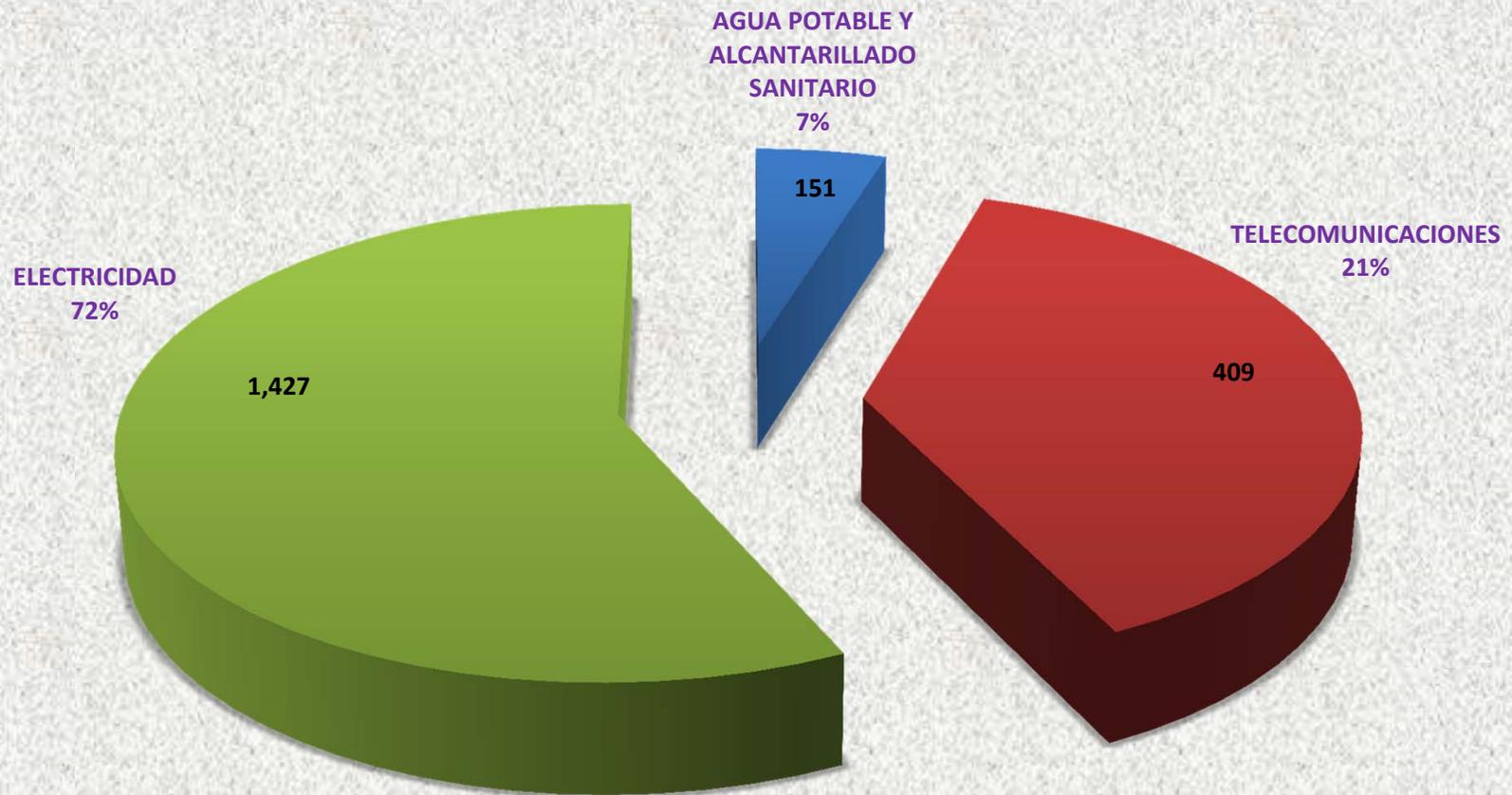


ESTADÍSTICAS DE RECLAMOS DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

