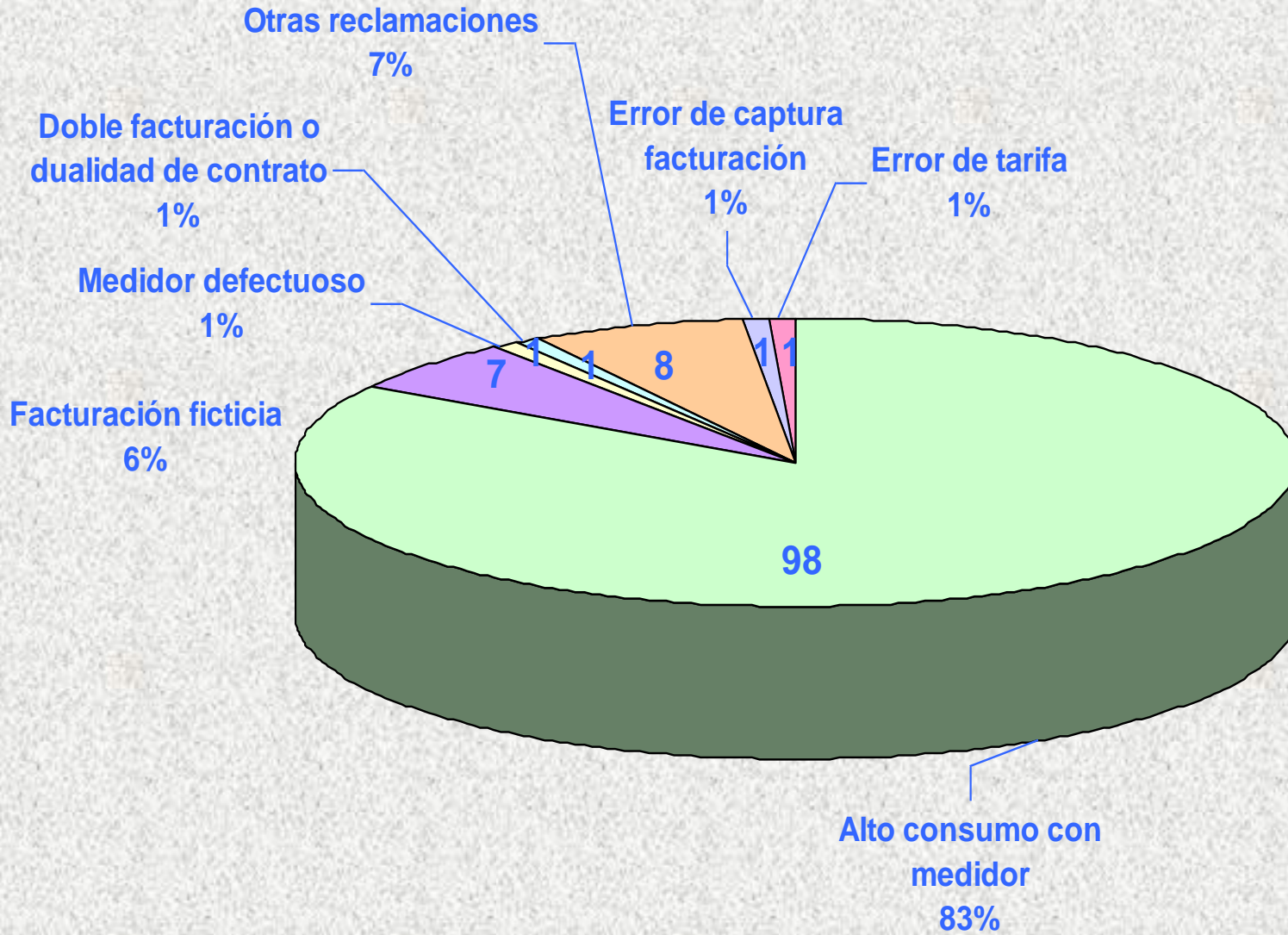


ELECTRICIDAD
Reclamos Por Tipo (Enero- Diciembre 2001)



AGUA

Reclamos Por Tipo (Enero - Diciembre 2001)



Estadísticas del Sector Telecomunicaciones - 2001

Cantidad de Reclamos

Tipo de Reclamo	Enero	Feb.	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Larga distancia internacional audiotexto	6	3	15	9	4	5		2	1	3	3		51
Larga distancia internacional no efectuadas	45	34	59	47	39	29	32	31	16	28	21	18	399
Llamadas a celulares no efectuadas	50	40	61	36	31	17	24	32	26	33	24	25	399
Promoción de la mujer	1	2	1	1								2	7
Larga distancia nacional no efectuadas	11	24	34	11	10	7	7	10	6	22	12	7	161
Llamadas a servicios 855	53	45	48	35	26	18	16	27	25	25	30	23	371
Llamadas a servicios telewin	4	5	5	3	1			1	3	7	3	2	34
Llamadas a servicios teletsis	3	2	1		1			1		2			10
Alto consumo local	3	8	19	11	30	31	40	38	23	15	25	14	257
Consulta al directorio		2				3	1			1			7
Otras reclamaciones	2	4	2	5	9	5		6	5	5	7	7	57
Aplicación de planes tarifarios equivocados	1					1			1				3
Transferencia de saldo					1		1	2	1				5
Cargo por mora					10	1	3		3				17
Estados de cuenta no entregados									1				1
Instalaciones no realizadas a tiempo	1										1		2
Teletón	2	9	8										19
Cargo por activaciones										1		1	2
Cobro revertido									1			1	2
Total	182	178	253	158	162	117	124	150	112	142	126	100	1804

Estadísticas del Sector Electricidad - 2001

Cantidad de Reclamos

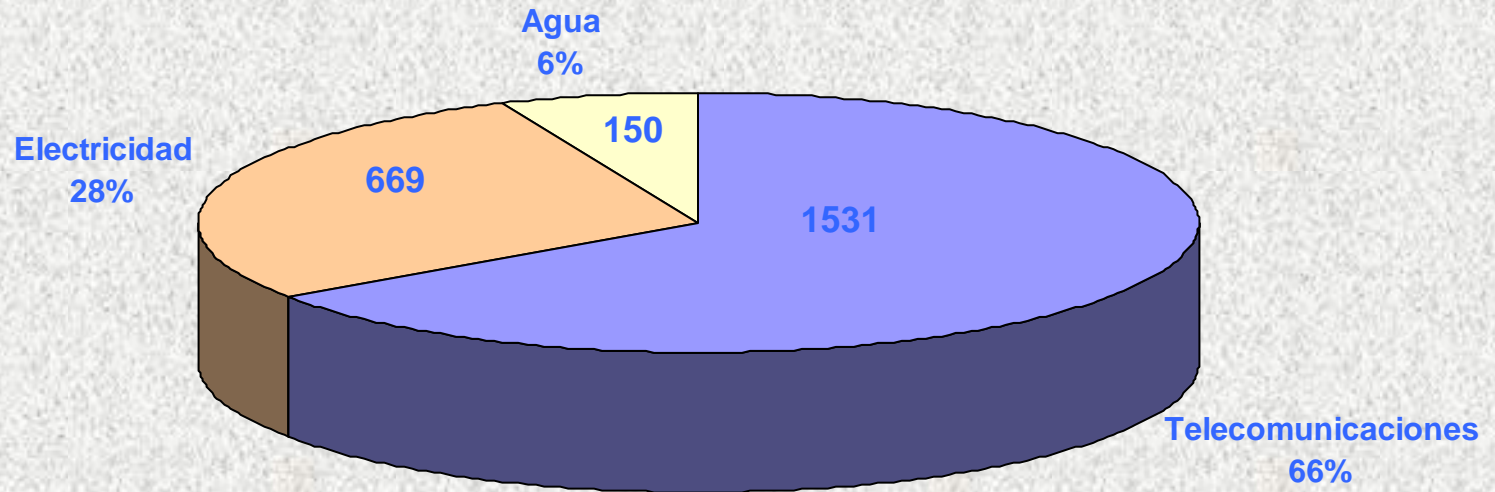
Tipo de Reclamo	Enero	Feb.	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Alto Consumo	19	8	15	22	33	27	37	28	28	28	29	14	288
Daños en Aparatos Eléctricos por Cambio de Voltaje	9	4	15	21	21	8	13	31	26	29	30	24	231
Otras reclamaciones	6	1	2	1	4	6	2	1	3	5	3	5	39
Fraude		3	2	2	4	1	6	6	6	6	3	3	42
Nivel de tensión			1		1					1	3		6
Transferencia de saldo	1	1	1	1		1		1					6
Tarifa errada						1				1			2
Error de facturación						1	1	2	2	4	3	1	14
Total	35	17	36	47	63	45	59	69	65	74	71	47	628

Estadísticas del Sector Agua - 2001**Cantidad de Reclamos**

Tipo de Reclamo	Enero	Feb.	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Alto consumo con medidor	7	3	4	10	9	8	12	12	9	9	8	7	98
Facturación ficticia		2	2	2							1		7
Medidor defectuoso				1									1
Doble facturación o dualidad de contrato								1					1
Otras reclamaciones	1		1			2		2		1		1	8
Error de captura facturación										1			1
Error de tarifa									1				1
Total	8	5	7	13	9	10	12	15	10	11	9	8	117

Año 2002

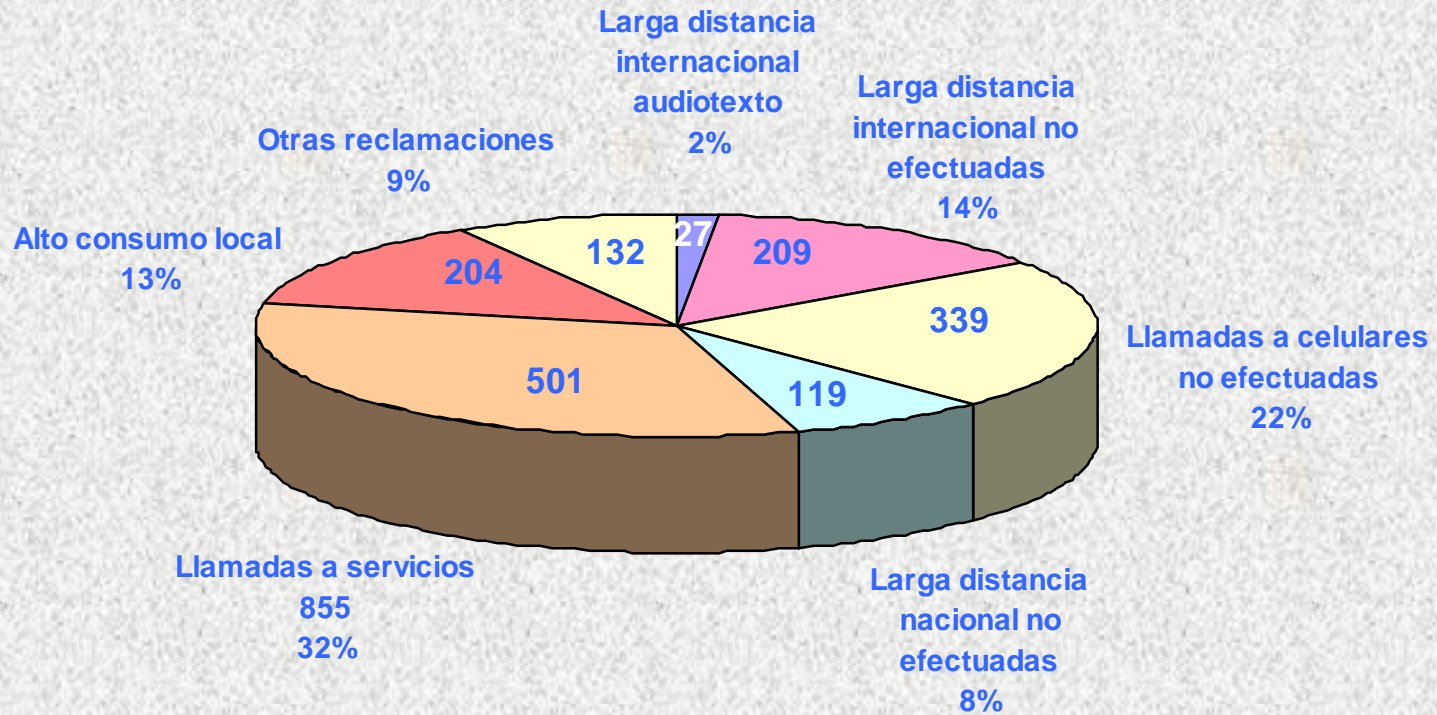
RECLAMOS POR SERVICIO (Enero-Diciembre 2002)



TOTAL DE RECLAMOS PRESENTADOS = 2,350

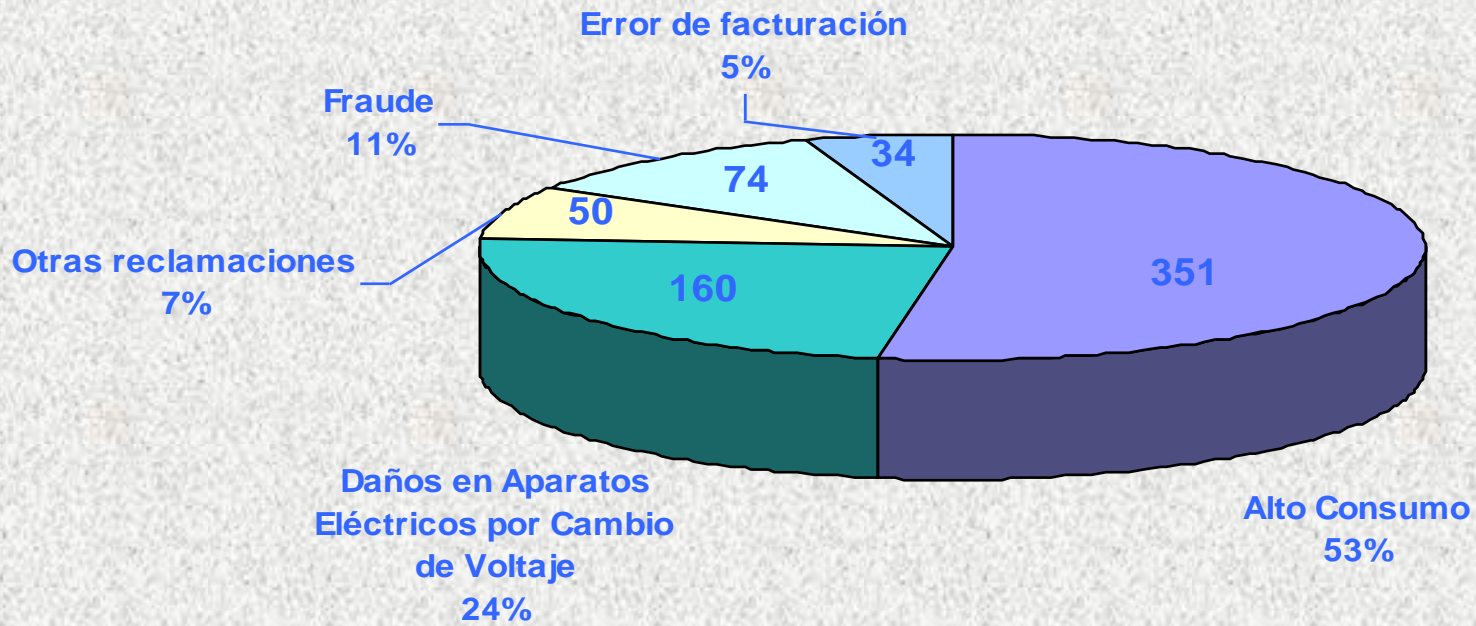
TELECOMUNICACIONES

Reclamos Por Tipo (Enero- Diciembre 2002)



