



**ASEP**

Autoridad Nacional de  
los Servicios Públicos

**DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN**

**AL USUARIO**

**ESTADÍSTICAS DE RECLAMOS**

**DEL 1 DE ENERO AL 28 DE DICIEMBRE**

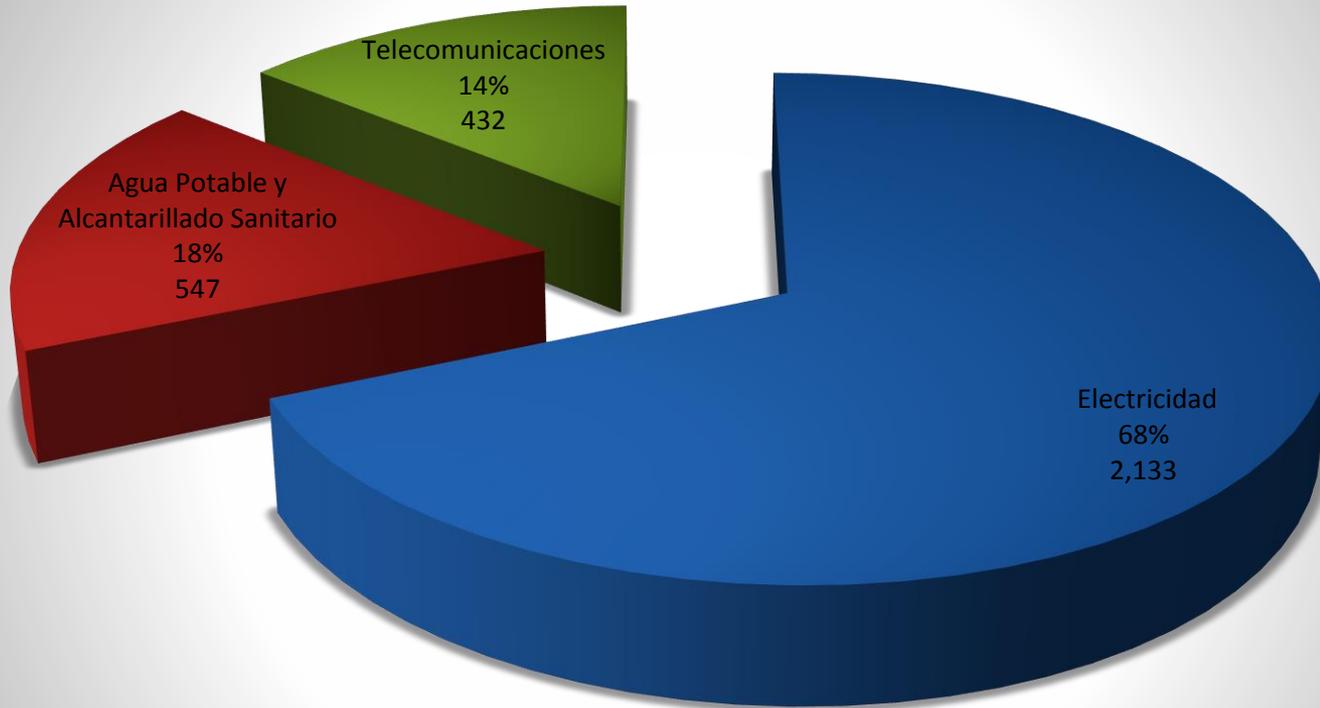
**DE 2015**

## Cuadro DNAU 01-15. RECLAMOS ATENDIDOS A NIVEL NACIONAL, SEGÚN SERVICIO REGULADO: DEL 1 DE ENERO AL 28 DE DICIEMBRE DE 2015

Tipo de Servicio	Reclamos Atendidos	%
<b>Total.....</b>	<b>3,112</b>	<b>100%</b>
Electricidad.....	2,133	68%
Agua Potable (1).....	547	18%
Telecomunicaciones.....	432	14%

(1) Incluye el servicio de Alcantarillado Sanitario.