RECLAMOS POR SERVICIO

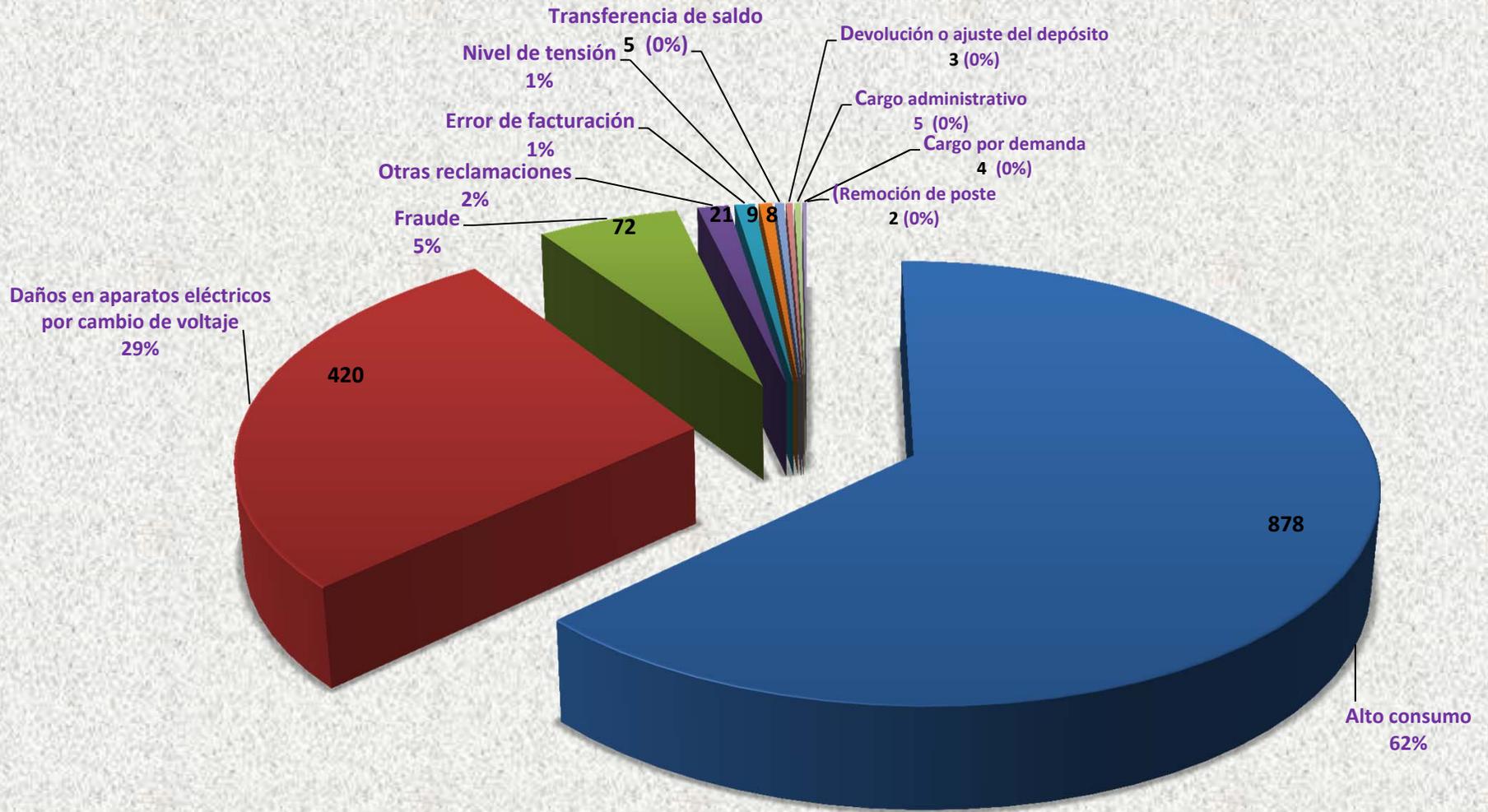
(DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012)