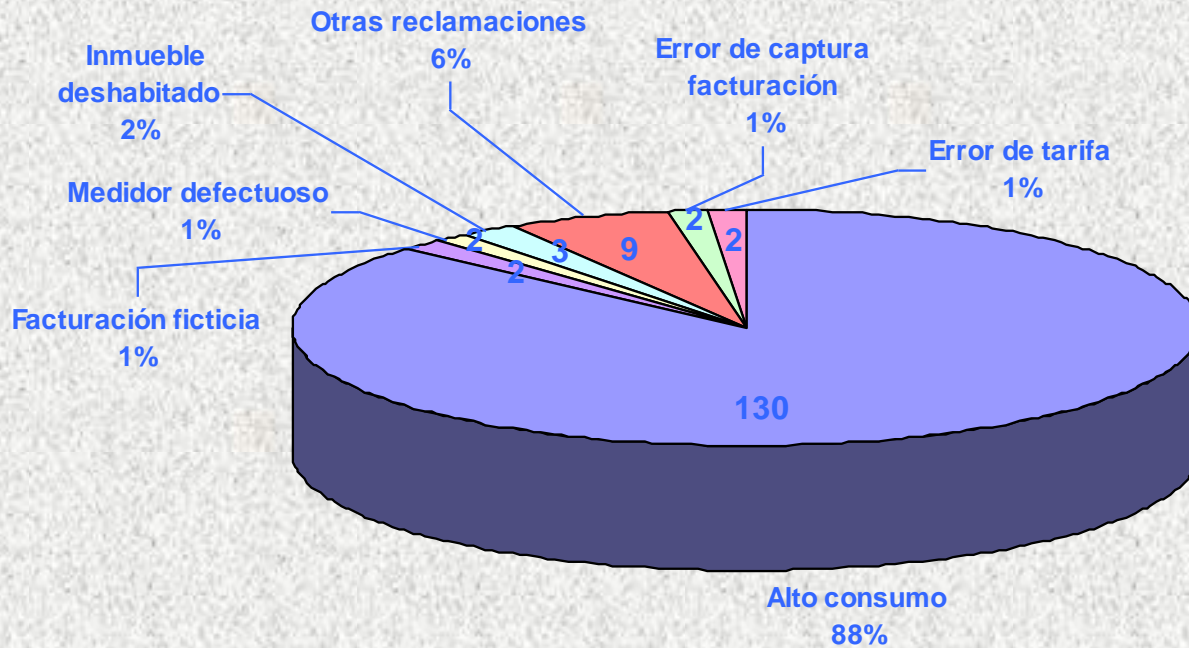
ELECTRICIDAD

Reclamos Por Tipo (Enero- Diciembre 2002)



AGUA

Reclamos Por Tipo (Enero - Diciembre 2002)



Estadísticas del Sector Telecomunicaciones - 2002

Cantidad de Reclamos

Tipo de Reclamo	Enero	Feb.	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Larga distancia internacional audiotexto	5	2	2	4					1	1	6	6	27
Larga distancia internacional no efectuadas	31	26	18	12	8	12	19	20	17	20	12	14	209
Llamadas a celulares no efectuadas	31	26	29	20	26	26	28	30	26	32	34	31	339
Promoción de la mujer	8	2	1									4	15
Larga distancia nacional no efectuadas	13	8	5	8	11	13	7	8	12	13	12	9	119
Llamadas a servicios 855	47	23	34	56	33	32	55	47	37	27	47	63	501
Llamadas a servicios telewin	1		2	2	1		1	2	1	2	1	10	23
Llamadas a servicios telesis										4			4
Alto consumo local	16	23	11	22	21	15	14	14	20	14	12	22	204
Consulta al directorio				1		1	1			1	1		5
Otras reclamaciones	12	4	7	5	3	3	5	3	2	4	4	2	54
Aplicación de planes tarifarios equivocados				1									1
Transferencia de saldo								1					1
Cargo por mora							4						4
Estados de cuenta no entregados							1						1
Instalaciones no realizadas a tiempo	1												1
Teletón	2	10	1	1	1								15
Cargo por activaciones		1	1	3	1		2						8
Total	167	125	111	135	105	102	137	125	116	118	129	161	1531

Estadísticas del Sector Electricidad - 2002

Cantidad de Reclamos

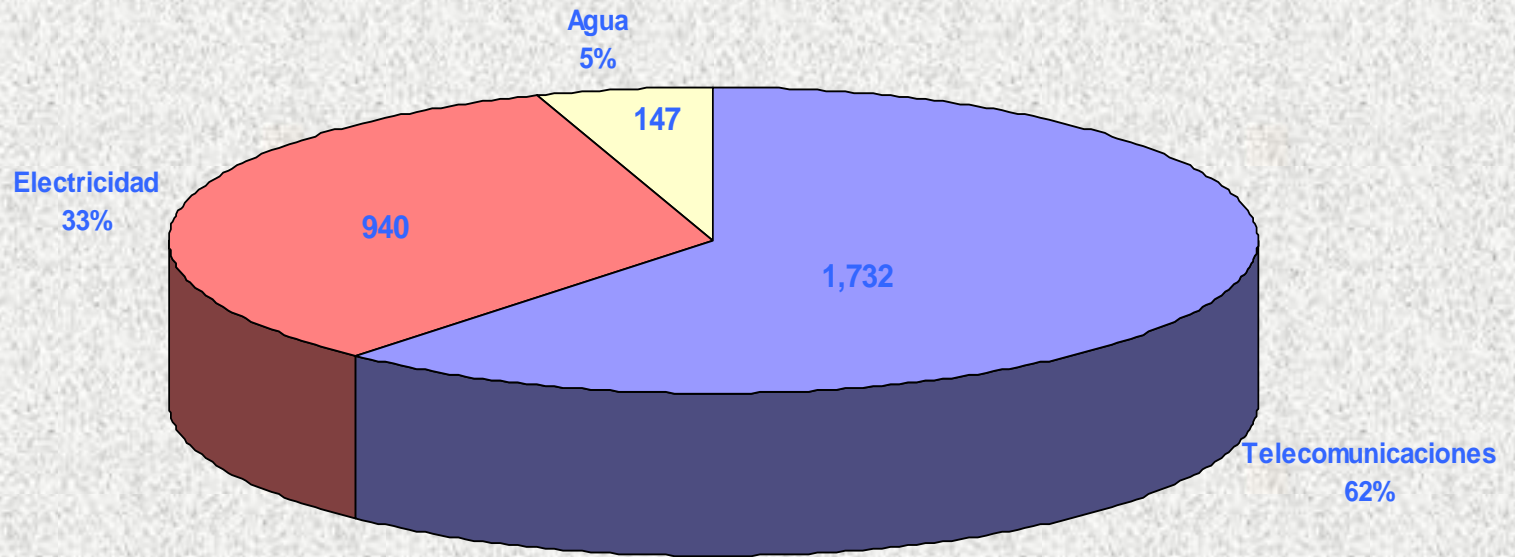
Tipo de Reclamo	Enero	Feb.	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Alto Consumo	46	26	27	38	35	28	39	23	29	28	15	17	351
Daños en Aparatos Eléctricos por Cambio de Voltaje	39	11	8	5	11	6	10	16	13	10	19	12	160
Otras reclamaciones	5	3	6	3	2	1	6	6	4	5	4	1	46
Fraude	6	5		5	7	6	6	7	3	10	12	7	74
Nivel de tensión					1	1	1						3
Error de facturación	3	3	1	2	3	1	2	5	4	7	1	2	34
Suspensión continua del servicio eléctrico	1												1
Total	100	48	42	53	59	43	64	57	53	60	51	39	669

Estadísticas del Sector Agua - 2002**Cantidad de Reclamos**

Tipo de Reclamo	Enero	Feb.	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Alto consumo	10	3	9	12	11	14	15	9	11	17	14	5	130
Facturación ficticia					1							1	2
Error de unidad de medida				1									1
Sin lectura del mes										1			1
Medidor defectuoso	1									1			2
Deficiencia de suministro					1								1
Otras reclamaciones	1		1							1	2	1	6
Error de captura facturación								2					2
Error de tarifa										1	1		2
Inmueble deshabitado								1		2			3
Total	12	3	10	13	13	14	15	12	11	23	17	7	150

Año 2003

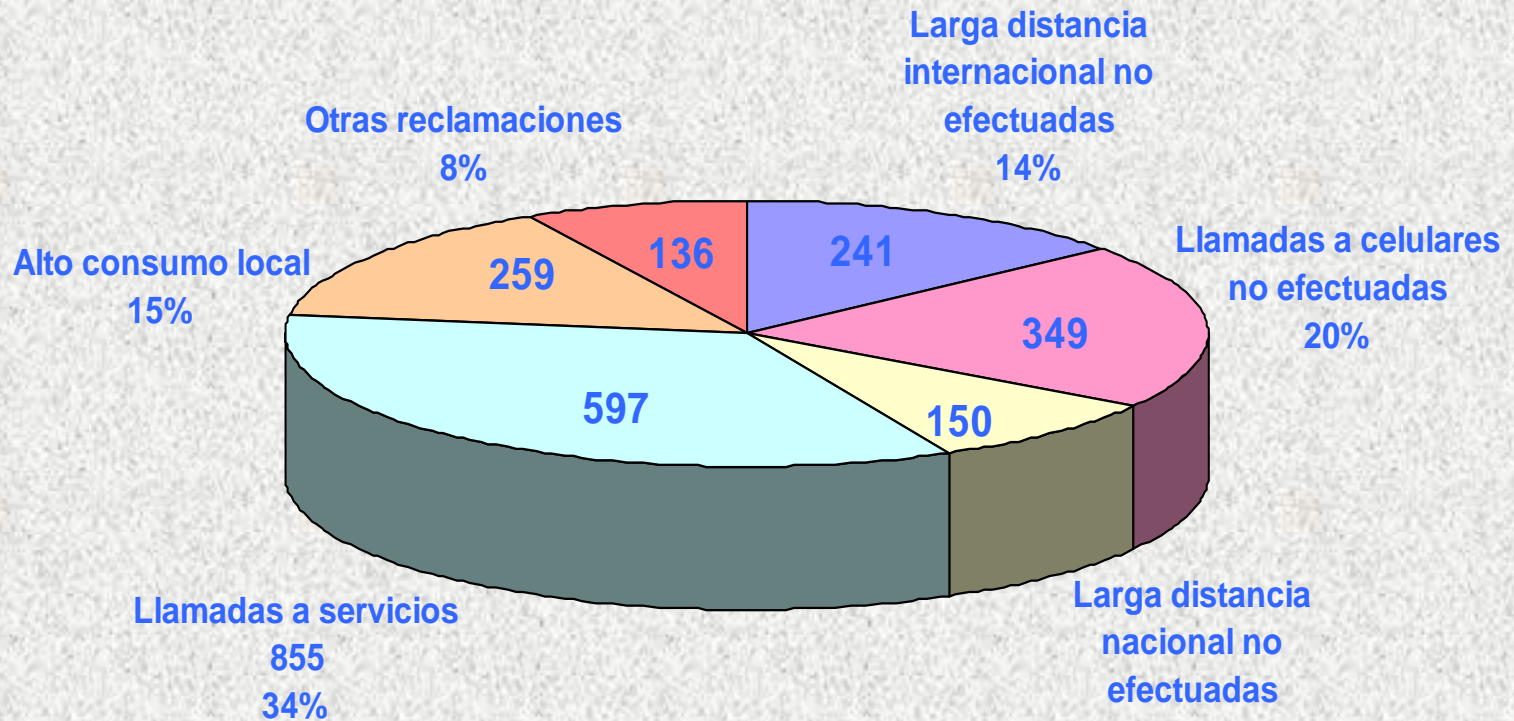
RECLAMOS POR SERVICIO (Enero-Diciembre 2003)



TOTAL DE RECLAMOS PRESENTADOS = 2,819

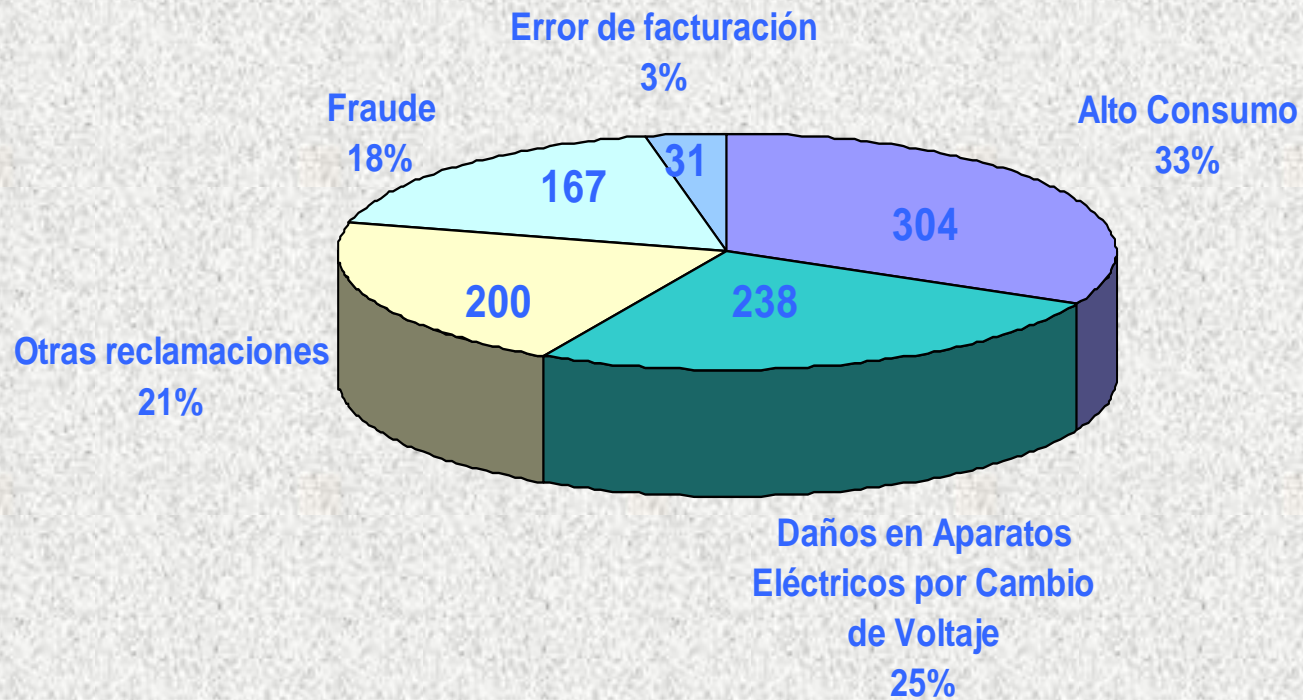
TELECOMUNICACIONES

Reclamos Por Tipo (Enero- Diciembre 2003)



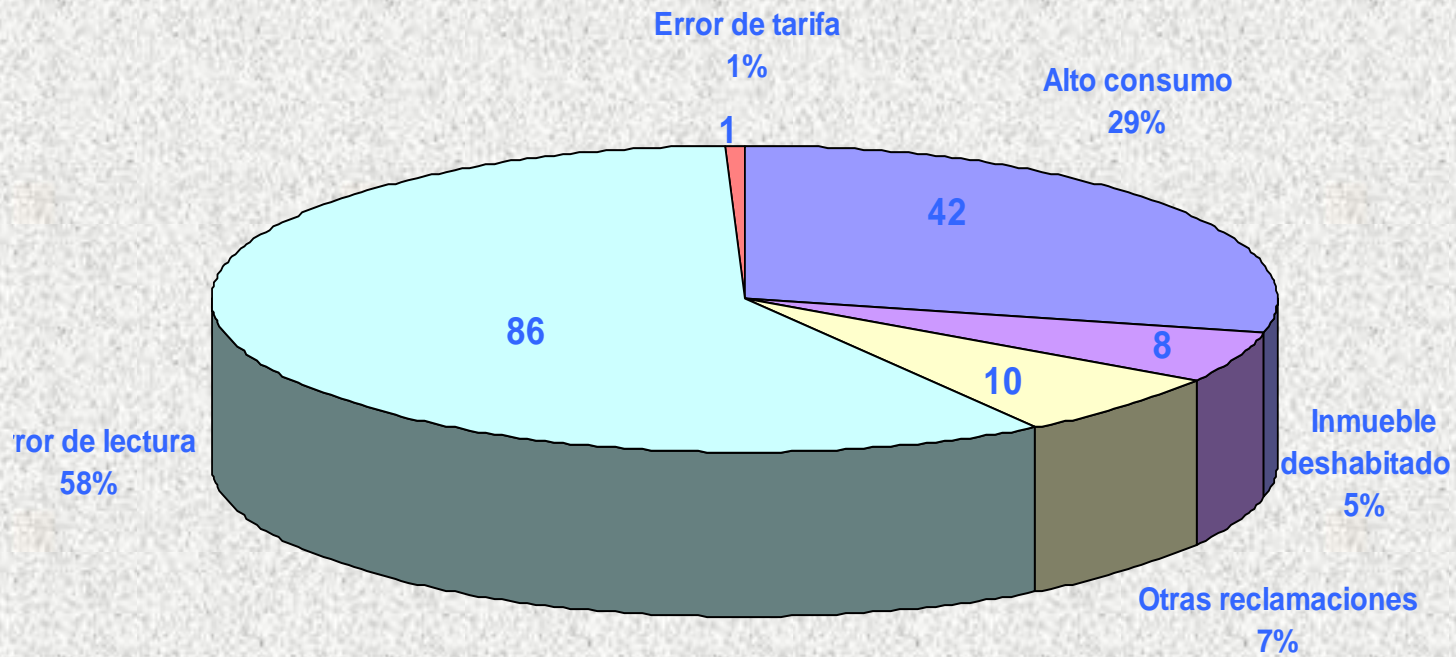
ELECTRICIDAD

Reclamos Por Tipo (Enero- Diciembre 2003)