**GRÁFICA DNAU-01.  
RECLAMOS POR TIPO DE SERVICIO:  
DEL 1 DE ENERO AL 28 DE DICIEMBRE DE 2015**

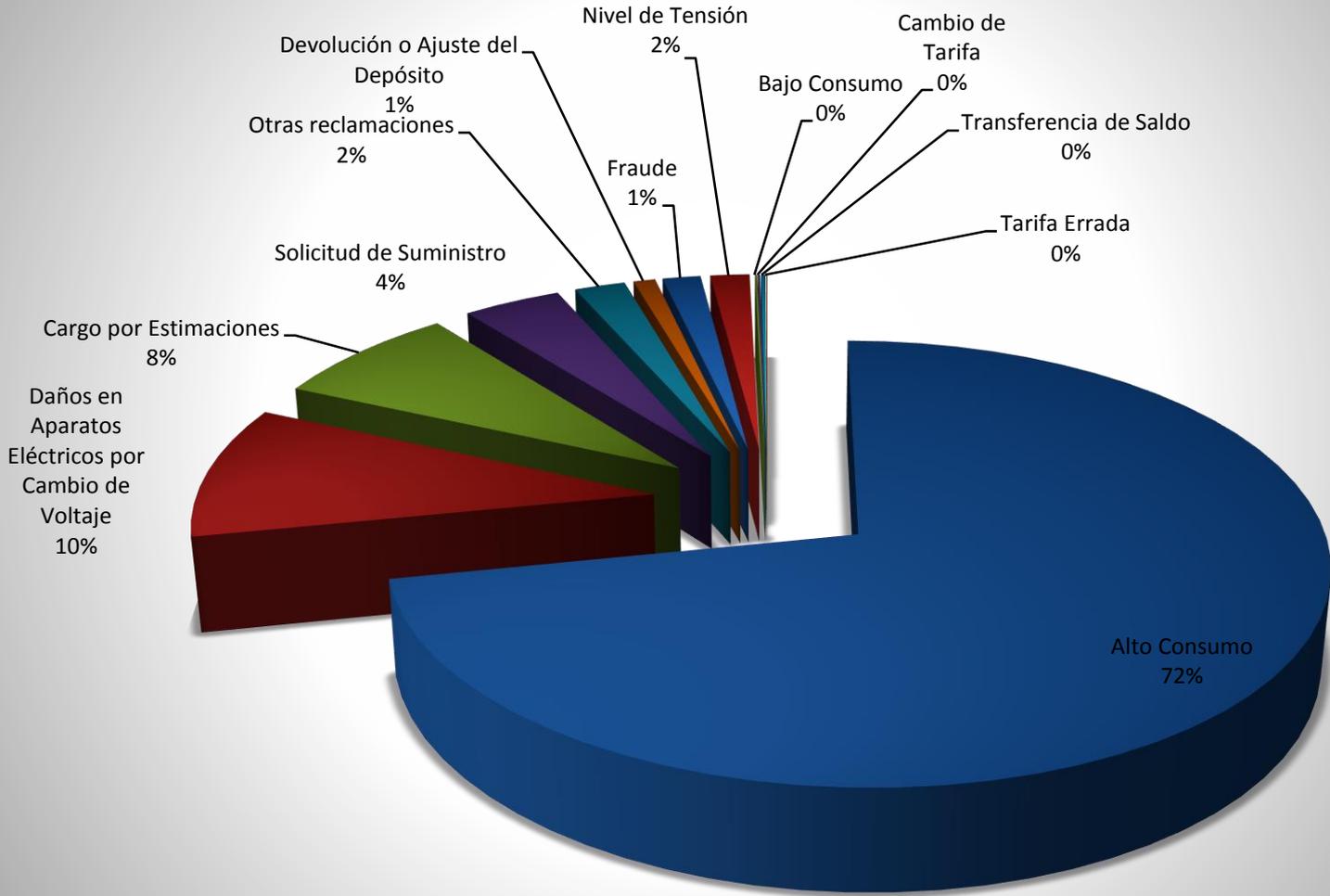


**TOTAL DE RECLAMOS PRESENTADOS: 3,112**

### Cuadro DNAU 02-15. TIPO DE RECLAMO POR MES DEL SERVICIO DE ELECTRICIDAD: DEL 1 DE ENERO AL 28 DE DICIEMBRE DE 2015

SERVICIO DE ELECTRICIDAD														
Tipo de Reclamo	Ene.	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total	%
Alto Consumo	79	86	159	147	163	219	158	141	121	111	77	71	<b>1532</b>	72%
Daños en Aparatos Eléctricos por Cambio de Voltaje	12	15	13	11	24	23	24	21	27	27	10	6	<b>213</b>	10%
Cargo por Estimaciones	4	4	9	14	25	20	11	19	15	18	14	11	<b>164</b>	8%
Solicitud de Suministro	0	0	3	5	6	12	8	10	20	8	6	7	<b>85</b>	4%
Otras reclamaciones	3	4	4	4	3	1	3	0	9	7	4	2	<b>44</b>	2%
Devolución o Ajuste del Depósito	8	1	2	2	1	1	0	0	3	1	0	0	<b>19</b>	1%
