

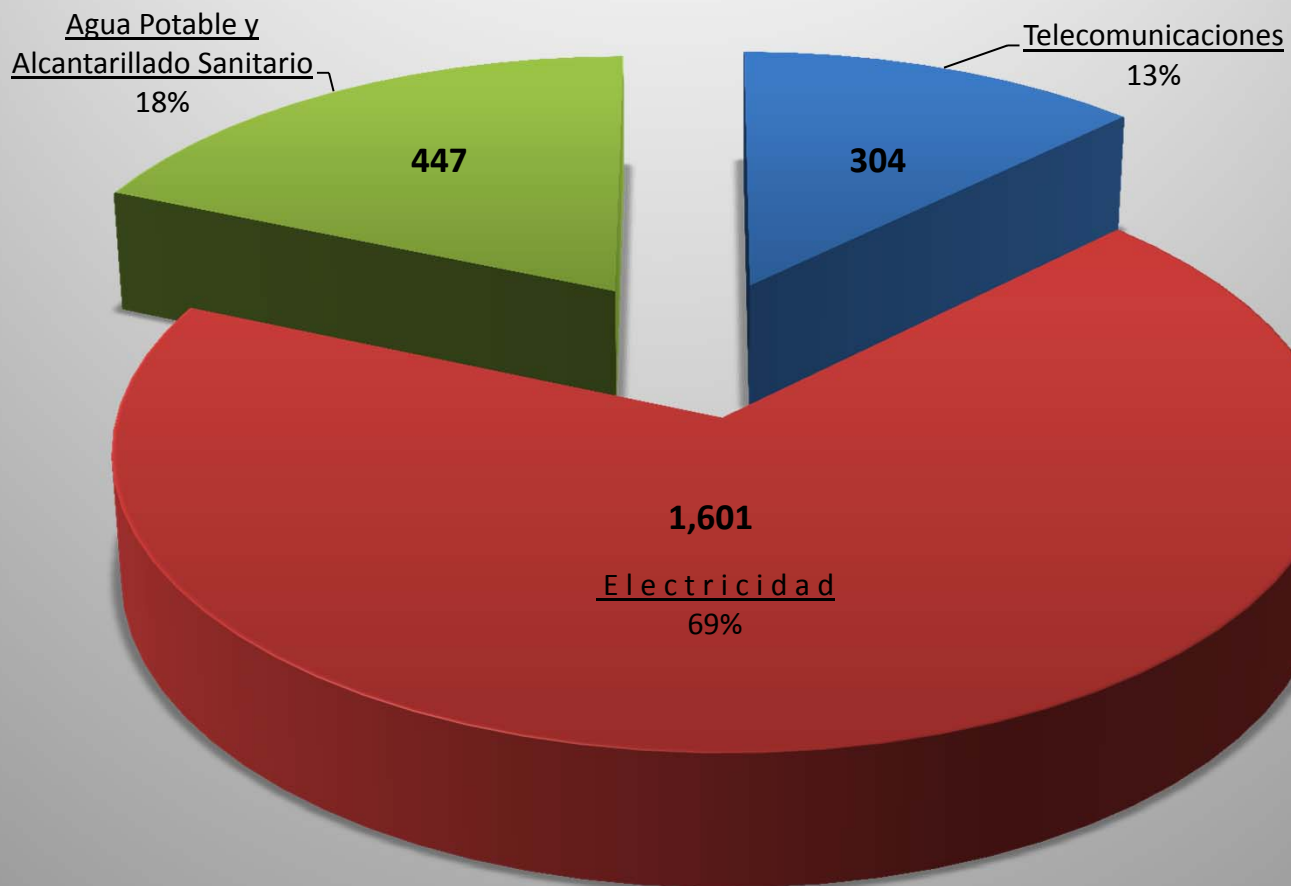


***DIRECCIÓN NACIONAL DE
ATENCIÓN AL USUARIO***

ESTADÍSTICAS DE RECLAMOS

***DEL 1 DE ENERO AL 27 DE
DICIEMBRE DE 2013***