AGUA

Reclamos Por Tipo (Enero - Diciembre 2003)



Estadísticas del Sector Telecomunicaciones - 2003

Cantidad de Reclamos

Tipo de Reclamo	Enero	Feb.	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Larga distancia internacional audiotexto					1	1		1				2	5
Larga distancia internacional no efectuadas	17	18	18	25	35	24	22	19	18	17	13	15	241
Llamadas a celulares no efectuadas	30	27	19	36	21	26	34	22	33	36	39	26	349
Promoción de la mujer	5	2					2	2	7	2		1	21
Larga distancia nacional no efectuadas	15	11	10	22	12	11	5	10	26	7	13	8	150
Llamadas a servicios 855	70	49	57	63	48	53	41	47	46	49	31	43	597
Llamadas a servicios telewin		2	1							1	4	2	10
Llamadas a servicios telesis													0
Alto consumo local	18	26	27	18	20	22	13	13	30	26	16	30	259
Consulta al directorio				2	1	1	1		1	3	1		10
Otras reclamaciones		7	4	6	5	3	12	11	4	11	4	3	70
Aplicación de planes tarifarios equivocados					1							1	2
Cargo por mora		1				2	2			1	1	1	8
Estados de cuenta no entregados									1				1
Teletón	4	5											9
Total	159	148	136	172	144	143	132	125	166	153	122	132	1732

Estadísticas del Sector Electricidad - 2003

Cantidad de Reclamos

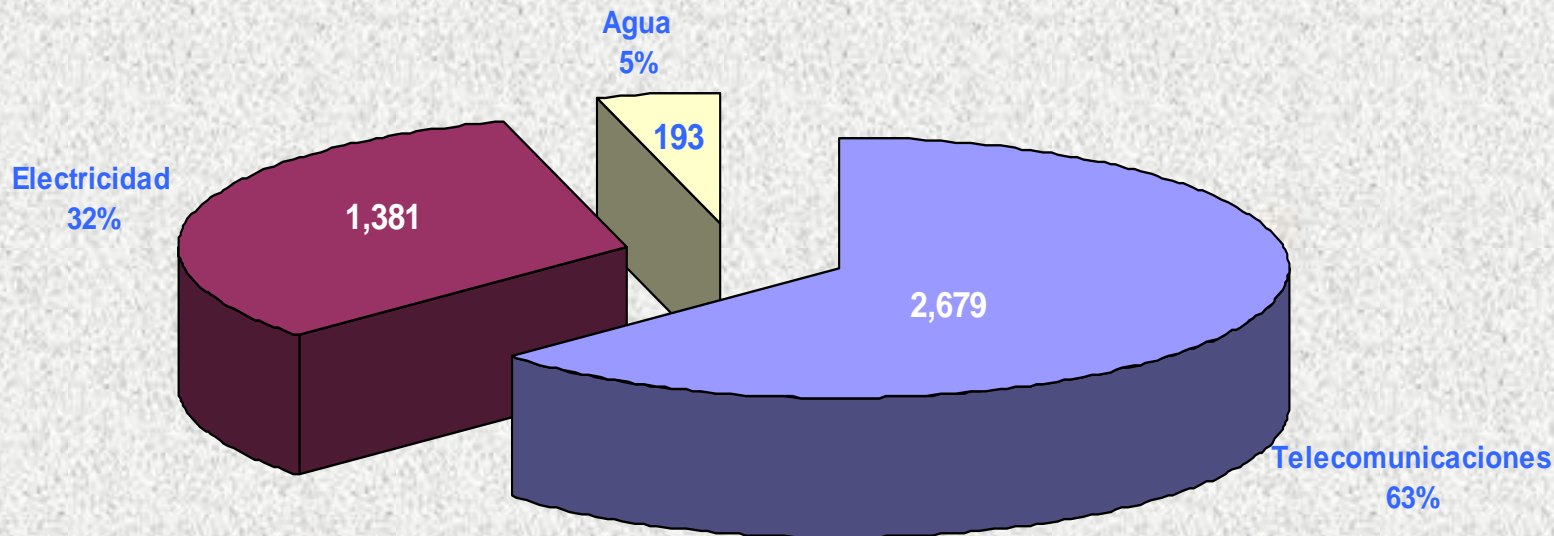
Tipo de Reclamo	Enero	Feb.	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Alto Consumo	20	21	15	25	38	28	33	28	25	26	23	22	304
Daños en Aparatos Eléctricos por Cambio de Voltaje	17	18	14	13	29	26	22	22	37	17	9	14	238
Otras reclamaciones	5	5	7	9	10	9	18	12	24	34	23	29	185
Fraude	13	2	4	8	2	8	14	13	18	33	20	32	167
Nivel de tensión	4	2	1					1					8
Transferencia de saldo								1			1	3	5
Error de facturación		4	2	5	1	4	5	3	3	1	2	1	31
Suspensión continua del servicio eléctrico								1			1		2
Total	59	52	43	60	80	75	92	81	107	111	79	101	940

Estadísticas del Sector Agua - 2003**Cantidad de Reclamos**

Tipo de Reclamo	Enero	Feb.	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Alto consumo	6	6	13	2		6	6	1	1	1			42
Otras reclamaciones		3		3			1	1			1	1	10
Error de tarifa				1									1
Inmueble deshabitado	1	1		1	1			3				1	8
Error de lectura			1	4	13	8	11	12	15	12	6	4	86
Total	7	10	14	11	14	14	18	17	16	13	7	6	147

Año 2004

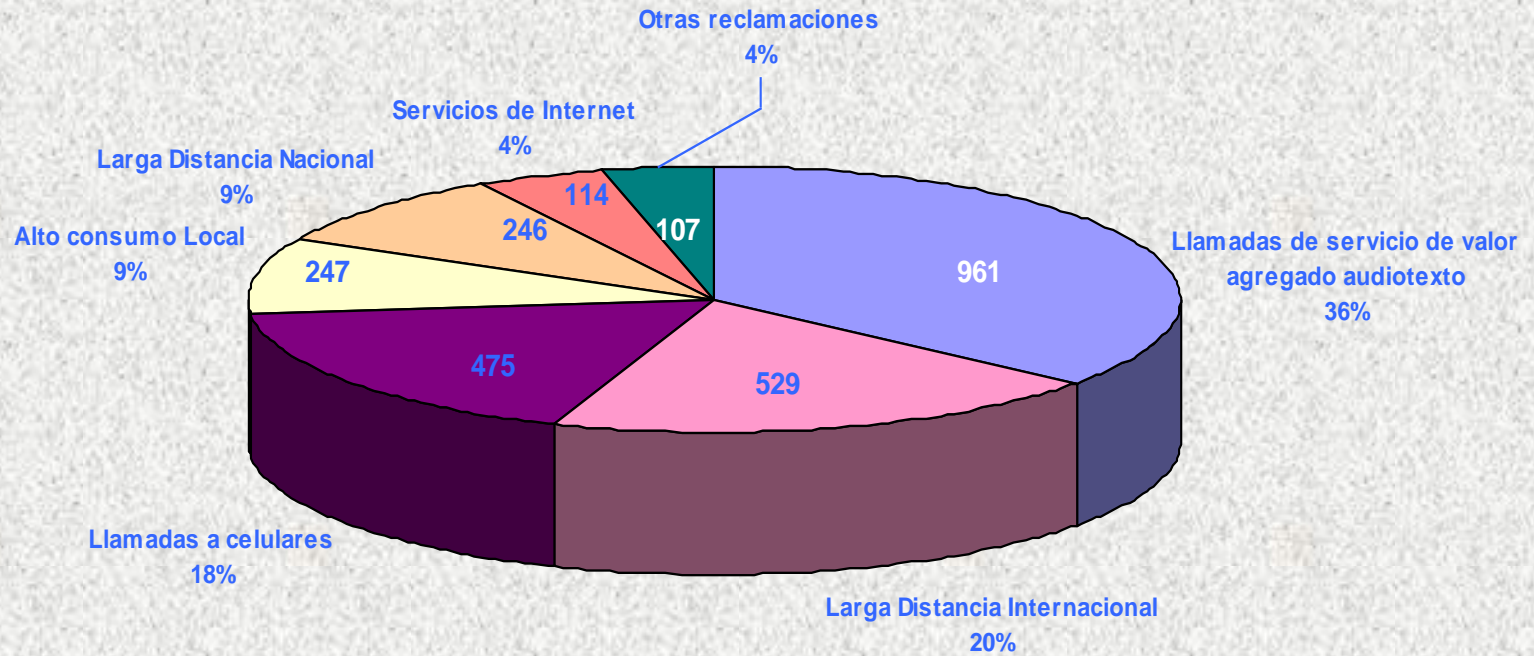
RECLAMOS POR SERVICIO (Enero-Diciembre 2004)



TOTAL DE RECLAMOS PRESENTADOS = 4,253

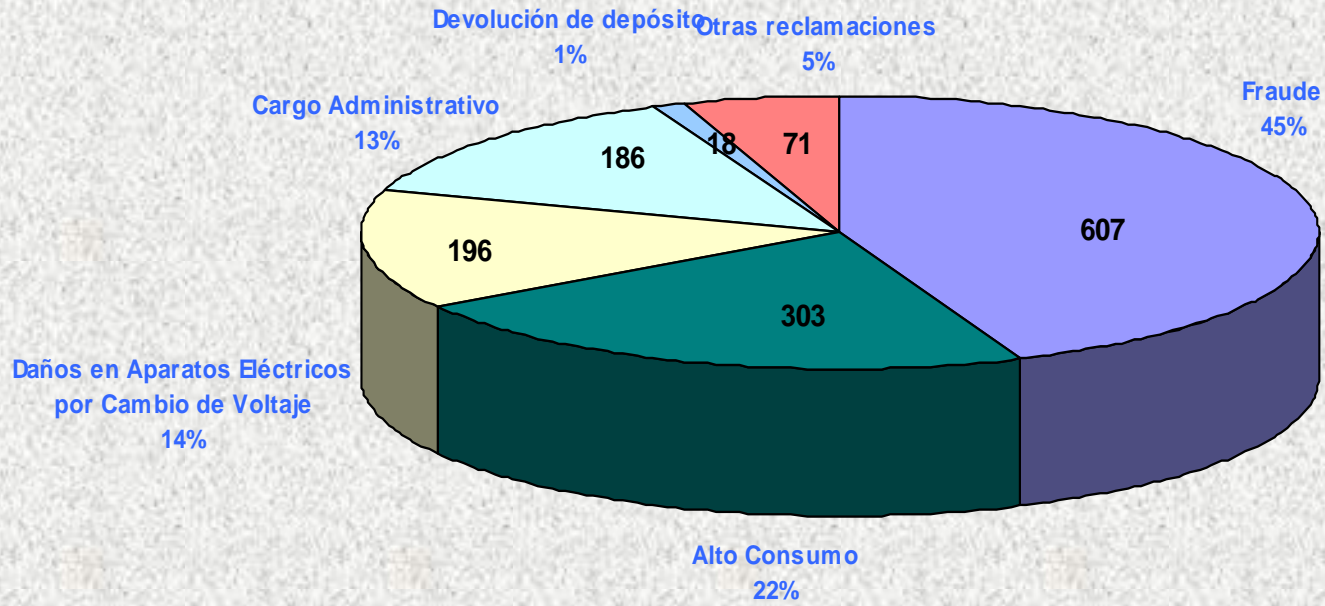
TELECOMUNICACIONES

Reclamos Por Tipo (Enero- Diciembre 2004)



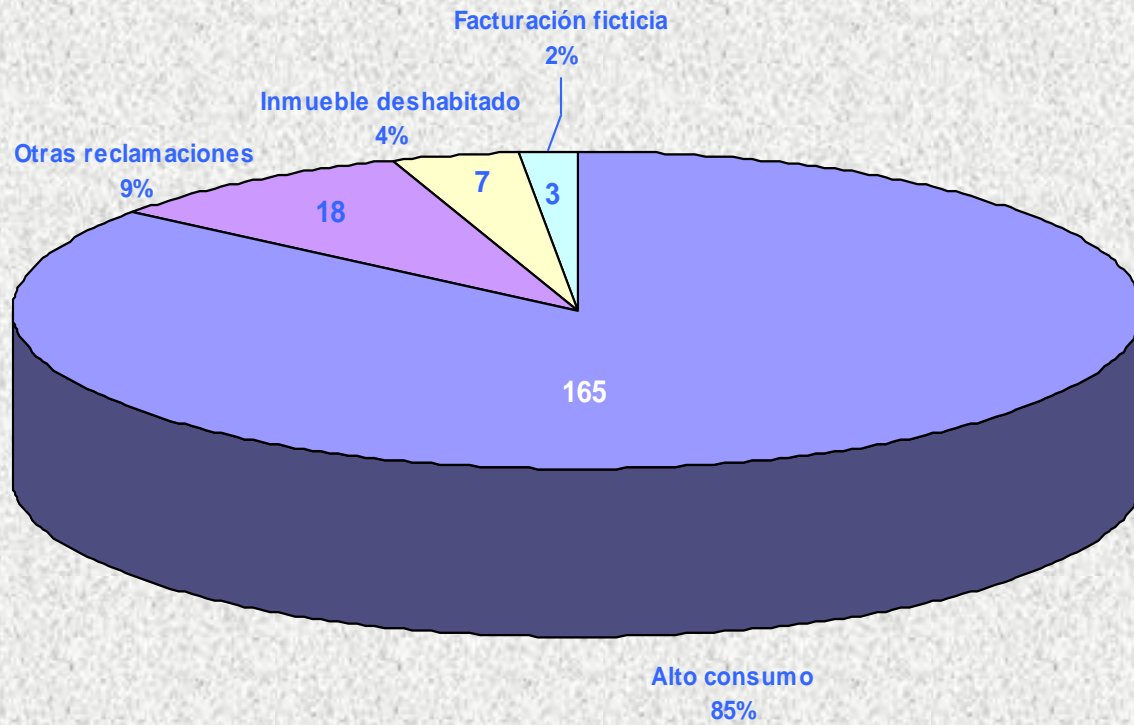
ELECTRICIDAD

Reclamos Por Tipo (Enero- Diciembre 2004)



AGUA

Reclamos Por Tipo (Enero - Diciembre 2004)



Estadísticas del Sector Telecomunicaciones - 2004

Cantidad de Reclamos

Tipo de Reclamo	Enero	Feb.	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
ADSL			1				1			1			3
Alto consumo Local	16	17	26	27	26	12	20	23	28	26	15	11	247
Averías Telefónicas reportadas										1			1
Caller ID				1									1
Cancelación de contrato							1					1	2
Cargo fijo		1	1		1								3
Cargo por activación					1								1
Cargo por mora						1		2					3
Cargos varios						3	2			1			6
Cobro revertido					1	2					2		5
Consulta al Directorio				2	1		1			2			6
Devolución de depósito									2				2
Instalaciones no realizadas a tiempo	1												1
Larga Distancia Internacional	16	12	31	28	34	52	69	96	70	43	30	48	529
Larga Distancia Nacional	17	44	47	22	19	16	25	6	15	16	6	13	246
Llamadas a celular y larga distancia nacional					1								1
Llamadas a celulares	46	36	52	43	40	41	41	30	46	42	23	34	474
Llamadas Cobro revertido			1										1
Llamadas de servicio de valor agregado audiotexto	54	31	39	67	94	93	86	97	117	97	98	88	961
Llamadas Locales		1										1	2
Movil				1	1	2		1	2	3	1	1	12
Otras reclamaciones	5	2	3	3		1	2	6	1	6	9	5	43
Promoción a la Mujer						1							1
Servicio no prestado	1												1
Servicios de Internet				1	7	2	6			36	40	22	114
TeleChip Total			2										2
Teletón	2	6	2										10
Transferencia de saldo				1									
Troncales								1					1
Total	158	150	205	196	226	226	254	262	281	274	224	224	2679