Fraude	2	1	3	2	1	3	1	1	0	2	8	9	<b>33</b>	1%
Nivel de Tensión	1	2	1	2	3	6	5	3	5	4	2	0	<b>34</b>	2%
Bajo Consumo	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	<b>2</b>	0%
Cambio de Tarifa	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	<b>2</b>	0%
Transferencia de Saldo	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	<b>4</b>	0%
Tarifa Errada	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	<b>1</b>	0%
	<b>109</b>	<b>114</b>	<b>194</b>	<b>189</b>	<b>227</b>	<b>286</b>	<b>211</b>	<b>197</b>	<b>200</b>	<b>178</b>	<b>122</b>	<b>106</b>	<b>2,133</b>	<b>100%</b>

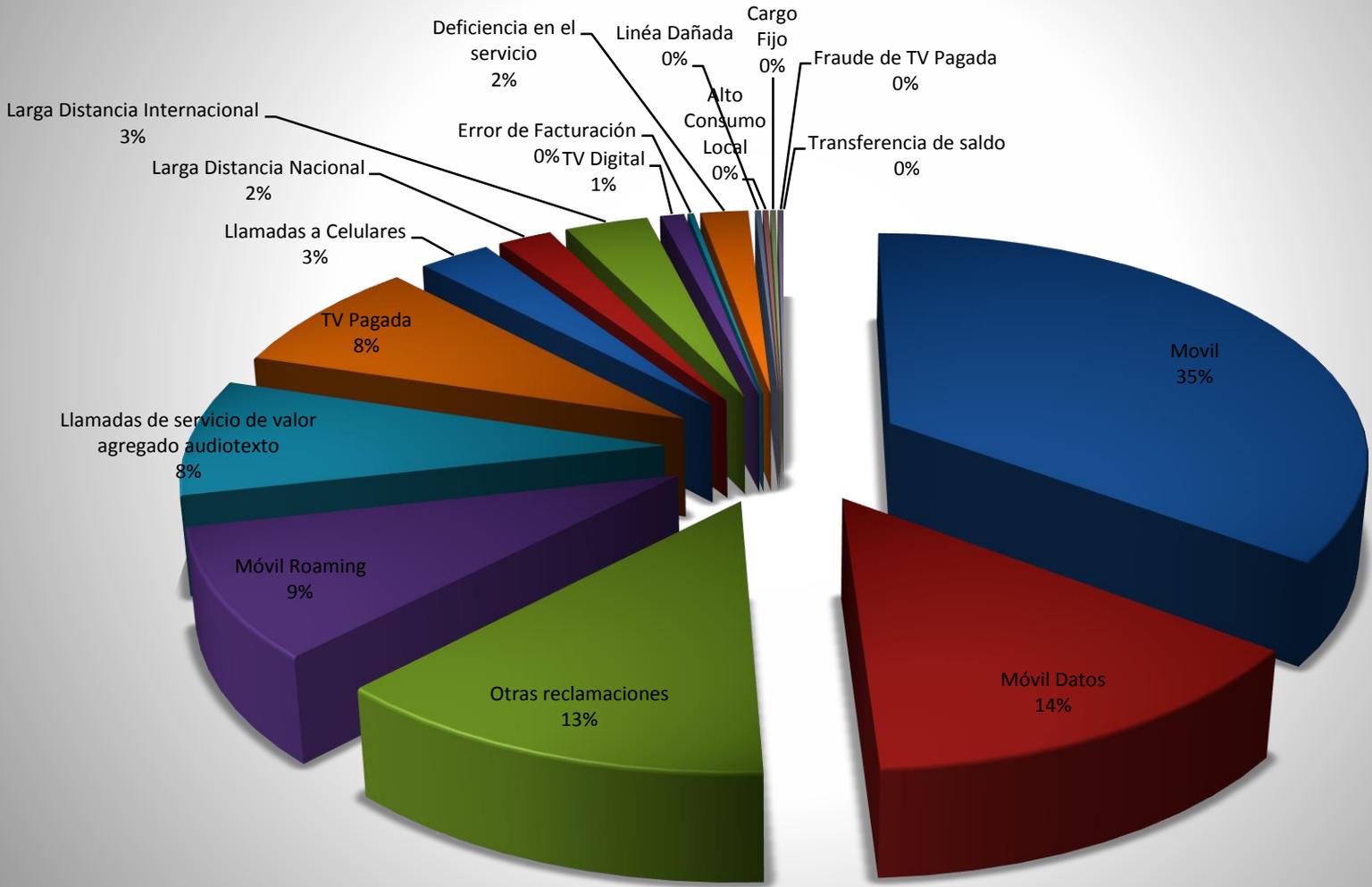
**GRÁFICA DNAU-02.**  
**COMPORTAMIENTO DEL SERVICIO DE ELECTRICIDAD**  
**SEGÚN TIPO DE RECLAMO: DEL 1 DE ENERO AL 28 DE DICIEMBRE DE 2015**  
**TOTAL DE RECLAMACIONES: 2,133**