**GRÁFICA DNAU-01.
TIPO DE SERVICIO:
DEL 1 DE ENERO AL 27 DE DICIEMBRE DE 2013**

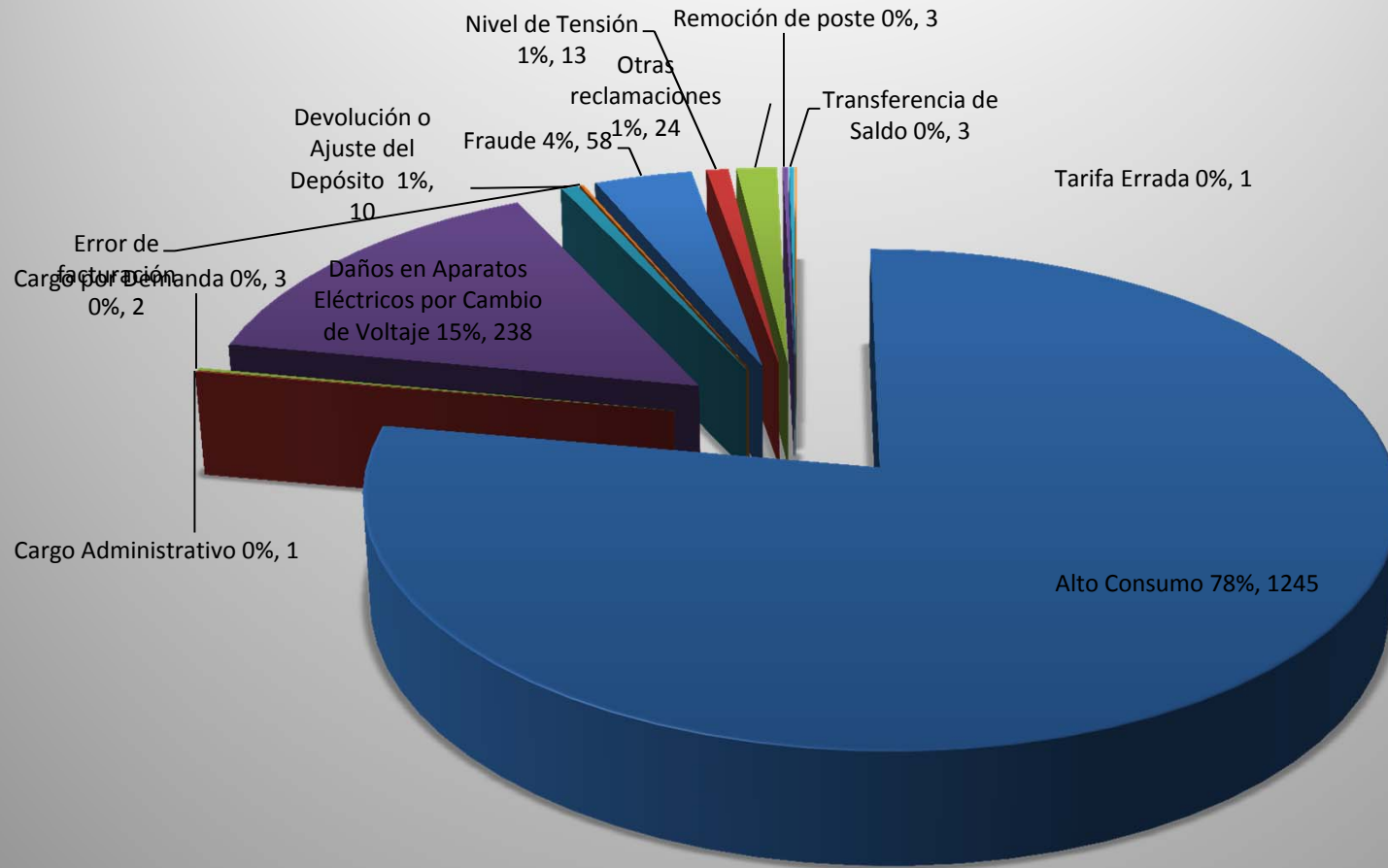


(a) Incluye los reclamos de Alcantarillado Sanitario.