Estadísticas del Sector Electricidad - 2004

Cantidad de Reclamos

Tipo de Reclamo	Enero	Feb.	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Alto Consumo	21	31	26	27	39	23	31	28	23	21	17	16	303
Cambio de Tarifa		2			1	1		3			1		8
Cargo Administrativo	38	29	19	12	10	23	20	11	4	7	7	6	186
Cargo por Demanda			1	2	1		1		1				6
Cargo por estimaciones						1	2			1	2	1	7
Cargo por reconexión	1		1	1	1	1		1		1		1	8
Daños en Aparatos Eléctricos por Cambio de Voltaje	17	12	11	33	24	14	21	20	10	11	13	10	196
Devolución de depósito	5		3	3	1	1	3			1	1		18
Error de facturación	2						1				1		4
Fraude	79	71	64	54	37	44	79	53	24	36	40	26	607
Medidor que no Leen		1								1	1		3
Nivel de Tensión								1				1	2
Rotura de medidor									1				1
Suspensión continua del servicio eléctrico		1											1
Tarifa errada	1												1
Transferencia de Saldo		3	1	2		1				2	2	2	13
Otras reclamaciones	3		1	1		1	2	2	3	3		1	17
Total	167	150	127	135	114	110	160	119	66	84	85	64	1381

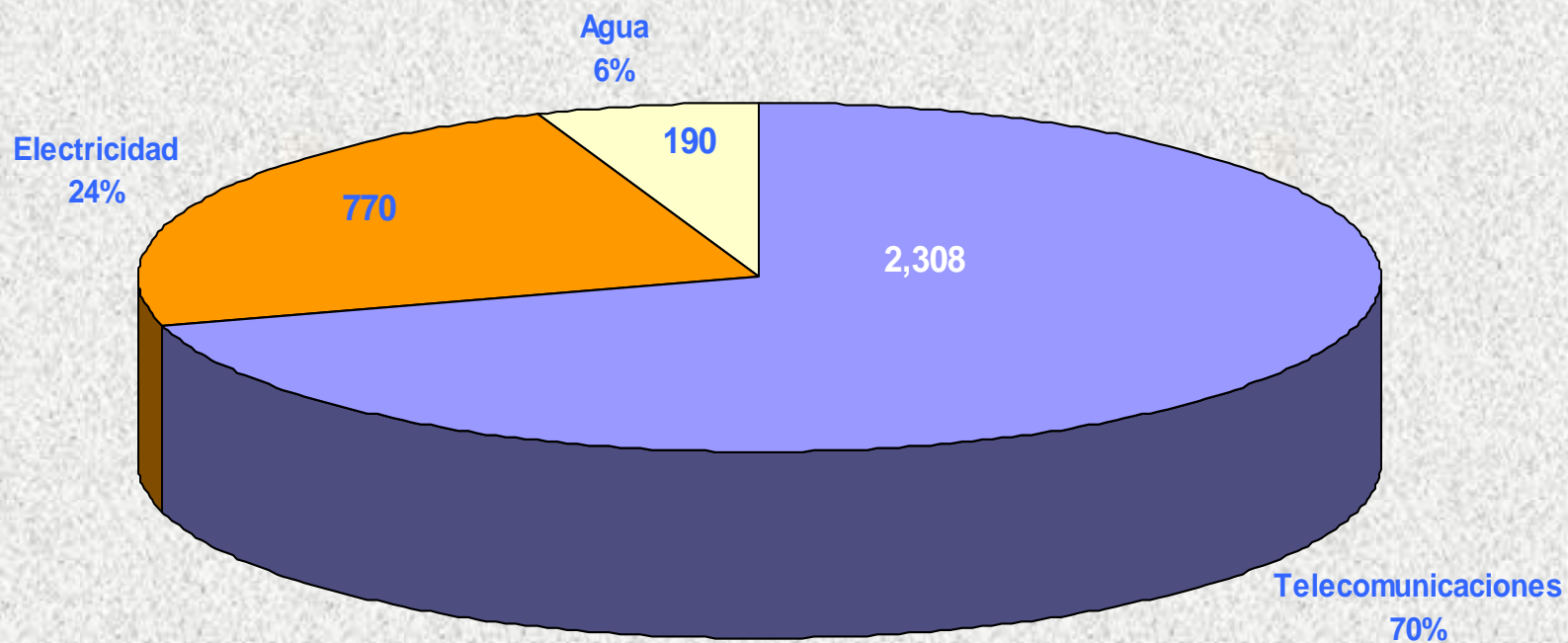
Estadísticas del Sector Agua - 2004

Cantidad de Reclamos

Tipo de Reclamo	Enero	Feb.	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Alto Consumo	8	6	11	14	12	8	15	23	19	21	15	13	165
Error de tarifa					1							1	2
Facturación ficticia			2							1			3
Inmueble deshabitado	1	1		1			1				3		7
Servicio deficiente				1									1
Otras reclamaciones		2	1	1	1	1	1	3	1	2	2		15
Total	9	9	14	17	14	9	17	26	20	24	20	14	193

Año 2005

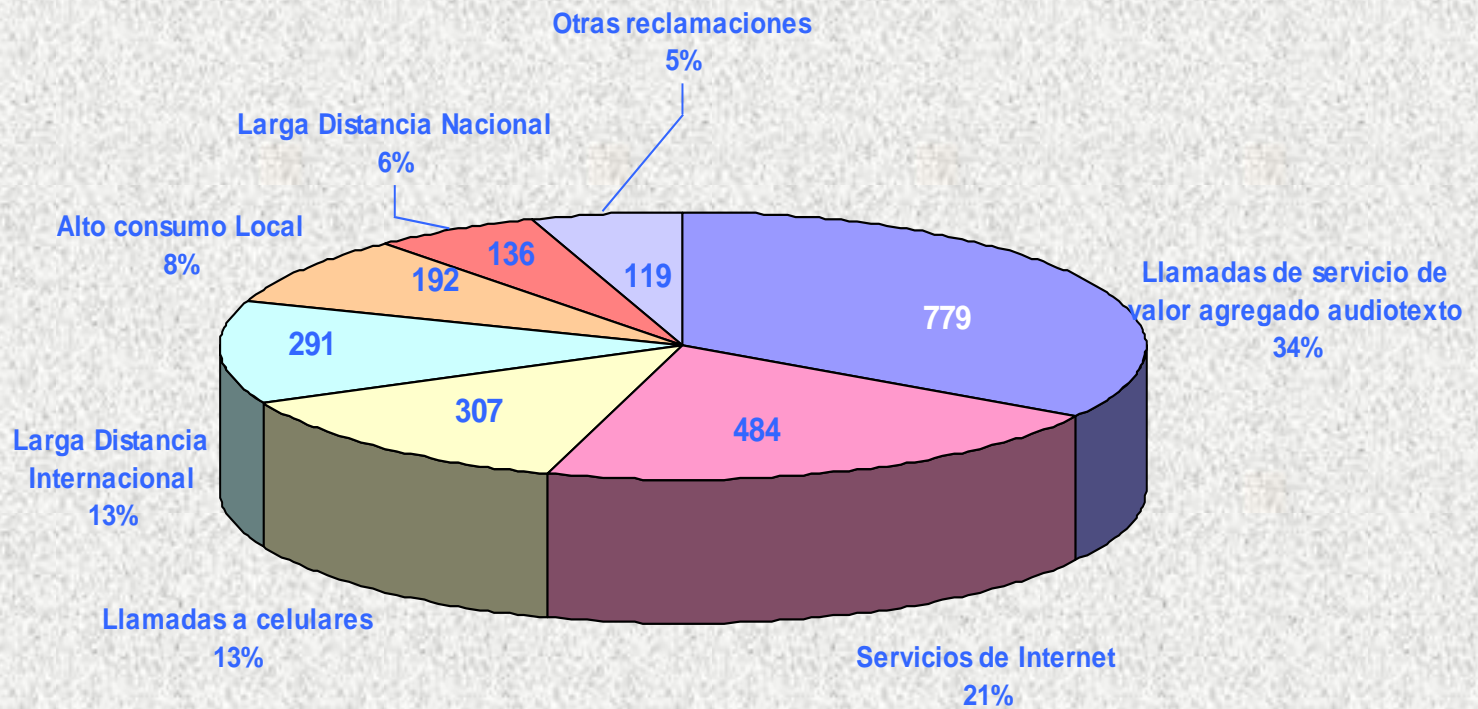
RECLAMOS POR SERVICIO (Enero - Diciembre 2005)



TOTAL DE RECLAMOS PRESENTADOS = 3,268

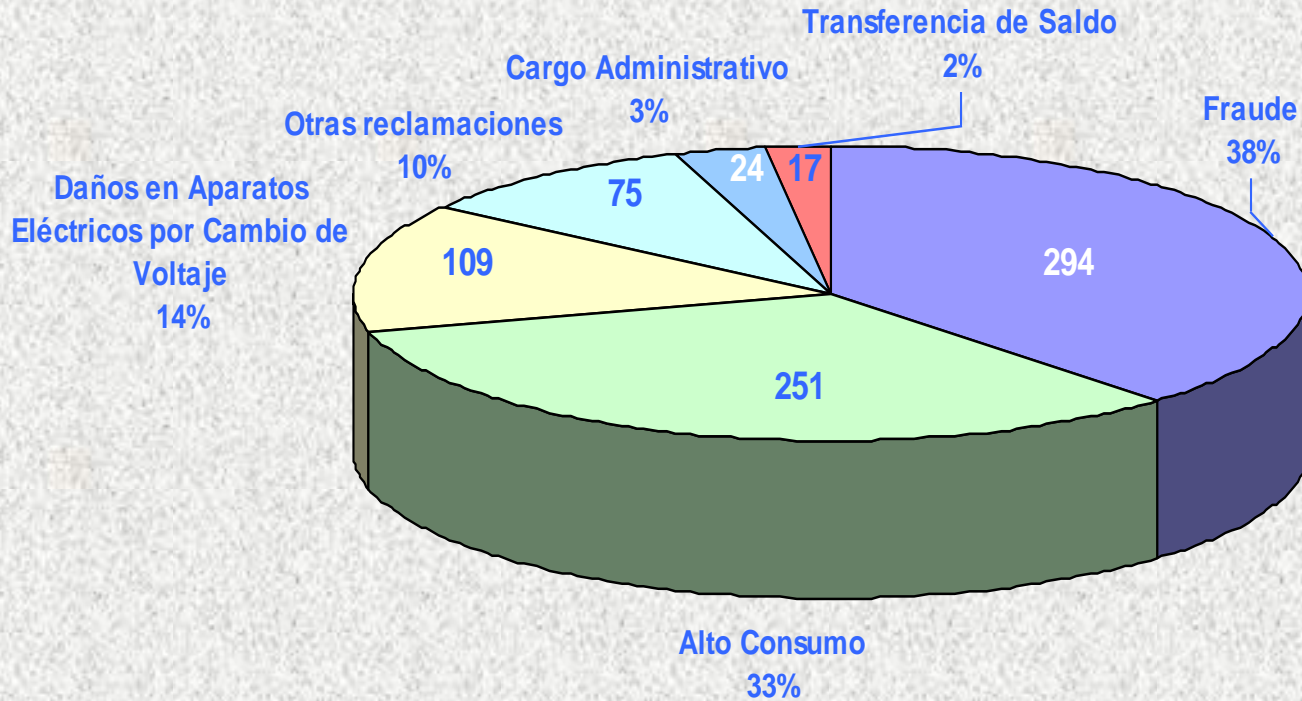
TELECOMUNICACIONES

Reclamos Por Tipo (Enero- Diciembre 2005)



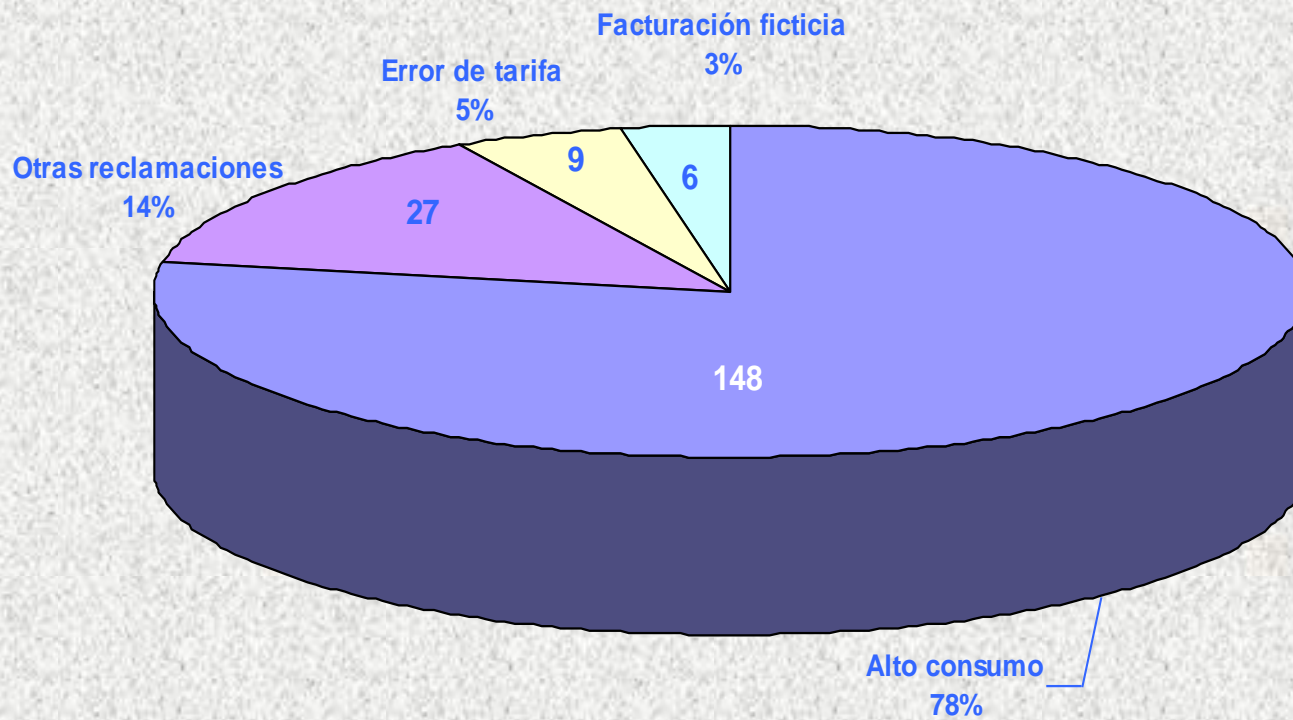
ELECTRICIDAD

Reclamos Por Tipo (Enero- Diciembre 2005)



AGUA

Reclamos Por Tipo (Enero - Diciembre 2005)



Estadísticas del Sector Telecomunicaciones - 2005

Cantidad de Reclamos

Tipo de Reclamo	Enero	Feb.	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
ADSL			1		1	3	1			3		1	10
Alto consumo Local	11	11	11	7	22	27	20	21	8	20	20	14	192
Cargo por mora			2	1		1							4
Cargos varios	6		1		1			1					9
Cobro revertido	2						1		2				5
Consulta al Directorio	1									1	1	1	4
Larga Distancia Internacional	40	35	37	20	16	20	36	19	22	21	16	9	291
Larga Distancia Nacional	13	8	11	9	15	26	10	7	12	14	6	5	136
Llamadas a celular y larga distancia nacional									1				1
Llamadas a celulares	26	21	39	27	23	32	19	28	30	24	26	12	307
Llamadas de servicio de valor agregado audiotexto	87	62	103	78	64	66	58	54	47	67	58	35	779
Llamadas Locales						1							1
Movil	1		1	1	1	4	5	2		2	3	2	22
Otras reclamaciones	2		8	2	4	7	5	3	4	6	3	6	50
Promoción a la Mujer				1		1	2						4
Servicios de Internet	33	22	40	41	52	35	34	31	47	43	42	64	484
TeleChip Total						1				1			2
Teletón	1	4	1										6
Transferencia de saldo						1							1
Total	223	163	255	187	199	225	191	166	173	202	175	149	2308