## Cuadro DNAU 03-15. TIPO DE RECLAMO POR MES DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES: DEL 1 DE ENERO AL 28 DE DICIEMBRE DE 2015

SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES														
Tipo de Reclamo	Ene.	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total	%
Movil	3	36	44	14	7	14	9	8	14	1	2	0	<b>152</b>	35%
Móvil Datos	14	12	4	2	2	3	3	5	5	4	1	5	<b>60</b>	14%
Otras reclamaciones	4	4	4	9	6	4	5	3	5	3	5	4	<b>56</b>	13%
Móvil Roaming	6	5	4	3	5	1	4	0	3	3	3	3	<b>40</b>	9%
Llamadas de servicio de valor agregado audiotexto	3	5	3	4	2	1	2	7	4	2	2	1	<b>36</b>	8%
TV Pagada	0	6	7	1	1	2	3	3	1	5	4	2	<b>35</b>	8%
Llamadas a Celulares	1	1	3	1	2	1	1	0	0	0	0	2	<b>12</b>	3%
Larga Distancia Nacional	1	0	1	1	2	0	0	2	1	0	0	1	<b>9</b>	2%
Larga Distancia Internacional	2	0	1	0	1	2	1	1	2	1	3	0	<b>14</b>	3%
TV Digital	0	1	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	<b>4</b>	1%
Error de Facturación	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>1</b>	0%
Déficiencia en el servicio	1	0	0	0	2	1	0	1	2	1	0	0	<b>8</b>	2%
Linéa Dañada	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	<b>1</b>	0%
Alto Consumo Local	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	<b>1</b>	0%
Cargo Fijo	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	<b>1</b>	0%
Fraude de TV Pagada	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	<b>1</b>	0%
Transferencia de saldo	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>	0%
	<b>35</b>	<b>71</b>	<b>72</b>	<b>37</b>	<b>31</b>	<b>32</b>	<b>28</b>	<b>30</b>	<b>38</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>432</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICA DNAU-03.**  
**COMPORTAMIENTO DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES**  
**SEGÚN TIPO DE RECLAMO: DEL 1 DE ENERO AL 28 DE DICIEMBRE DE 2015**  
**TOTAL DE RECLAMACIONES: 432**