TOTAL DE RECLAMOS: 1,987

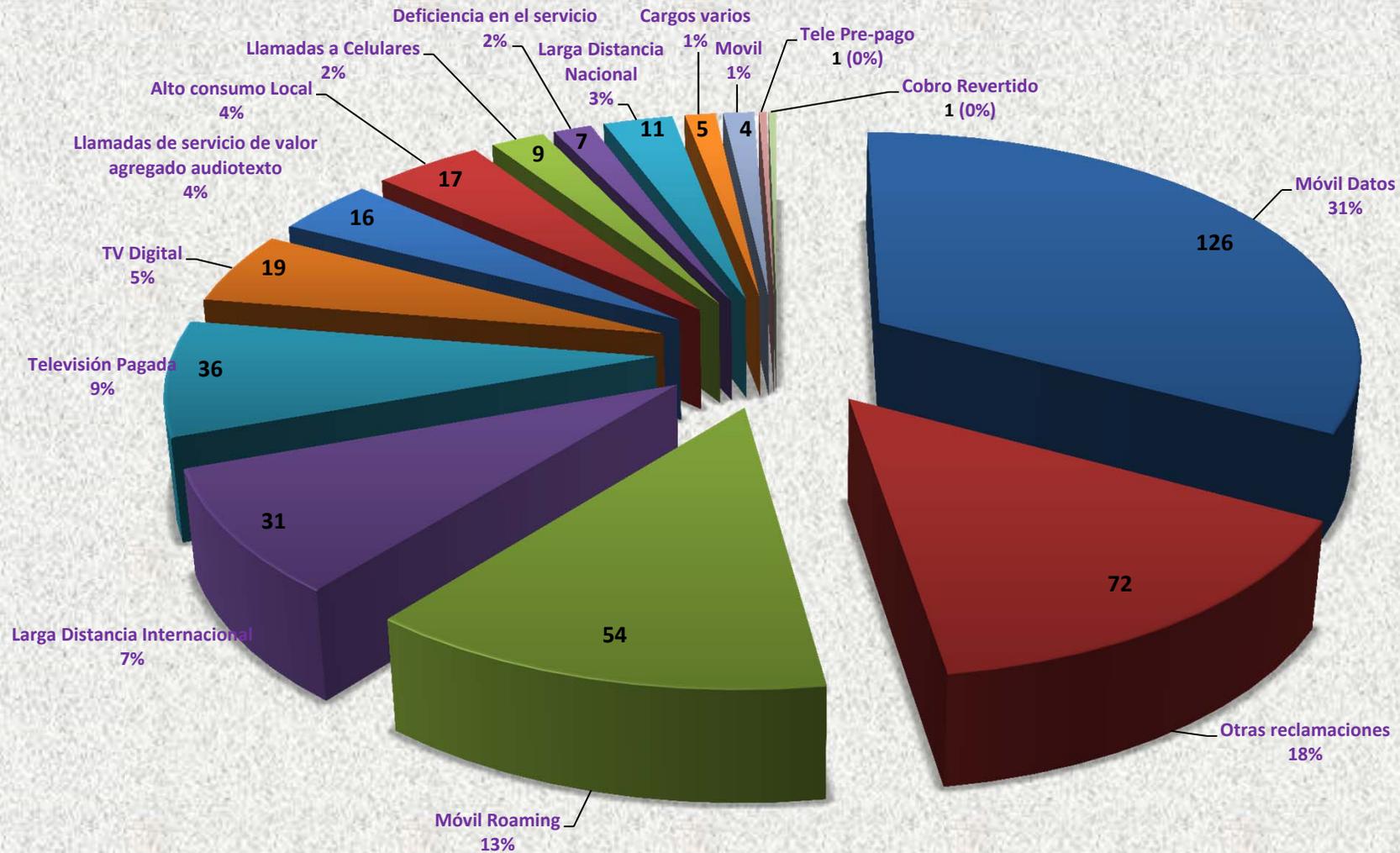
**SERVICIO DE ELECTRICIDAD
 RECLAMOS POR TIPO (DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012)**