Estadísticas del Sector Electricidad - 2005

Cantidad de Reclamos

Tipo de Reclamo	Enero	Feb.	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Alto Consumo	27	19	31	20	33	20	24	21	14	19	13	10	251
Cambio de Medidor								1					1
Cambio de Tarifa	1			2									3
Cargo Administrativo	4	10	2		3	2	1	1			1		24
Cargo por Demanda							1	1	1			1	4
Cargo por reconexión				1	1							1	3
Daños en Aparatos Eléctricos por Cambio de Voltaje	19	12	4	8	12	5	9	13	10	9	4	4	109
Devolución de depósito	1		3		1	2	1	2				1	11
Error de facturación			2	1		5		1			1	1	11
Fraude	50	40	29	26	18	19	19	30	19	18	17	9	294
Nivel de Tensión					2			2	1				5
Remoción de poste				2		1		2	1	1			7
Transferencia de Saldo	3	3	2	2	1	1		1	1	2		1	17
Otras reclamaciones	2	1	1	5	3	1	1	3	8	2	2	1	30
Total	107	85	74	67	74	56	56	78	55	51	38	29	770

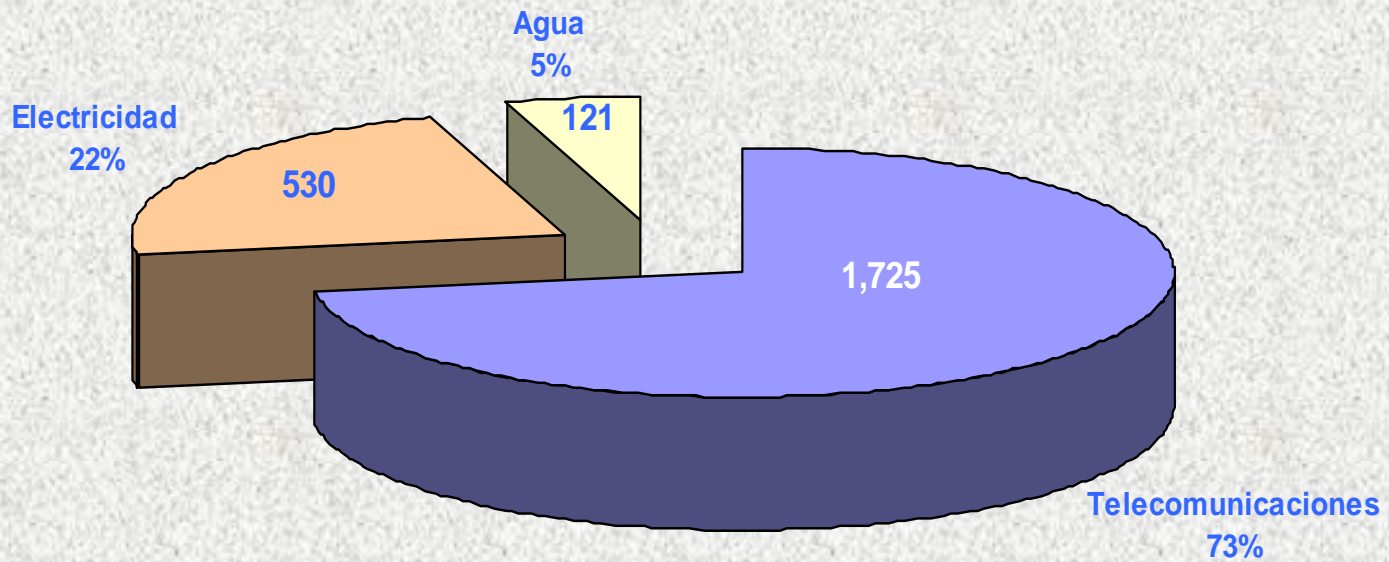
Estadísticas del Sector Agua - 2005

Cantidad de Reclamos

Tipo de Reclamo	Enero	Feb.	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Alto Consumo	15	11	9	18	16	15	9	14	12	14	12	3	148
Error de captura facturación		1						1					2
Error de lectura			1										1
Error de saldo							1						1
Error de tarifa					2		4	1	1	1			9
Facturación ficticia		2			1		1	1		1			6
Inmueble deshabitado	1								1				2
Sin lectura del mes							1						1
Otras reclamaciones	5		1		4	1	1		1	1	1	5	20
Total	21	14	11	18	23	16	17	17	15	17	13	8	190

Año 2006

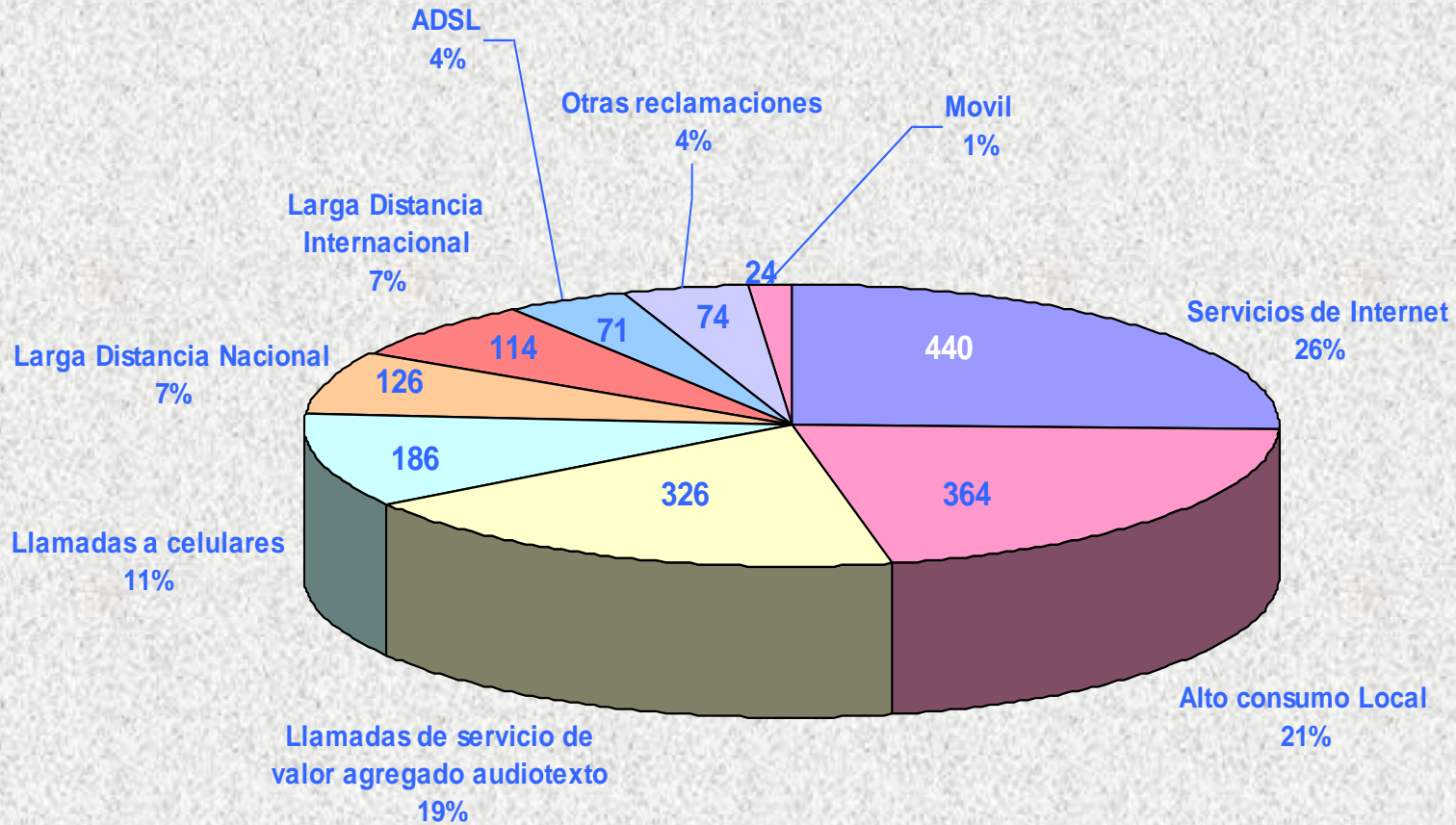
RECLAMOS POR SERVICIO (Enero - Diciembre 2006)



TOTAL DE RECLAMOS PRESENTADOS = 2,376

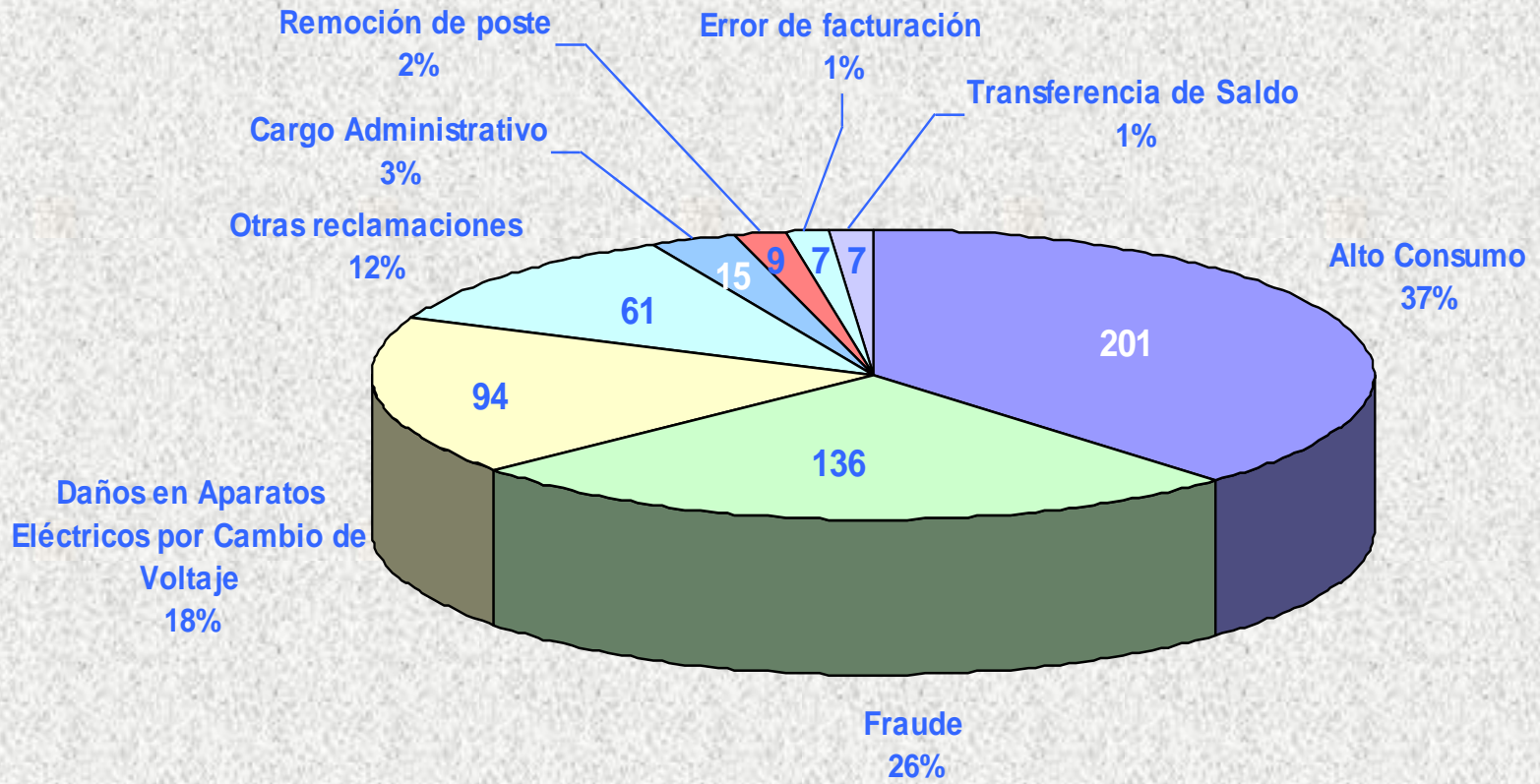
TELECOMUNICACIONES

Reclamos Por Tipo (Enero- Diciembre 2006)



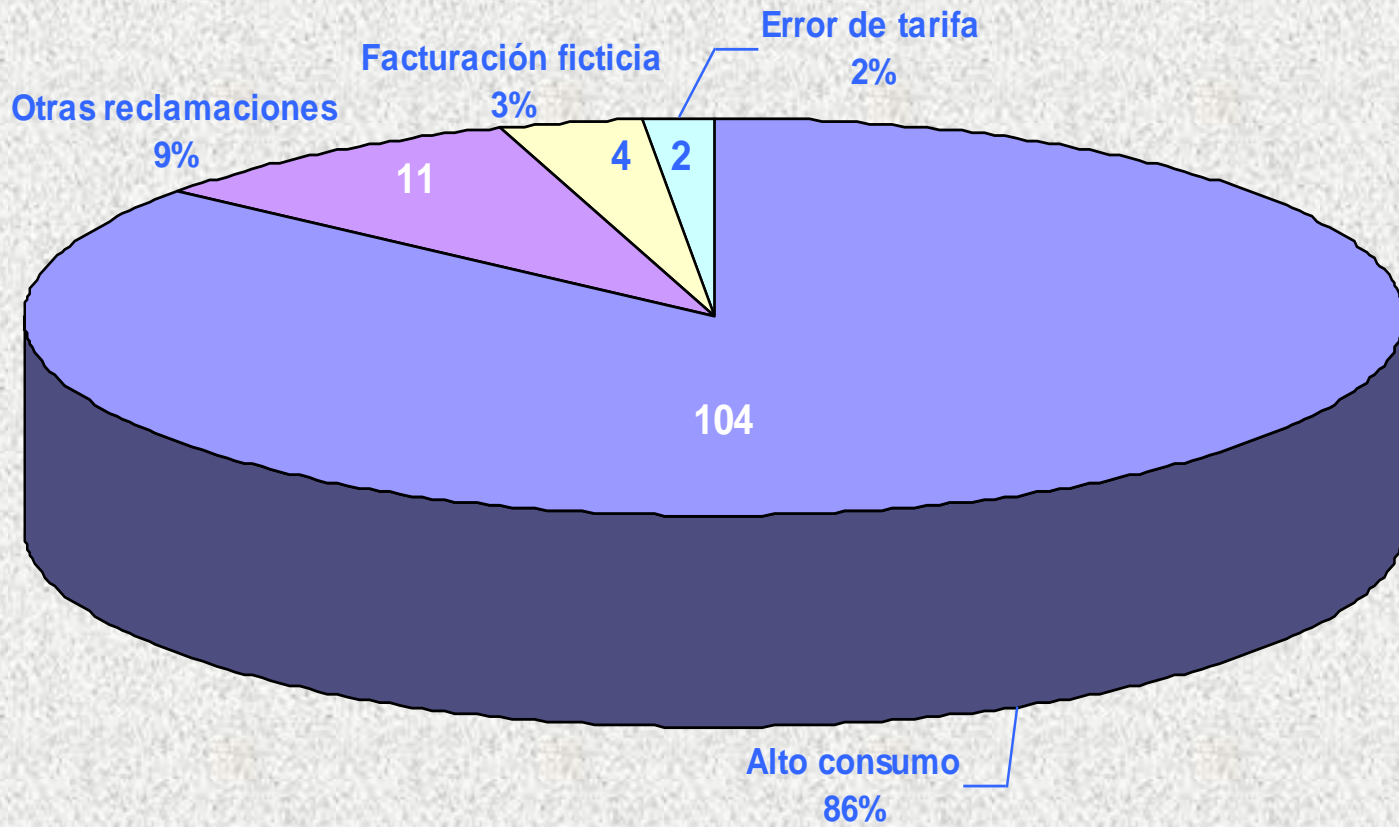
ELECTRICIDAD

Reclamos Por Tipo (Enero- Diciembre 2006)



AGUA

Reclamos Por Tipo (Enero - Diciembre 2006)