Fuente: Dirección Nacional de Atención al Usuario de la ASEP

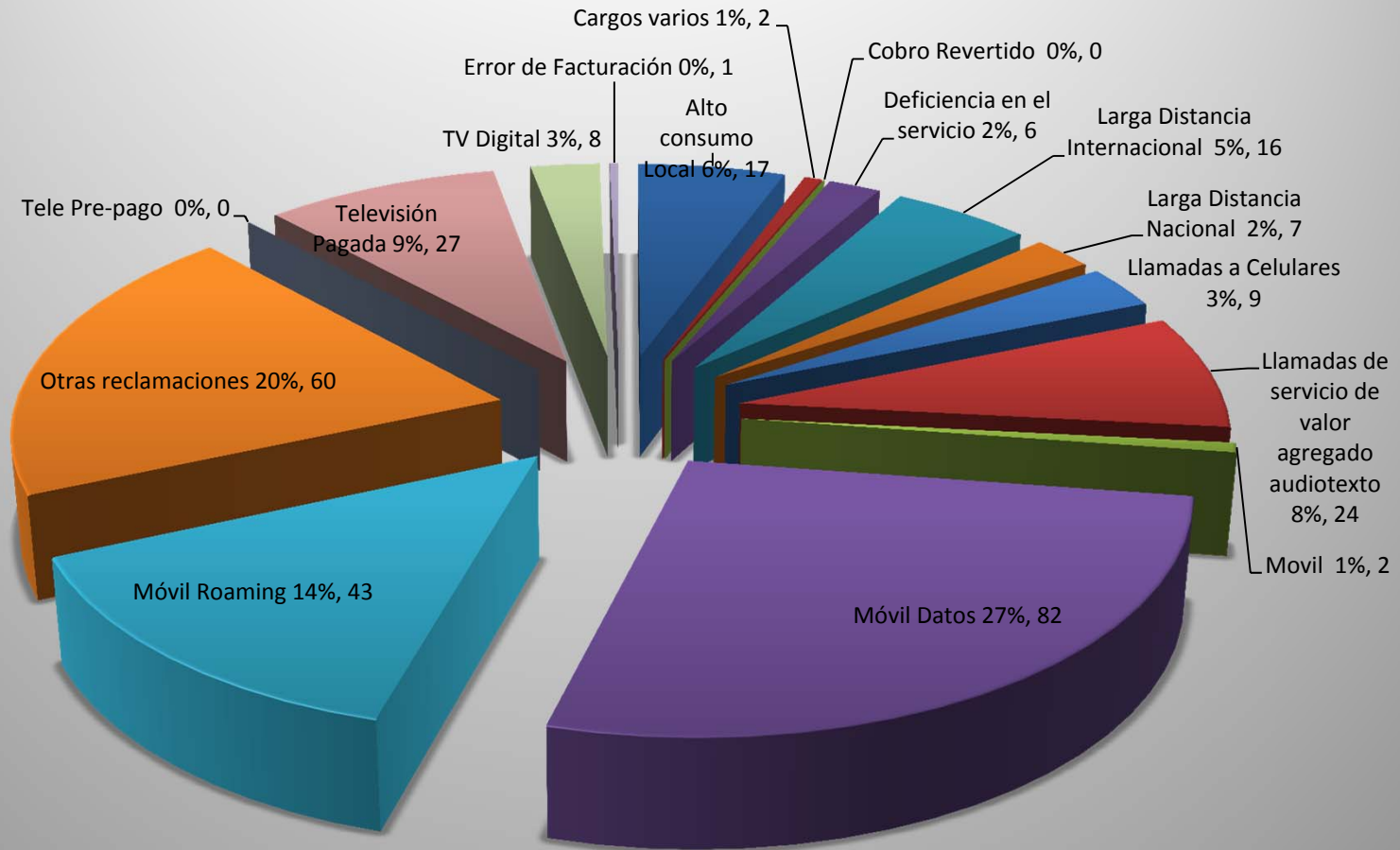
TOTAL DE RECLAMOS: 2,352

GRÁFICA DNAU-02.
COMPORTAMIENTO DEL SERVICIO DE ELECTRICIDAD
SEGÚN TIPO DE RECLAMO: DEL 1 DE ENERO AL 27 DE DICIEMBRE DE 2013