TOTAL DE RECLAMACIONES: 1,427



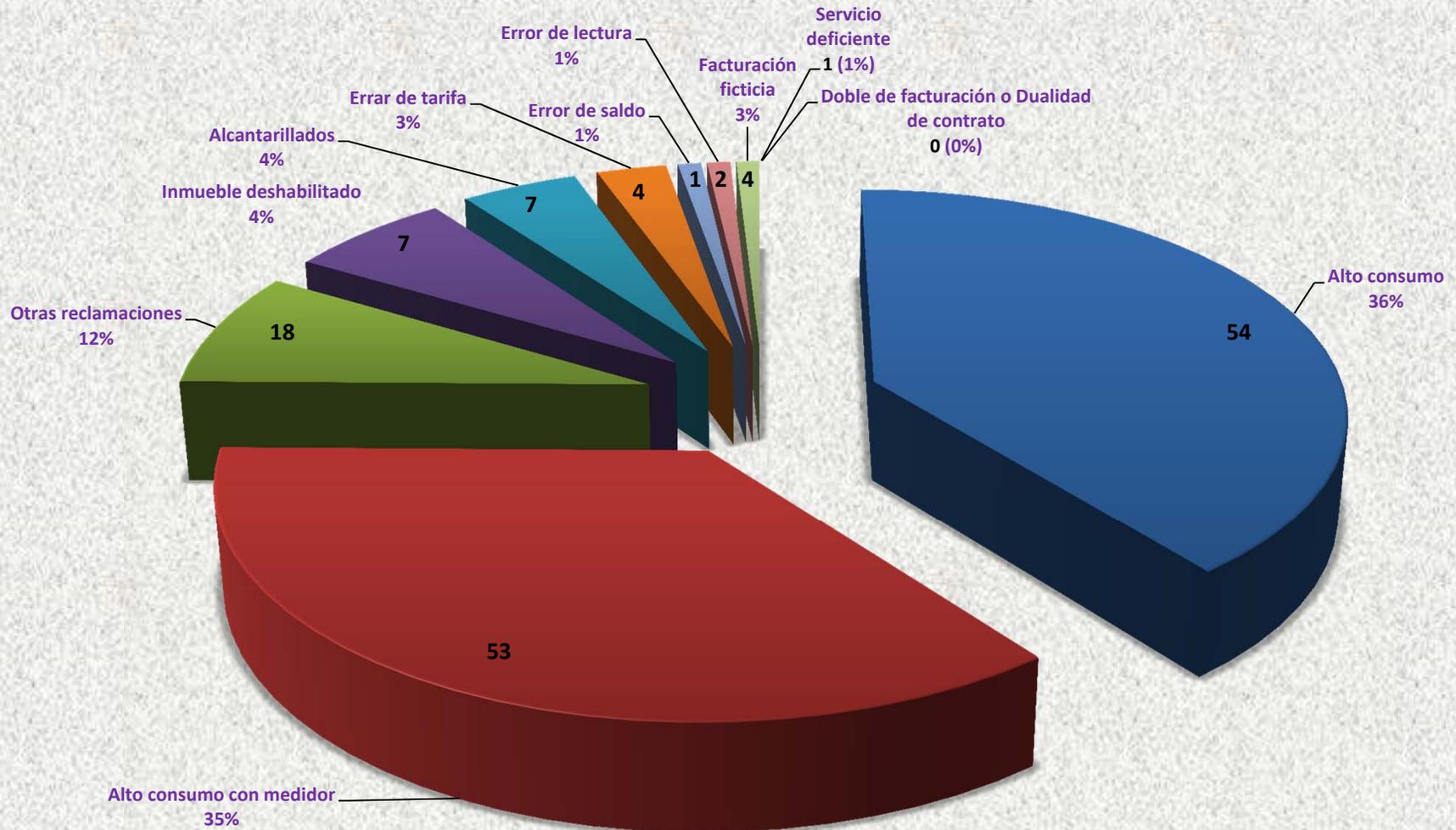
**SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES
 RECLAMOS POR TIPO (DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012)**

TOTAL DE RECLAMACIONES: 409



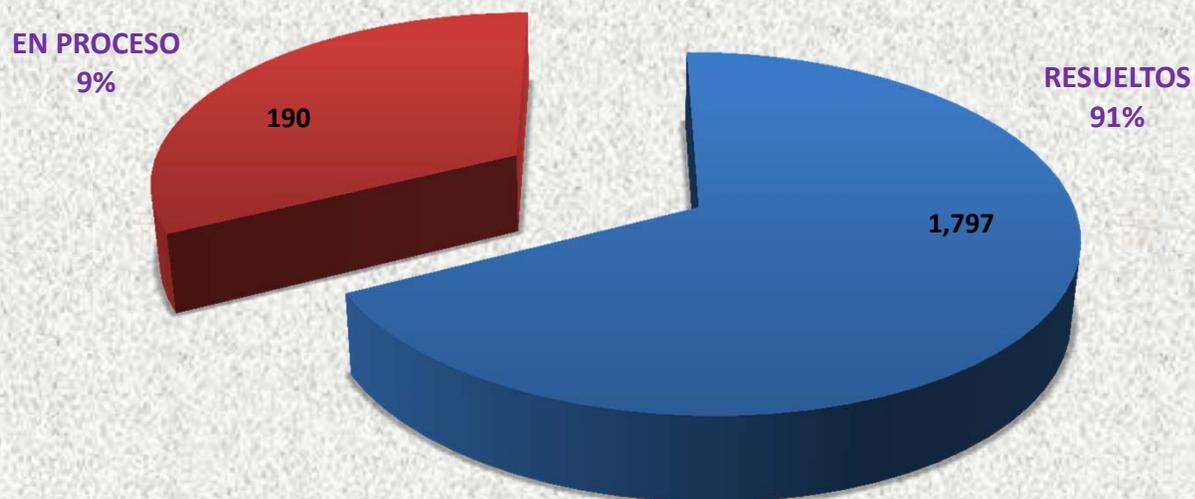
**SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO
 RECLAMOS POR TIPO (DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012)**

TOTAL DE RECLAMACIONES: 151



En el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2012, se atendieron un total de 1,987 reclamos, de los cuales se resolvieron 1,797 (90%) y 190 (10%) están en proceso.