Estadísticas del Sector Telecomunicaciones - 2006

Cantidad de Reclamos

Tipo de Reclamo	Enero	Feb.	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
ADSL		1		1	2	6	12	18	8	8	7	8	71
Alto consumo Local	16	30	48	30	25	30	28	22	30	58	32	15	364
Aplicación de planes tarifarios equivocados					3								3
Cancelación de contrato			1										1
Cargo por mora					1	1	2		2				6
Cargos de llamadas fuera de ciclo					1								1
Cargos varios						2			1				3
Cobro revertido		1											1
Devolución de depósito											1		1
Incumplimiento de contrato											1		1
Incumplimiento de contrato para el servicio de Internet	1												1
Larga Distancia Internacional	11	14	18	7	4	7	13	6	15	10	5	4	114
Larga Distancia Nacional	4	8	9	2	9	9	23	15	12	12	8	15	126
Llamadas a celular y larga distancia nacional				1									1
Llamadas a celulares	22	26	20	24	21	15	11	12	8	8	8	11	186
Llamadas de cobro revertido												1	1
Llamadas de servicio de valor agregado audiotexto	34	47	50	25	17	19	21	23	19	23	26	22	326
Llamadas Locales		2					1						3
Movil	2		2	2		1	4	2	3	5	1	2	24
Otras reclamaciones	2	2	3	2		5	2	10	11	4	3	2	46
Promoción a la Mujer								1					1
Servicios de Internet	43	30	17	20	35	71	66	53	40	30	19	16	440
Teletón		1	1		1								3
Transferencia de saldo			1										1
Total	135	162	170	114	119	166	183	162	149	158	111	96	1725

Estadísticas del Sector Electricidad - 2006

Cantidad de Reclamos

Tipo de Reclamo	Enero	Feb.	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Alto Consumo	6	23	22	22	18	19	16	17	17	18	13	10	201
Aumento de tarifa					1								1
Bajo consumo								1					1
Cambio de Medidor					1								1
Cambio de Tarifa	1		1		2								4
Cargo Administrativo	1	2	1	2	1	2		1	2		2	1	15
Cargo por Demanda		1	1	1	1								4
Cargo por estimaciones	1							1					2
Cargo por reconexión						1	1			1			3
Daños en Aparatos Eléctricos por Cambio de Voltaje	7	10	9	5	9	12	8	5	9	9	5	6	94
Devolución de depósito		1											1
Error de facturación			3		1		1			1		1	7
Fraude	8	19	11	15	13	11	12	12	8	14	6	7	136
Nivel de Tensión				1			1				1		3
Remoción de poste			2	1	1		1	1	2	1			9
Servidumbre					1								1
Transferencia de Saldo	1		2	1		1			1	1			7
Otras reclamaciones	5	3	7	5		2		5	2	7	2	2	40
Total	30	59	59	53	49	48	40	43	41	52	29	27	530

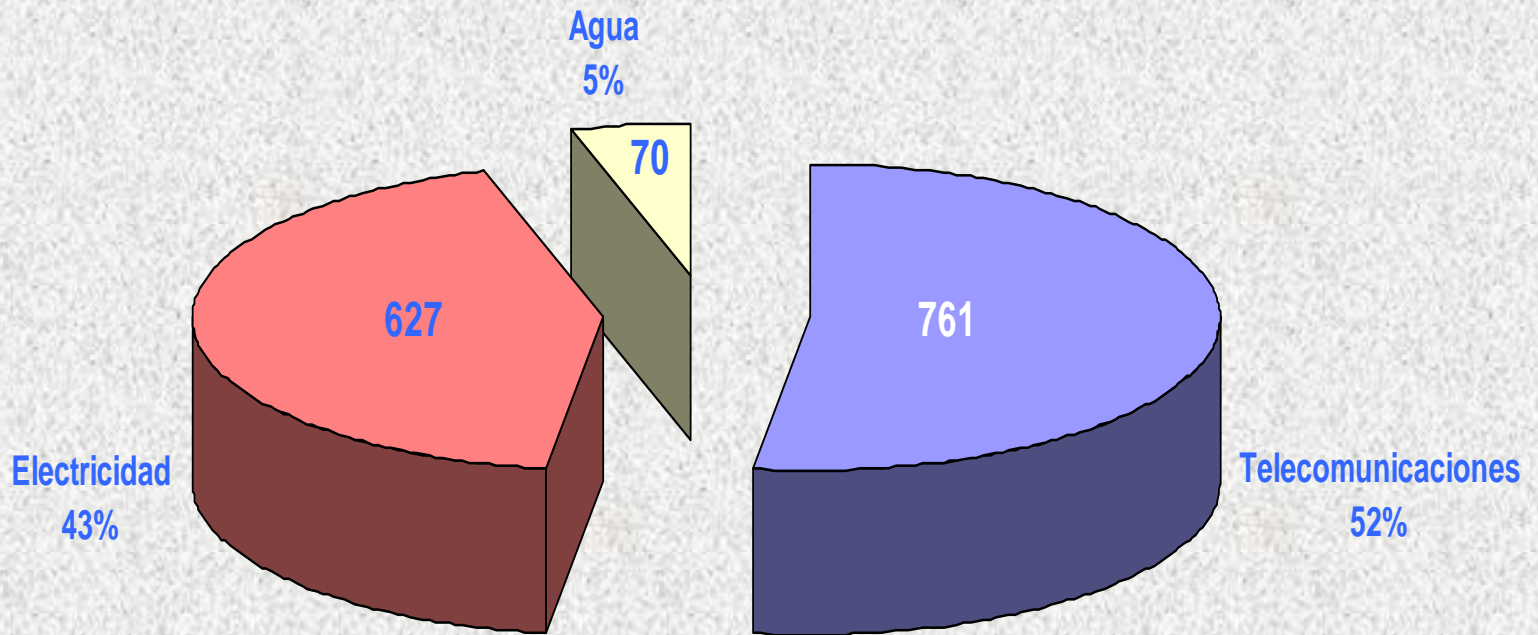
Estadísticas del Sector Agua - 2006

Cantidad de Reclamos

Tipo de Reclamo	Enero	Feb.	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Alto Consumo	10	10	12	10	6	9	14	9	10	6	4	4	104
Error de lectura							1						1
Error de tarifa						1	1						2
Error en promedio		1											1
Facturación ficticia			2			1			1				4
Inmueble deshabitado						1							1
Otras reclamaciones		1	2	1		1		1	1			1	8
Total	10	12	16	11	6	13	16	10	12	6	4	5	121

Año 2007

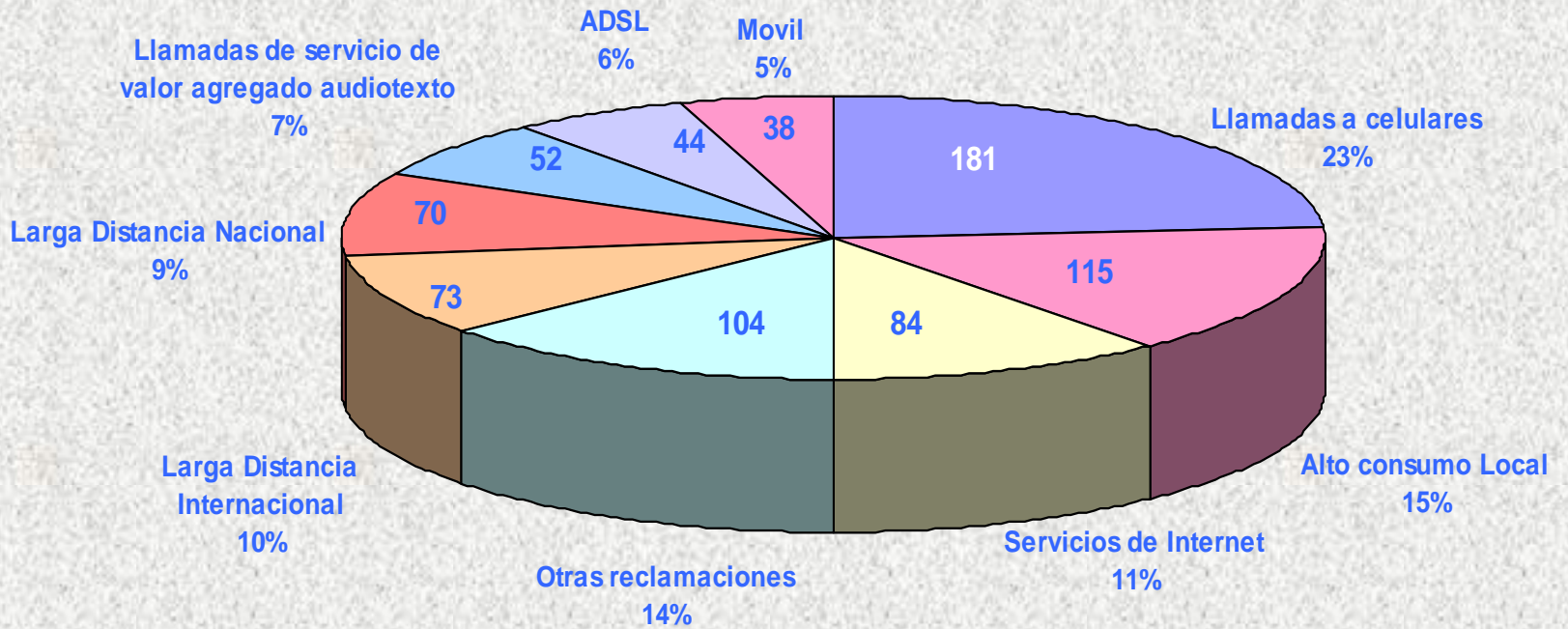
RECLAMOS POR SERVICIO (Enero - Diciembre 2007)



TOTAL DE RECLAMOS PRESENTADOS = 1,458

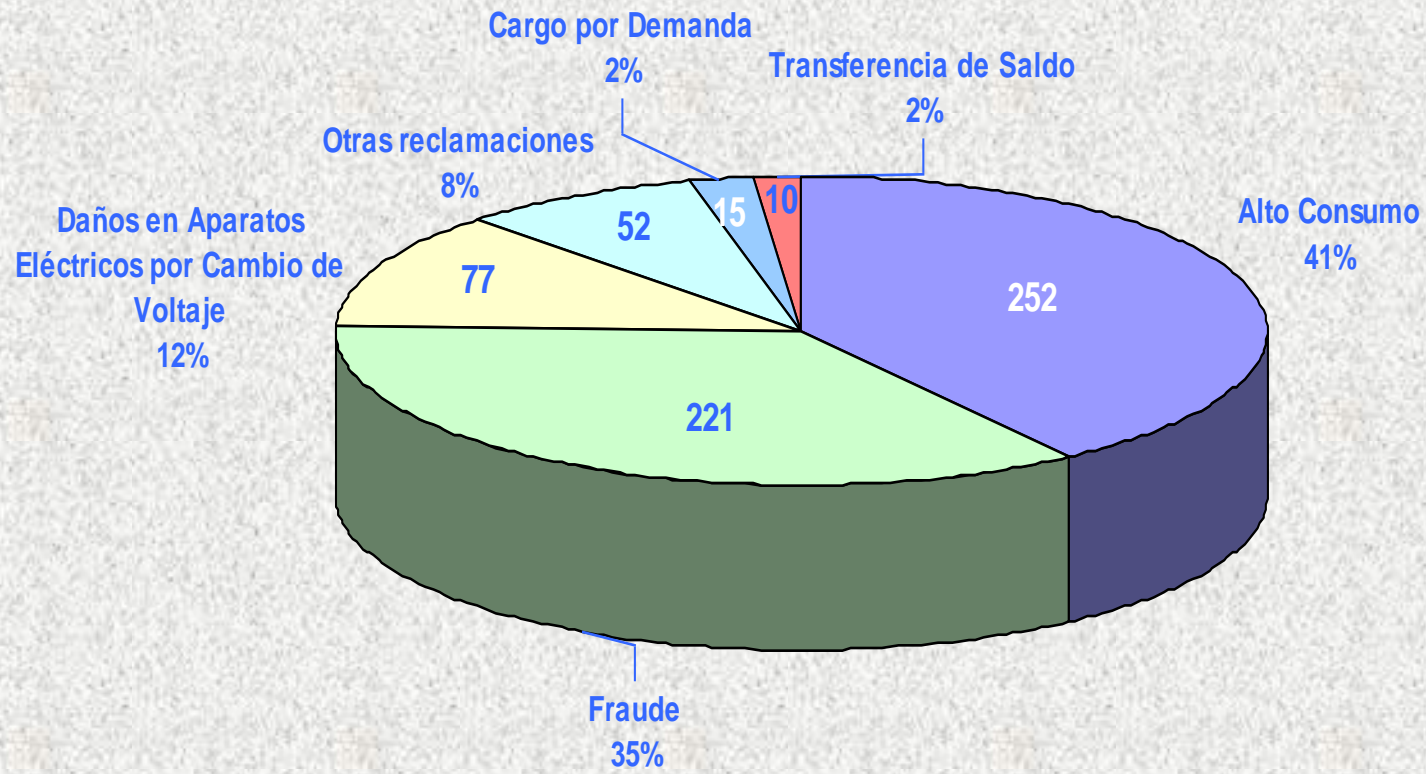
TELECOMUNICACIONES

Reclamos Por Tipo (Enero- Diciembre 2007)



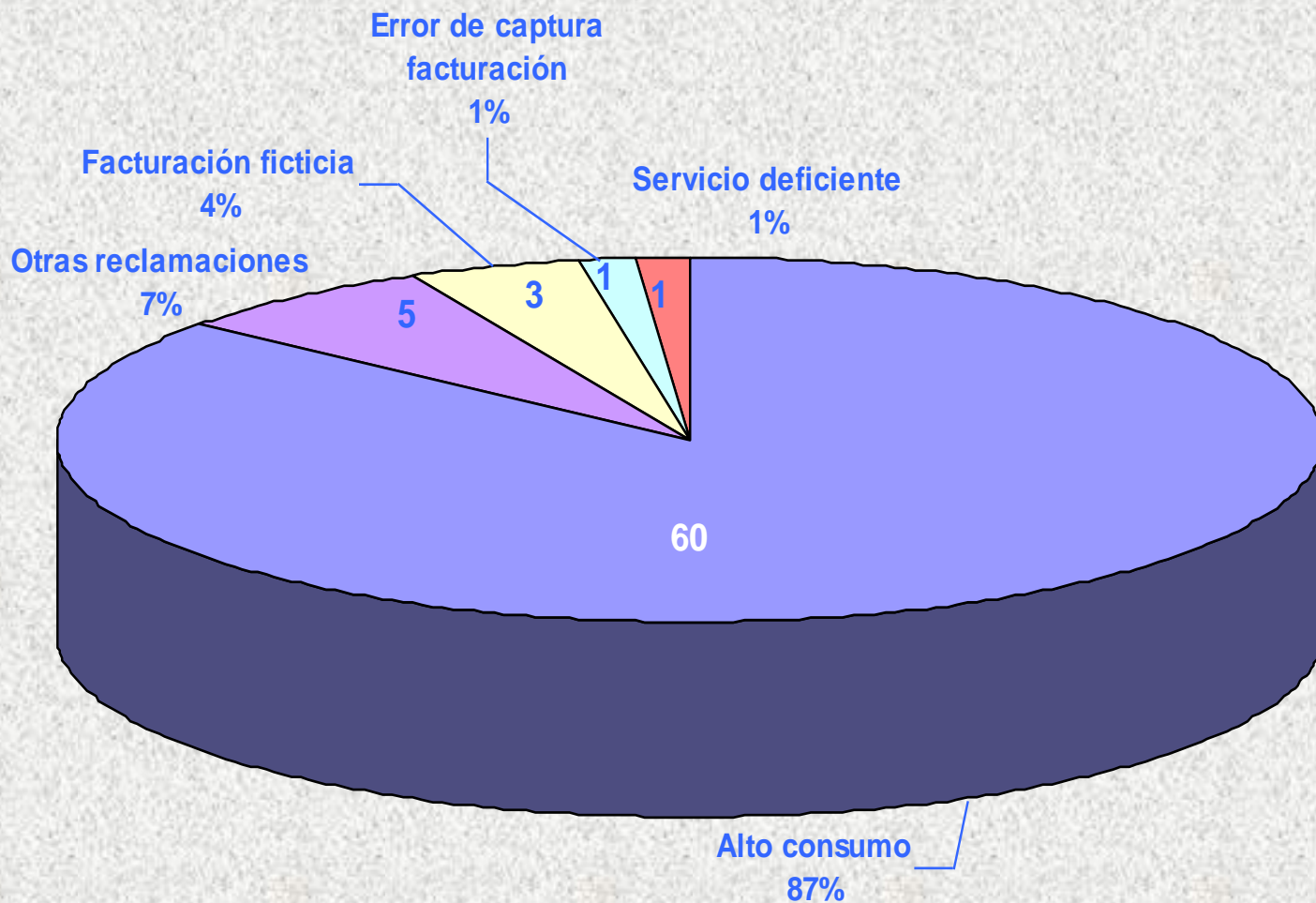
ELECTRICIDAD

Reclamos Por Tipo (Enero- Diciembre 2007)