TOTAL DE RECLAMOS: 1,601

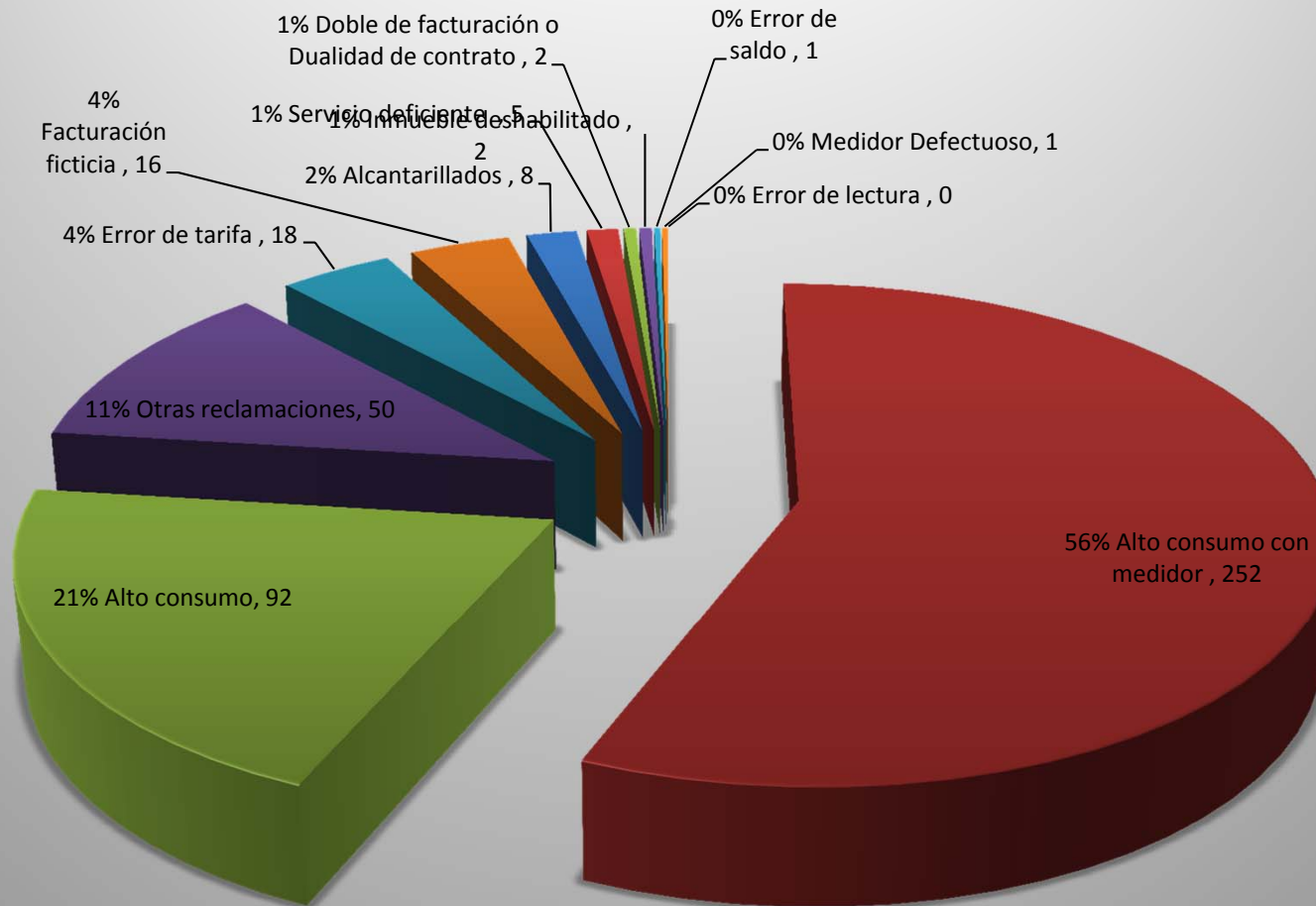
GRÁFICA DNAU-03.
COMPORTAMIENTO DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES
SEGÚN TIPO DE RECLAMO: DEL 1 DE ENERO AL 27 DE DICIEMBRE DE 2013



TOTAL DE RECLAMOS: 304

GRÁFICA DNAU-04.

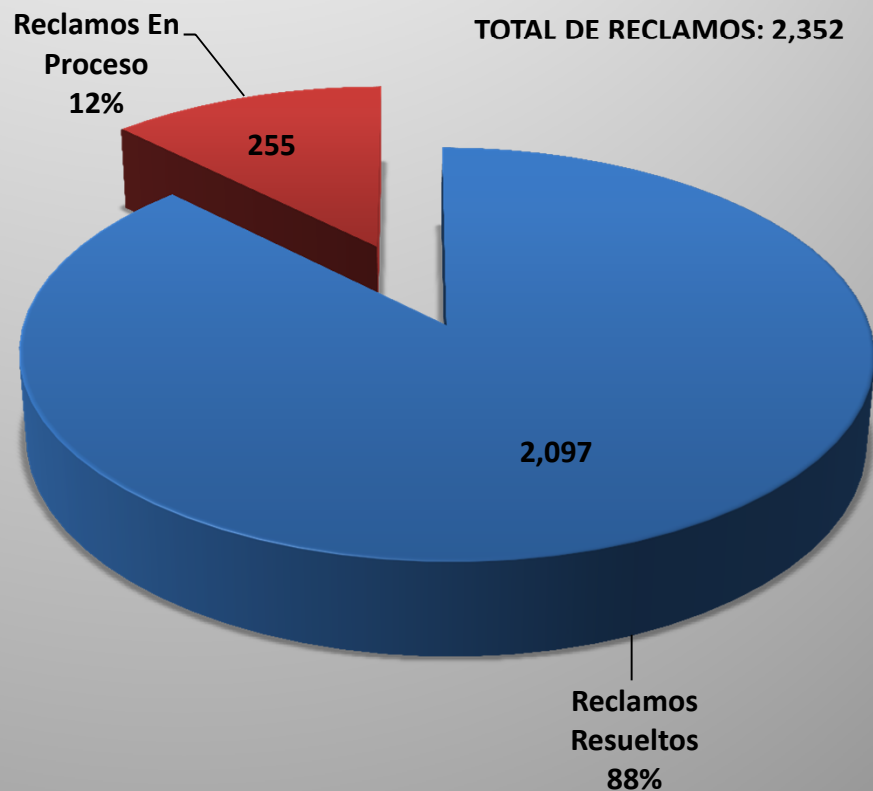
**COMPORTAMIENTO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO
 SEGÚN TIPO DE RECLAMO: DEL 1 DE ENERO AL 27 DE DICIEMBRE DE 2013**