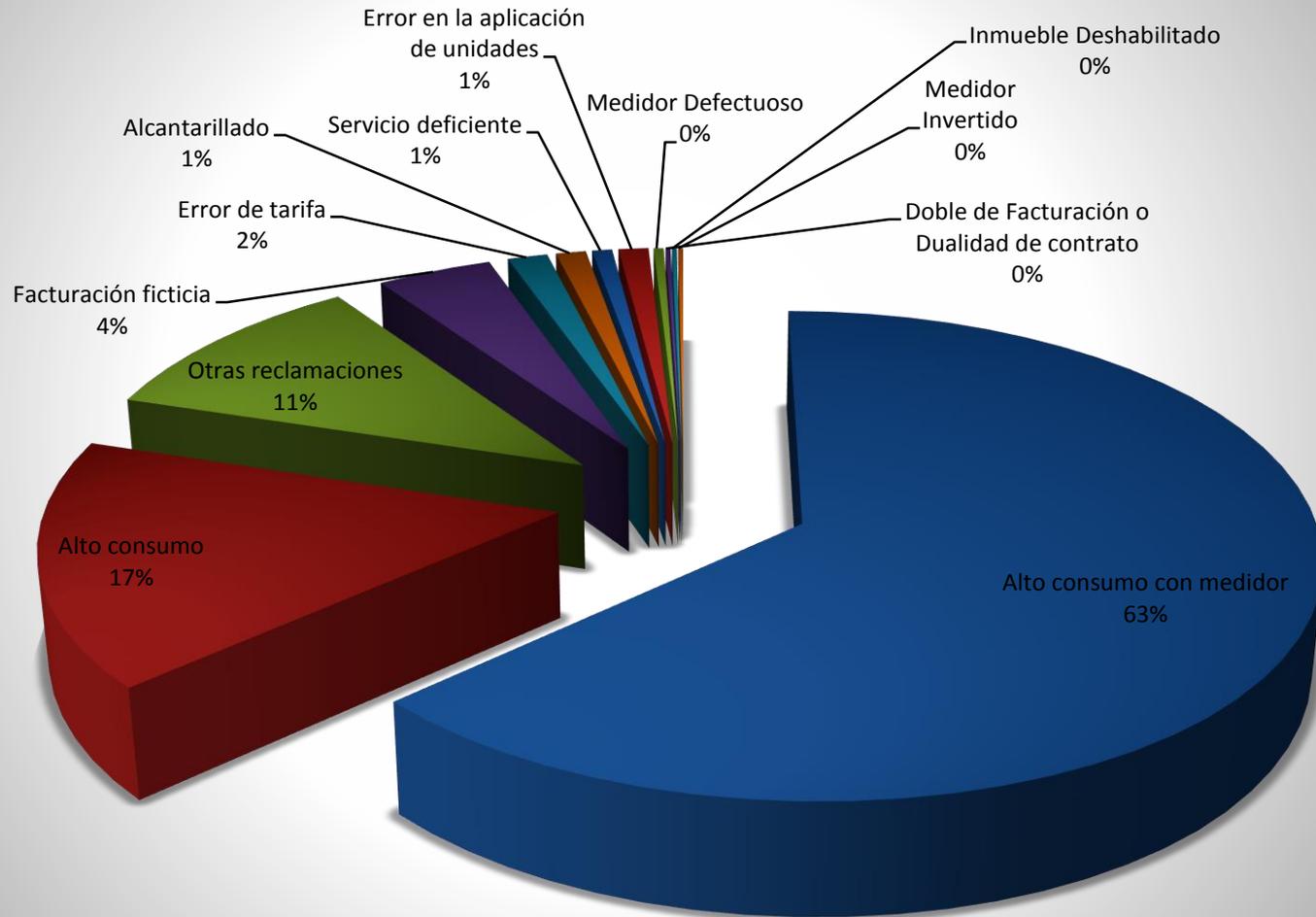
## Cuadro DNAU 04-15. TIPO DE RECLAMO POR MES DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO: DEL 1 DE ENERO AL 28 DE DICIEMBRE DE 2015

SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO														
Tipo de Reclamo	Ene.	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total	%
Alto consumo con medidor	29	32	44	47	33	34	25	33	20	13	13	23	<b>346</b>	63%
Alto consumo	11	6	12	13	11	7	7	9	2	6	1	6	<b>91</b>	17%
Otras reclamaciones	7	10	6	3	6	2	3	6	10	1	2	2	<b>58</b>	11%
Facturación ficticia	3	1	3	2	1	2	6	4	0	0	0	1	<b>23</b>	4%
Error de tarifa	5	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	<b>8</b>	1%
Alcantarillado	0	3	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	<b>6</b>	1%
Servicio deficiente	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	<b>4</b>	1%
Error en la aplicación de unidades	0	1	0	1	0	2	0	0	1	1	0	0	<b>6</b>	1%
Medidor Defectuoso	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	<b>2</b>	0%
Doble de Facturación o Dualidad de contrato	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	<b>1</b>	0%
Inmueble Deshabilitado	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	<b>1</b>	0%
Medidor Invertido	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>1</b>	0%
	<b>57</b>	<b>54</b>	<b>66</b>	<b>68</b>	<b>54</b>	<b>48</b>	<b>41</b>	<b>53</b>	<b>34</b>	<b>22</b>	<b>17</b>	<b>33</b>	<b>547</b>	<b>100%</b>

### GRÁFICA DNAU-04.

## COMPORTAMIENTO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO SEGÚN TIPO DE RECLAMO: DEL 1 DE ENERO AL 28 DE DICIEMBRE DE 2015