TOTAL DE RECLAMOS RESUELTOS: 1,797



TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS Y RESUELTOS				
Servicios	Resueltos	En Proceso	Total	%
Telecomunicaciones	383	26	409	21%
Electricidad	1,284	143	1,427	72%
Agua	130	21	151	7%
Total	1,797	190	1,987	100%
%	90%	10%	100%	

Estadísticas del Servicio de Electricidad (Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2012)

Cantidad de Reclamos

Tipo de Reclamo	Ene.	Feb.	Mar.	Abril	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total	%
Alto Consumo	43	55	64	68	64	87	95	66	106	97	67	66	878	62%
Daños en Aparatos Eléctricos por Cambio de Voltaje	13	10	13	12	24	21	31	42	108	68	56	22	420	29%
Fraude	12	7	11	7	11	3	4	2	5	5	4	1	72	5%
Otras reclamaciones	1	3	2	0	1	1	1	2	0	7	2	1	21	1%
Error de facturación	3	1	0	0	0	0	0	0	4	1	0	0	9	1%
Nivel de Tensión	1	0	0	0	1	1	1	0	1	2	1	0	8	1%
Transferencia de Saldo	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	5	0%
Cargo Administrativo	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	5	0%
Devolución o Ajuste del Depósito	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0%
Cargo por Demanda	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	4	0%
Remoción de poste	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0%
Total	76	77	93	87	101	114	134	113	225	182	131	94	1,427	100%

Estadísticas del Servicio de Telecomunicaciones (Del 1 de Enero al 31 de diciembre de 2012)

Cantidad de Reclamos

Tipo de Reclamo	Ene.	Feb.	Mar.	Abril	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total	%
Móvil Datos	24	19	16	3	10	6	9	10	12	8	5	4	126	31%
Otras reclamaciones	8	7	5	3	7	4	3	4	5	11	8	7	72	18%
Móvil Roaming	6	5	6	6	4	6	2	2	4	6	5	2	54	13%
Televisión Pagada	4	3	4	1	4	2	1	2	5	2	4	4	36	9%
Larga Distancia Internacional	6	1	4	3	4	3	3	1	3	2	0	1	31	8%
TV Digital	3	2	6	1	2	0	0	0	2	1	1	1	19	5%
Alto consumo Local	3	3	2	1	0	1	0	1	0	6	0	0	17	4%
Llamadas de servicio de valor agregado audiotexto	0	1	1	1	1	3	1	0	4	0	2	2	16	4%
Larga Distancia Nacional	1	0	0	0	0	2	1	0	1	4	2	0	11	3%
Llamadas a Celulares	1	1	1	0	0	1	0	2	1	0	1	1	9	2%
Deficiencia en el servicio	1	0	1	0	0	0	2	1	0	0	2	0	7	2%
Cargos varios	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	5	1%
Movil	0	1	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	4	1%
Tele Pre-pago	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
Cobro Revertido	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
Total	57	45	47	20	32	29	22	26	38	41	30	22	409	100%

Estadísticas del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario (Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2012)

Cantidad de Reclamos

Tipo de Reclamo	Ene.	Feb.	Mar.	Abril	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total	%
Alto consumo	1	4	2	4	6	2	6	4	11	5	3	6	54	36%
Alto consumo con medidor	2	0	5	2	5	3	5	11	4	6	4	6	53	35%
Otras reclamaciones	2	1	0	0	0	1	1	1	1	6	4	1	18	12%
Inmueble deshabilitado	1	0	1	2	2	0	0	0	0	1	0	0	7	4%
Alcantarillados	0	2	0	0	0	0	2	1	0	0	1	1	7	4%
Error de tarifa	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	4	3%
Facturación ficticia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	1	4	3%
Error de lectura	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2	1%
Error de saldo	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1%
Servicio deficiente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1%
Doble de facturación o Dualidad de contrato	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Total	6	7	8	9	13	6	15	19	16	21	16	15	151	100%

**CANTIDAD DE RECLAMOS POR AÑOS
DE 1999 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012**

Sector	RECLAMOS PRESENTADOS POR AÑOS													
	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Telecomunicaciones	3139	2062	1804	1531	1732	2679	2308	1725	761	422	271	304	354	409
Electricidad	69	124	628	669	940	1381	770	530	627	929	1120	947	1195	1427
Agua Potable y Alcantarillado Sanitario	81	66	117	150	147	193	190	121	70	60	72	138	97	151
Totales	3289	2252	2549	2350	2819	4253	3268	2376	1458	1411	1463	1389	1646	1,987