TOTAL DE RECLAMOS: 447

GRÁFICA DNAU-05
RECLAMOS RESUELTOS Y EN PROCESO, SEGÚN TIPO DE SERVICIO:
DEL 1 DE ENERO AL 27 DE DICIEMBRE DE 2013

En el periodo comprendido del 1 de enero al 27 de diciembre de 2013, se atendieron 2,352 reclamos, de los cuales se resolvieron 2,097 (88%) y 255 (12%) están en proceso.



TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS Y RESUELTOS				
Servicios	Resueltos	En Proceso	Total	%
Telecomunicaciones	257	47	304	13%
Electricidad	1439	162	1601	69%
Agua	401	46	447	18%
TOTAL	2097	255	2352	100%
%	88%	12%	100%	

**Cuadro DNAU 02-13. TIPO DE RECLAMO POR MES DEL SERVICIO DE
TELECOMUNICACIONES: DEL 1 DE ENERO
AL 27 DE DICIEMBRE DE 2013**

Tipo de Reclamo	Reclamos por mes													
	Total	Ene.	Feb.	Mar.	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	%
	304	29	28	23	22	24	26	38	25	28	20	21	20	100%
Móvil Datos	82	10	4	3	8	11	10	11	4	7	7	2	5	27%
Otras reclamaciones	60	5	2	7	3	3	3	12	7	6	3	5	4	20%
Móvil Roaming	43	2	7	2	1	1	4	5	3	3	5	7	3	14%
Televisión Pagada	27	5	4	2	1	1	1	2	2	2	0	3	4	9%
Llamadas de servicio de valor agregado audiotexto	24	2	3	3	2	1	2	1	2	4	1	1	2	8%
Alto consumo Local	17	1	3	0	1	1	2	1	1	3	3	0	1	6%
Larga Distancia Internacional	16	1	1	2	1	2	3	1	3	1	0	1	0	5%
TV Digital	8	0	0	2	4	0	0	1	1	0	0	0	0	3%
Llamadas a Celulares	9	0	1	1	0	1	0	0	2	2	1	1		3%
Larga Distancia Nacional	7	0	1	0	1	1	0	3	0	0	0	1	0	2%
Deficiencia en el servicio	6	2	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	2%
Cargos varios	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1%
Movil	2	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1%
Error de Facturación	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0%
Tele Pre-pago	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Cobro Revertido	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%

Fuente: Dirección Nacional de Atención al Usuario, de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.

CUADRO DNAU 04-13. RECLAMOS ATENDIDOS A NIVEL NACIONAL

POR TIPO DE SERVICIO:

AÑOS 1999 AL 27 DE DICIEMBRE DE 2013

Tipo de Servicio	RECLAMOS PRESENTADOS POR AÑOS															
	TOTAL	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Totales	34137	3289	2252	2549	2350	2819	4253	3268	2376	1458	1411	1463	1389	1646	1987	2352
Telecomunicaciones	19713	3139	2062	1804	1531	1732	2679	2308	1725	761	422	271	304	354	409	340
Electricidad	12489	69	124	628	669	940	1381	770	530	627	929	1120	947	1195	1427	1601
Agua Potable (1)	1935	81	66	117	150	147	193	190	121	70	60	72	138	97	151	447

(1) INCLUYE ALCANTARILLADO SANITARIO.

FUENTE: DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN AL USUARIO, DE LA AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.