AGUA

Reclamos Por Tipo (Enero - Diciembre 2007)



Estadísticas del Sector Telecomunicaciones - 2007

Cantidad de Reclamos

Tipo de Reclamo	Enero	Feb.	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
ADSL	2	6	3	3	5	5	2	4	2	6	5	1	44
Alto consumo Local	28	9	18	7	9	6	3	8	7	10	6	4	115
Cargo por activación residencial										1			1
Cargos por mora	1	2			1			1					5
Cargos varios							2					1	3
Consulta al directorio	1								1		2		4
Error de facturación	2												2
Incumplimiento de contrato	1												1
Incumplimiento de contrato para el servicio de Internet									1				1
Larga Distancia Internacional	10	4	19	5	9	6	1	6	6	1	3	3	73
Larga Distancia Nacional	11	3	13	9	9	8	3	4	4		6		70
Llamadas a celulares	11	34	18	9	11	14	8	22	12	15	15	12	181
Llamadas de cobro revertido	1												1
Llamadas de servicio de valor agregado audiotexto	19	8	7	2	5	1	3	3	1	1	2		52
Llamadas Locales				1	2				1		1		5
Movil			5	3	1	5	4	3	4	7	4	2	38
Otras reclamaciones	2	14	9	8	5	4	6	12	6	6	4	2	78
Servicios de Internet	34	29	8	1	1	1			8	1	1		84
Tele Pre-pago										1			1
Teléfonos públicos			1										1
Teletón	1												1
Total	124	109	101	48	58	50	32	63	53	49	49	25	761

Estadísticas del Sector Electricidad - 2007

Cantidad de Reclamos

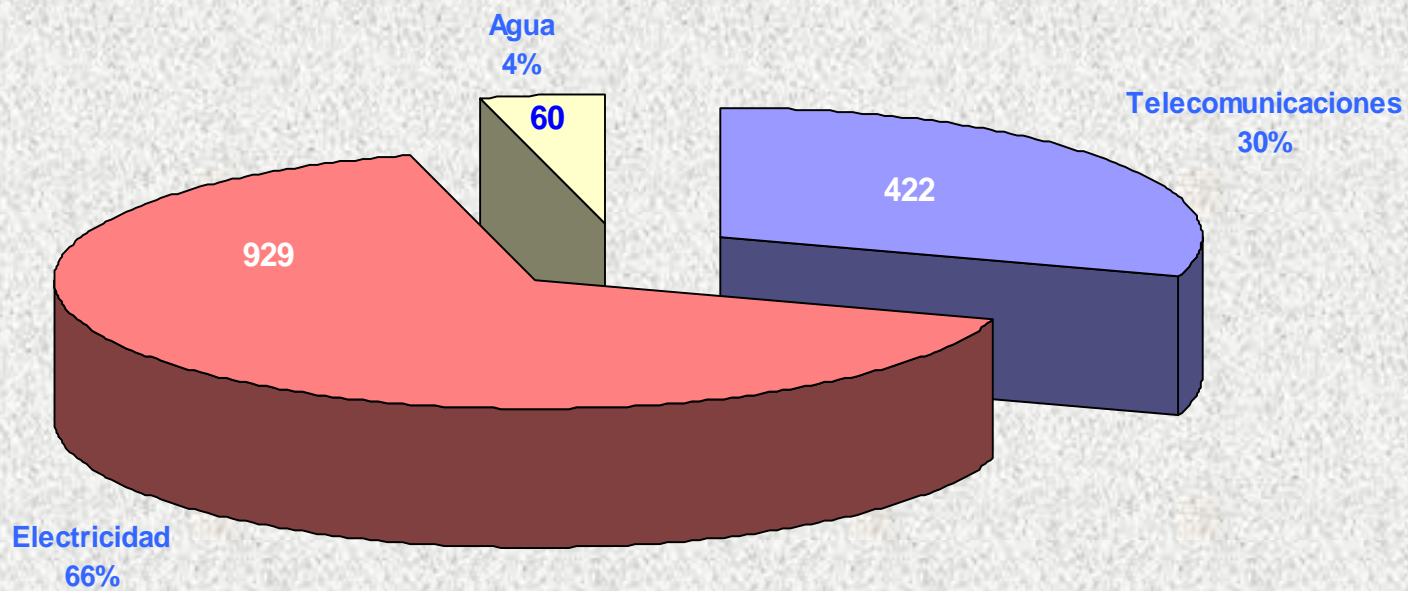
Tipo de Reclamo	Enero	Feb.	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Alto Consumo	14	21	30	12	29	17	23	23	26	31	15	11	252
Bajo consumo			1									1	2
Cambio de Medidor				1				1					2
Cargo Administrativo			1	1	2			1	2				7
Cargo por Demanda	1	1	2	1	2		3	3	1	1			15
Cargo por estimaciones		1				1							2
Cargo por reconexión										2			2
Daños en Aparatos Eléctricos por Cambio de Voltaje	3	7	8	5	8	6	12	7	4	10	4	3	77
Error de facturación				1									1
Fraude	14	8	12	7	12	19	26	19	30	29	19	26	221
Nivel de Tensión			1			1	1						3
Remoción de poste	1		1						1	1			4
Rotura de medidor							1						1
Transferencia de Saldo		3	1	3	2	1							10
Otras reclamaciones	5		6	3	3	2		6		1	2		28
Total	38	41	63	34	58	47	66	60	64	75	40	41	627

Estadísticas del Sector Agua - 2007**Cantidad de Reclamos**

Tipo de Reclamo	Enero	Feb.	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Alto Consumo	8	5	6	5	5	4	6	8	2	4	1	6	60
Error de captura facturación	1												1
Facturación ficticia							2	1					3
Servicio deficiente					1								1
Otras reclamaciones	1	1				1	1				1		5
Total	10	6	6	5	6	5	9	9	2	4	2	6	70

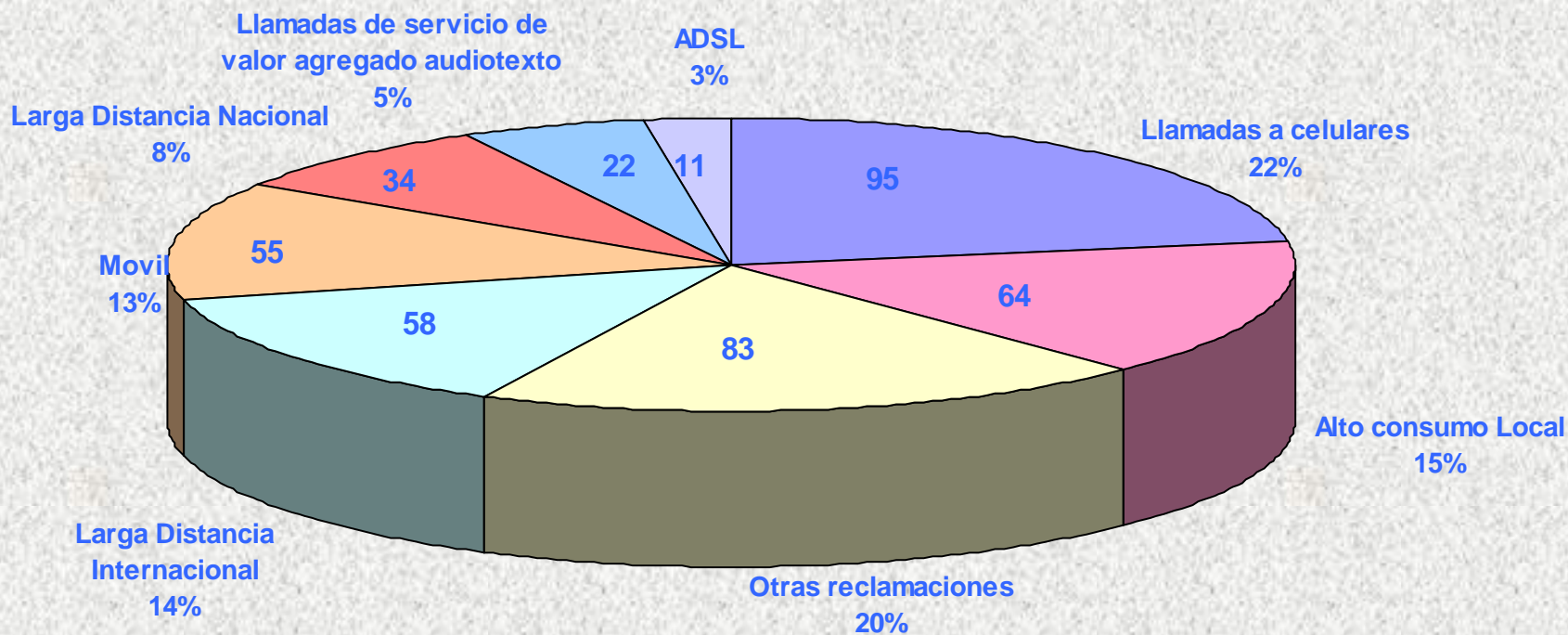
Año 2008

RECLAMOS POR SERVICIO (Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2008)



TOTAL DE RECLAMOS PRESENTADOS = 1411

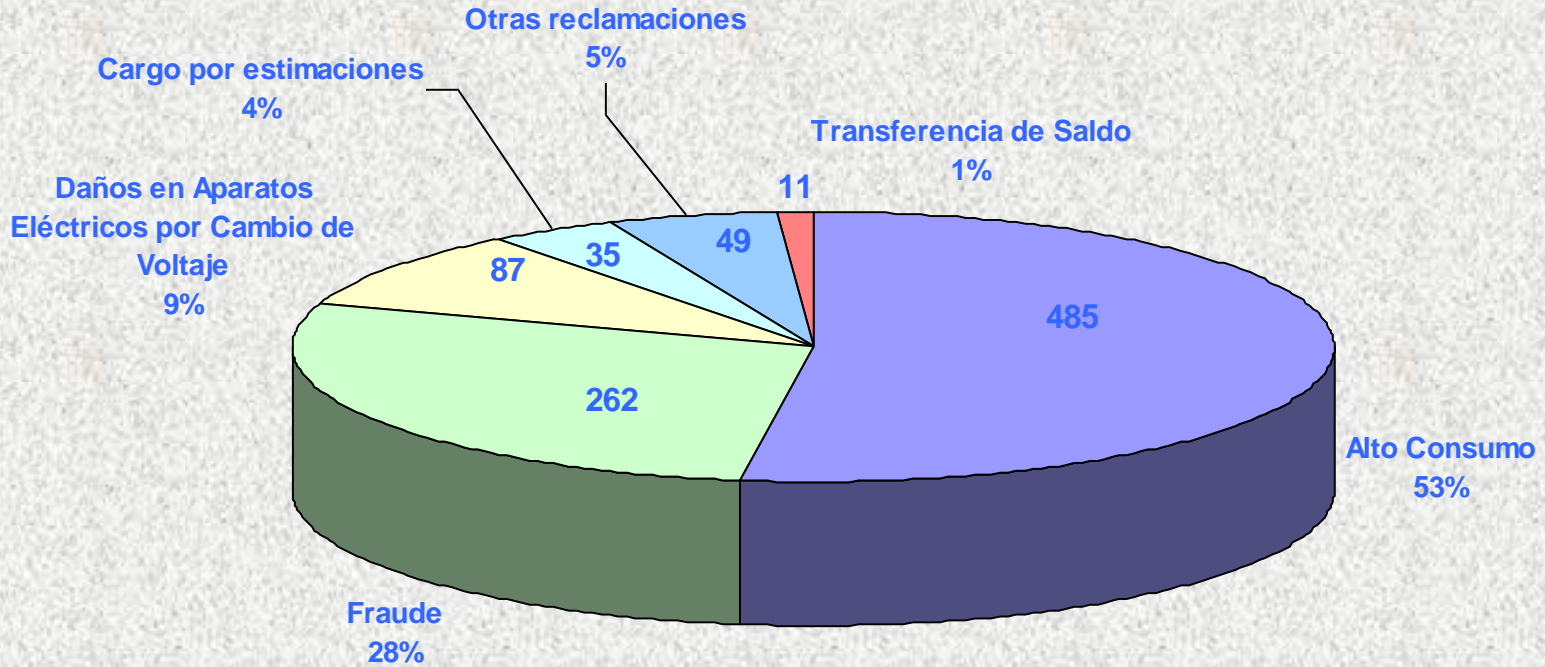
TELECOMUNICACIONES
Reclamos Por Tipo (Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2008)
Total de reclamaciones: 422



ELECTRICIDAD

Reclamos Por Tipo (Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2008)

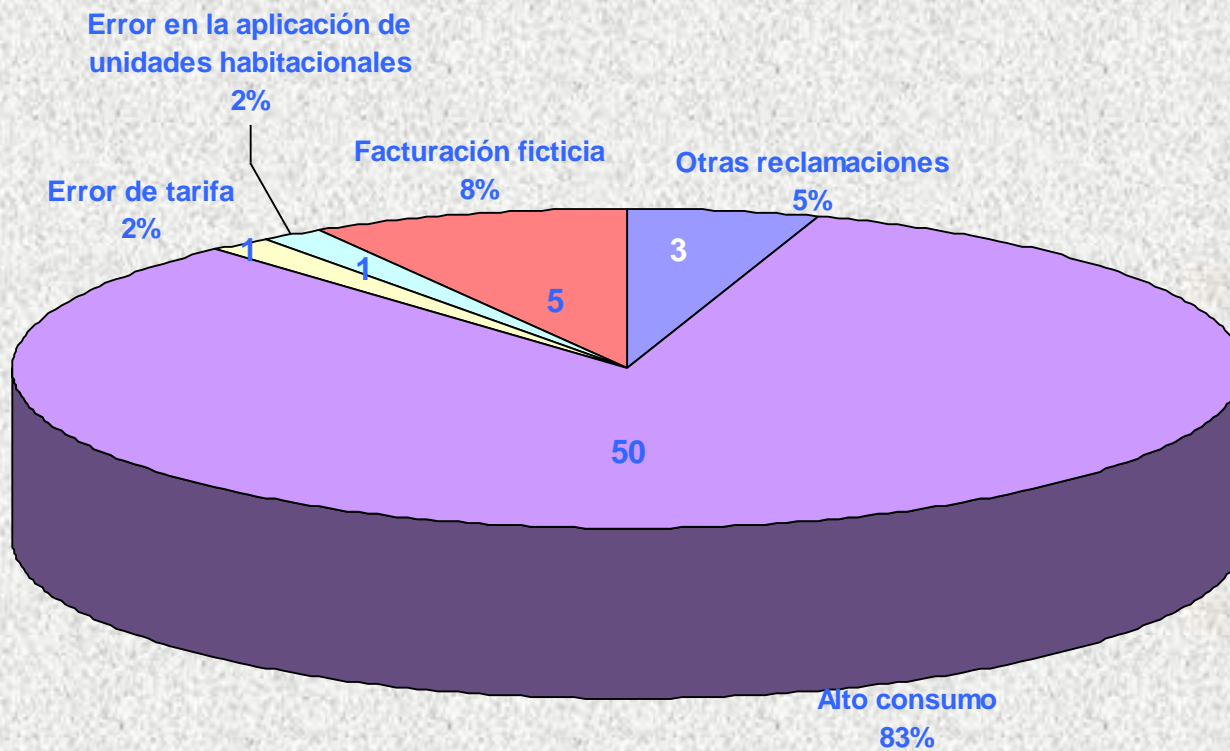
Total de reclamaciones: 929



AGUA

Reclamos Por Tipo (Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2008)