TOTAL DE RECLAMACIONES: 547

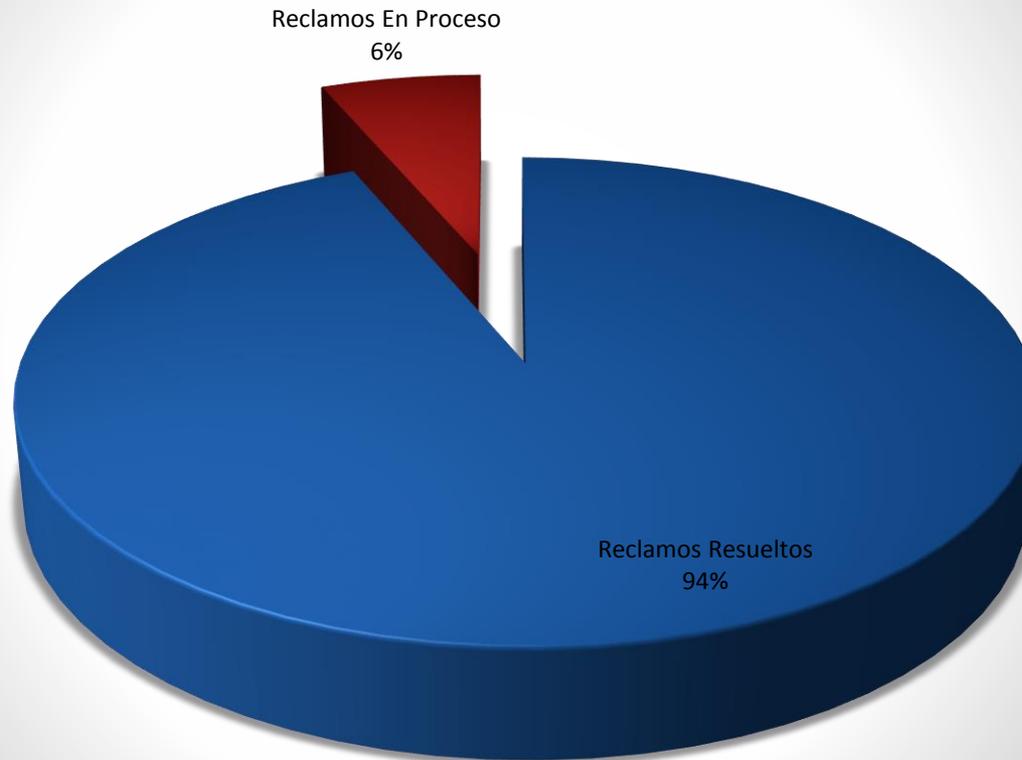


**Cuadro DNAU 05-15. RECLAMOS ATENDIDOS RESUELTOS Y EN PROCESO, SEGÚN TIPO DE SERVICIO:  
DEL 1 DE ENERO AL 28 DE DICIEMBRE DE 2015**

<b>TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS Y RESUELTOS</b>				
Servicios	Resueltos	En Proceso	Total	%
Electricidad	1,993	140	<b>2,133</b>	<b>68%</b>
Telecomunicaciones	413	19	<b>432</b>	<b>14%</b>
Agua	511	36	<b>547</b>	<b>18%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2,917</b>	<b>195</b>	<b>3,112</b>	<b>100%</b>
%	94%	6%	100%	

**GRÁFICA DNAU-05**  
**RECLAMOS RESUELTOS Y EN PROCESO, SEGÚN TIPO DE SERVICIO:**  
**DEL 1 DE ENERO AL 28 DE DICIEMBRE DE 2015**

En el periodo comprendido del 1 de enero al 28 de diciembre de 2015, se atendieron un total de 3,112 reclamos, de los cuales se resolvieron 94% (2,917) y 6% (195) están en proceso.



**TOTAL DE RECLAMOS RESUELTOS : 2,917**

## CUADRO DNAU 06-15. RECLAMOS ATENDIDOS A NIVEL NACIONAL POR TIPO DE SERVICIO: AÑOS 1999 AL 28 DE DICIEMBRE DE 2015

Tipo de Servicio	RECLAMOS PRESENTADOS POR AÑOS																
	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
<b>Totales</b>	3289	2252	2549	2350	2819	4253	3268	2376	1458	1411	1463	1389	1646	1987	2363	2634	3112
<b>Telecomunicaciones</b>	3139	2062	1804	1531	1732	2679	2308	1725	761	422	271	304	354	409	306	352	432
<b>Electricidad</b>	69	124	628	669	940	1381	770	530	627	929	1120	947	1195	1427	1607	1571	2133
<b>Agua Potable (1)</b>	81	66	117	150	147	193	190	121	70	60	72	138	97	151	450	711	547

**(1) INCLUYE ALCANTARILLADO SANITARIO.**

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