Total de reclamaciones: 60



Estadísticas del Sector Telecomunicaciones - 2008

Tipo de Reclamo	Cantidad de Reclamos												
	Enero	Feb.	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
ADSL	4	1		3		1	1				1		11
Alto consumo Local	8	8	5	4	5	4	1	11	6	4	3	5	64
Cargo por activación residencial	1												1
Cargos por mora													0
Cargos varios											1		1
Consulta al directorio													0
Error de facturación													0
Incumplimiento de contrato													0
Incumplimiento de contrato para el servicio de Internet							9						9
Larga Distancia Internacional	9	5	9	3	2	6		5	1			4	44
Larga Distancia Nacional	2	6	8	1	3	2	5		6		6		39
Llamadas a celulares	14	3	7	4	10	14	16	5	10	5	5	2	95
Llamadas de cobro revertido													0
Llamadas de servicio de valor agregado audiotexto	4	2	1	3	1	2			6			3	22
Llamadas Locales			1		1		3	1	2		1		9
Movil	5	3	6	7	4	1	7	2	5	10	5	2	57
Otras reclamaciones	7	2	5	4	3	7	10	10	7	4		5	64
Servicios de Internet	3	1	1		1								6
Tele Pre-pago													0
Teléfonos públicos													0
Teletón													0
Total	57	31	43	29	30	37	52	34	43	23	22	21	422

Estadísticas del Sector Electricidad - 2008

Cantidad de Reclamos

Tipo de Reclamo	Enero	Feb.	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Alto Consumo	13	25	18	20	38	46	45	39	44	70	58	69	485
Bajo consumo													0
Cambio de Medidor	1												1
Cargo Administrativo	3	2		1					1	2		2	11
Cargo por Demanda													0
Cargo por estimaciones	1		1		4	1	6	5	4	3	3	7	35
Cargo por reconexión							1						1
Daños en Aparatos Eléctricos por Cambio de Voltaje	6	2	9	3	14	14	3	10	8	6	7	5	87
Error de facturación	1				1		1						3
Fraude	32	24	23	23	24	14	22	24	21	22	20	13	262
Nivel de Tensión					1		1		1	2			5
Remoción de poste		1					1				1		3
Rotura de medidor													0
Transferencia de Saldo	1	1	1		1		1		3	2		1	11
Otras reclamaciones		3	1	1	3	3	1		2	4	3	4	25
Total	58	58	53	48	86	78	82	78	84	111	92	101	929

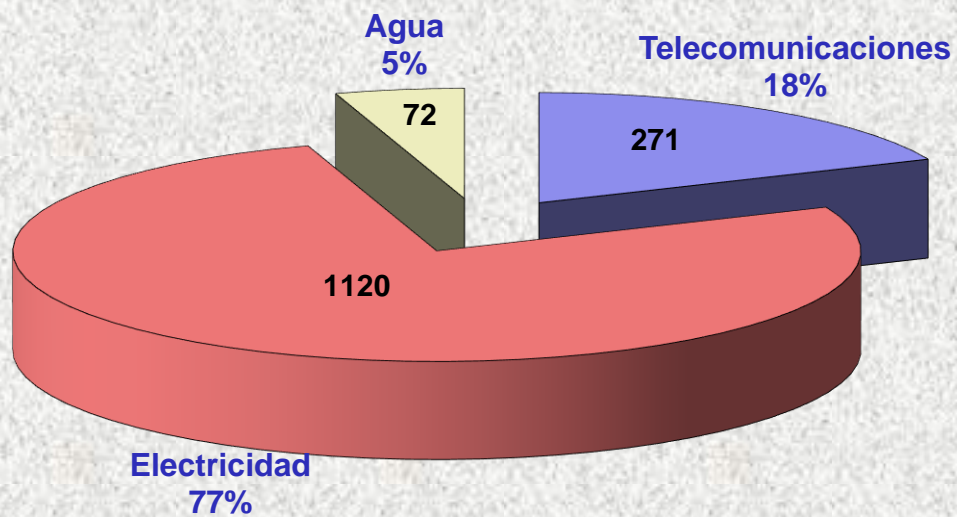
Estadísticas del Sector Agua - 2008

Cantidad de Reclamos

Tipo de Reclamo	Enero	Feb.	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Alto Consumo	5	6	3	5	5	3	3	3	6		6	5	50
Error de captura facturación													0
Facturación ficticia	1		2	1							1		5
Servicio deficiente													0
Otras reclamaciones							1	2		1		1	5
Total	6	6	5	6	5	3	4	5	6	1	7	6	60

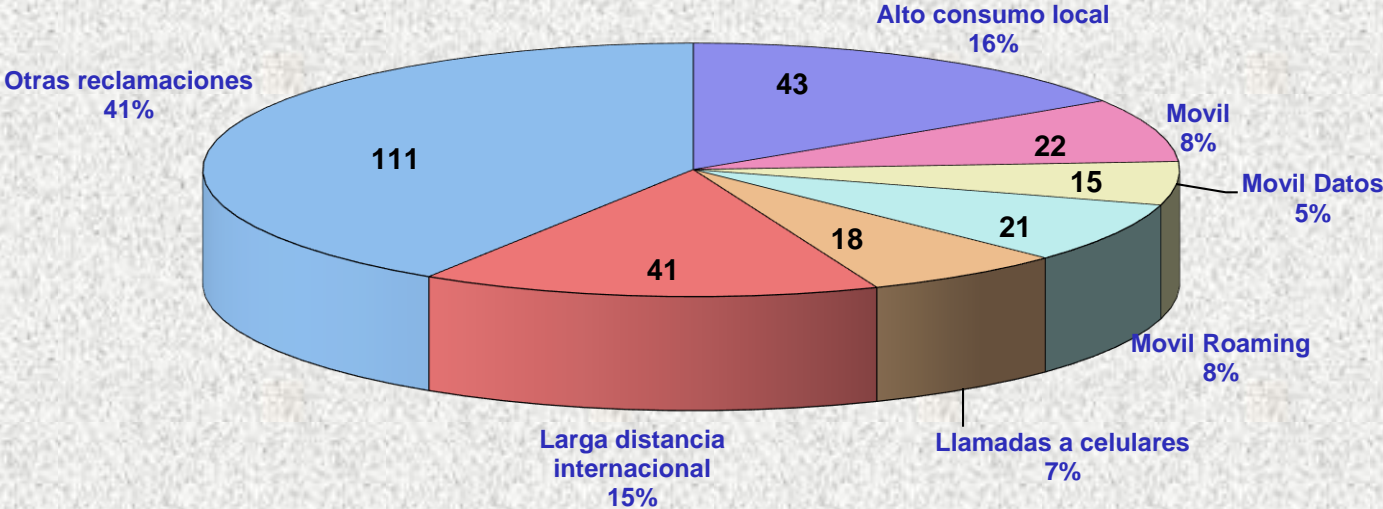
Año 2009

RECLAMOS POR SERVICIO (Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2009)

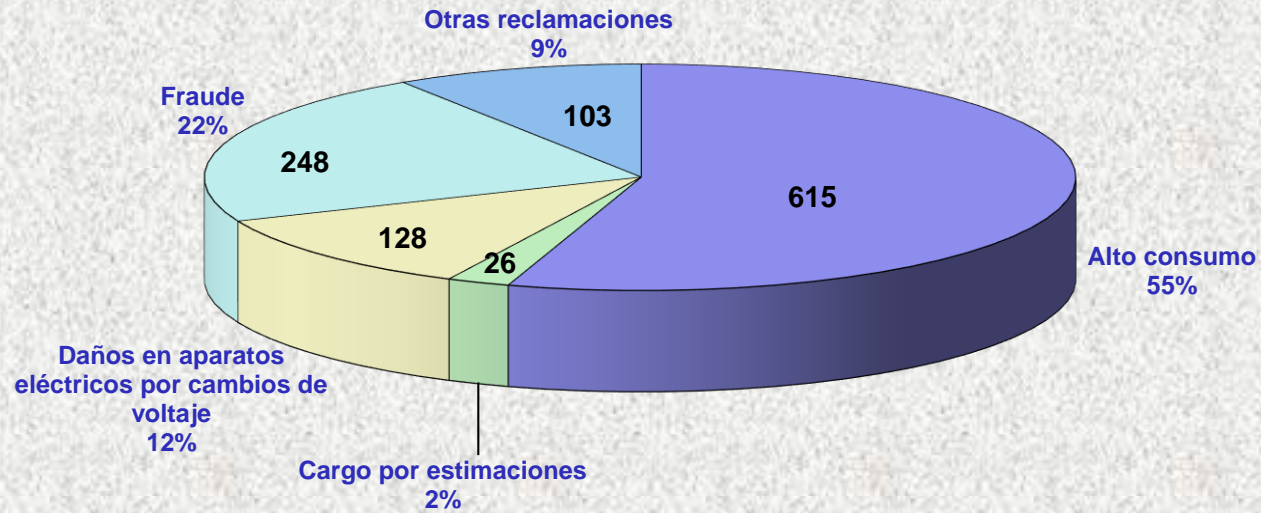


TOTAL DE RECLAMOS PRESENTADOS = 1463

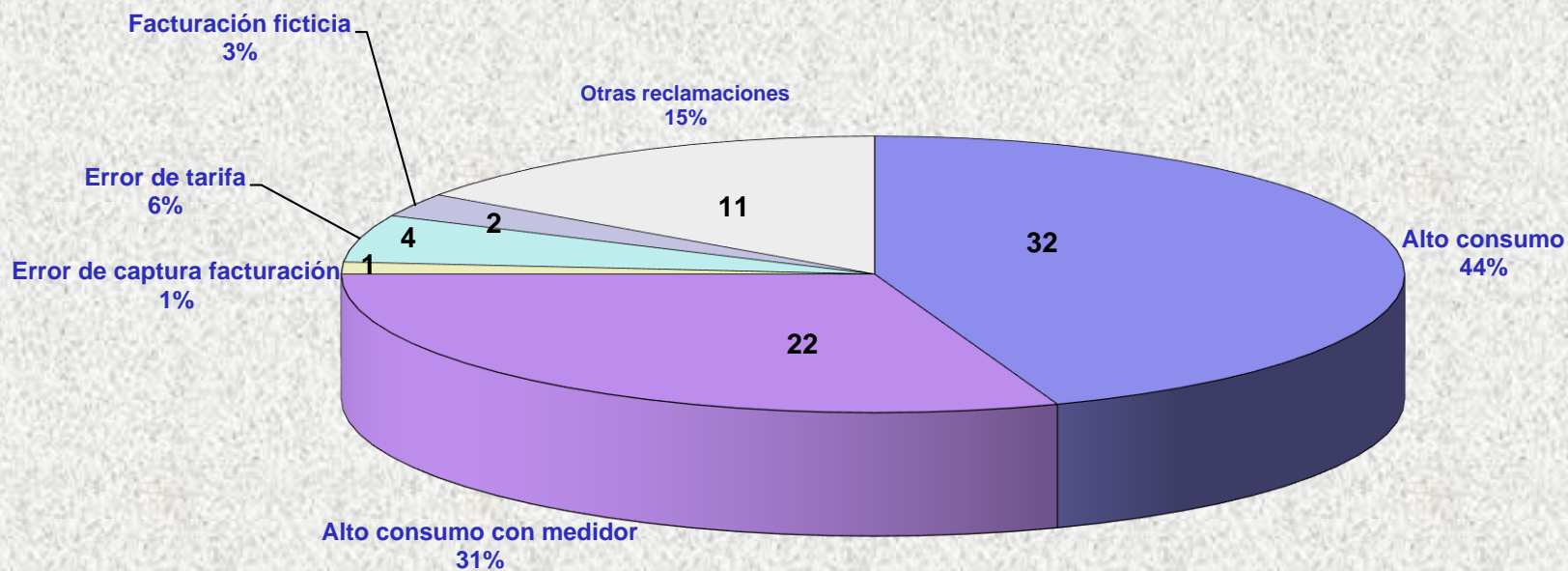
TELECOMUNICACIONES
Reclamos Por Tipo (Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2009)
Total de reclamaciones: 271



ELECTRICIDAD
Reclamos Por Tipo (Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2009)
Total de reclamaciones: 1120



AGUA
Reclamos Por Tipo (Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2009)
Total de reclamaciones: 72



Estadísticas del Sector Electricidad - 2009

Cantidad de Reclamos

Tipo de Reclamo	Enero	Feb.	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Alto Consumo	60	42	42	33	28	38	36	72	100	89	40	35	615
Bajo consumo													0
Cambio de Medidor		1											1
Cargo Administrativo		1				1			2	2			6
Cargo por Demanda				1		2						1	4
Cargo por estimaciones	8	3	5	2	2	1	1	2		1		1	26
Cargo por estimaciones y alto consumo							1	2	4	1	3	2	13
Cargo por reconexión						1				2			3
Daños en Aparatos Eléctricos por Cambio de Voltaje	11	5	12	6	11	6	11	13	18	14	10	11	128
Error de facturación									2	1			3
Fraude	21	12	20	13	16	11	31	31	31	25	19	18	248
Nivel de Tensión		1						1	2	1	1		6
Remoción de poste			1							1	1		3
Rotura de medidor			1	1							1		3
Transferencia de Saldo			2	1			1	1	3	3		1	12
Devolución de depósito									1				1
Medidor que no leen									1				1
Otras reclamaciones	3	5	4	2	2	3	3	6	8	2	8	1	47
Total	103	70	87	59	59	63	84	128	172	142	83	70	1120

Estadísticas del Sector Telecomunicaciones - 2009

Cantidad de Reclamos

Tipo de Reclamo	Enero	Feb.	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
ADSL		1											1
Alto consumo Local	1	1	5	1	1	7	7	5	4	5	5	1	43
Aplicación de planes tarifarios			1										1
Audiotexto						2							2
Cargo por activación residencial													0
Cargos por mora												1	1
Cargos varios							1			1			2
Consulta al directorio													0
Deficiencia en la prestación del servicio										1		1	2
Deficiencia en el servicio										1			1
Error de facturación													0
Fraude de TV pagada					1			2		1	1		5
Incumplimiento de contrato	1								3				4
Incumplimiento de contrato para el servicio de Internet							1			1		1	3
Larga Distancia Internacional	3	3	6	5	1	7	4	4	4	2	1	2	42
Larga Distancia Nacional			1		1		2			1		2	7
Llamadas a celulares	1		1		3	3	2		3	1	2	2	18
Llamadas de cobro revertido													0
Llamadas de servicio de valor agregado audiotexto								1			1		2
Llamadas Locales							1	2	1				4
Movil	1	3	6	2		1	1	2		3	2	1	22
Móvil Datos				3	1		1	3	4	3			15
Móvil Roaming				2	4			1	3	2	6	3	21
Otras reclamaciones	7	3	6	5	4	6	4	3	12	8	5	4	67
SVA Walter Mercado					1								1
Servicios de Internet		1			1				1				3
Mal servicio		1											1
Televisión Pagada				1	1								2
Tele Pre-pago													0
Teléfonos públicos													0
Transferencia de saldo									1				1
Teletón													0
Total	14	13	26	19	19	26	24	23	36	30	23	18	271

Estadísticas del Sector Agua - 2009

Cantidad de Reclamos

Tipo de Reclamo	Enero	Feb.	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Alto Consumo	1	3	4	5	6	5	5	4	4	9	5	3	54
Alto consumo y tarifa errada											2		2
Error de captura facturación	1												1
Error de lectura											2		2
Error de tarifa		1	1		1						1		4
Facturación ficticia	1											1	2
Servicio deficiente													0
Otras reclamaciones				1	1				2	1	1	1	7
Total	3	4	5	6	8	5	5	4	6	10	11	5	72

Cantidad de reclamaciones por sector

Años 1999 a 2009

Sector	Año 1999		Año 2000		Año 2001		Año 2002		Año 2003		Año 2004		Año 2005		Año 2006		Año 2007		Año 2008		Año 2009	
	Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Telecomunicaciones	3139	95.4	2062	91.6	1804	70.8	1531	65.1	1732	61.4	2679	63.0	2308	70.6	1725	72.6	761	52.2	422	29.9	271	18.5
Electricidad	69	2.1	124	5.5	628	24.6	669	28.5	940	33.3	1381	32.5	770	23.6	530	22.3	627	43.0	929	65.8	1120	76.6
Agua	81	2.5	66	2.9	117	4.6	150	6.4	147	5.2	193	4.5	190	5.8	121	5.1	70	4.8	60	4.3	72	4.9
Totales	3289	100	2252	100	2549	100	2350	100	2819	100	4253	100	3268	100	2376	100	1458	100	1411	100	1463	100