

ANEXO 4

***Reclamos recibidos por ESVAL según motivos, año 1999,
2000, 2001, 2002***

Reclamos año 1999 - ESVAL

Calificación del reclamo		Recibidos	Confirmados	Rechazados
Totales		6.845	3.503	3.342
Asociados a m3 facturados:		4.495	1.797	2.698
	Medidor defectuoso	472	221	251
	Lectura incorrecta	2.469	306	2.163
	Falta de lectura	735	621	114
	Otros	819	649	170
Asociados a tarifas:		884	514	370
	Cálculo erróneo	267	237	30
	Cobro de conceptos especiales	40	36	4
	Cobros indebidos	410	110	300
	Otros	167	131	36
Asociados a calidad:		1.114	1.061	53
	Turbiedad agua potable	41	34	7
	Color u olor agua potable	4	3	1
	Discontinuidad de servicio	12	3	9
	Falta de presión	41	33	8
	Desborde de alcantarillado	12	5	7
	Otros	1.004	983	21
Otros:		352	131	221
	Otros	352	131	221

Reclamos año 2000 - ESVAL

Motivo	N°
Sin Clasificar	7
Medidor Defectuoso	2.516
Consumo excesivo	3.675
Sobreconsumo	129
Lectura incorrecta	5.552
Falta lectura	265
Término Medio	19
Remarcadores Prorrateso	301
Otros asociados a m ³ facturados	6.430
Cálculo erróneo	99
Cobro no individualizado	29
Cobros Indebidos	1.598
Cargo Fijo	486
Corte y Reposición	2.295
Otros asociados a Tarifas	634
Turbiedad	6.702
Color u Olor de A.P.	37
Discontinuidad de A.S.	1.206
Falta de Presión	885
Problemas de Alcantarrillado	4.806
Calibración del Medidor	-
Otros asociados a Calidad	4.344
Atención Deficiente	24
Información incorrecta	-
No obtiene respuesta	-
Respuesta fuera de Plazo	-
No reparto de la Boleta	67
Notificación de corta	-
Otros asociados a Atención de Clientes	1.794
Factibilidad de Servicio	-
AFR	-
Riles	-
Servidumbre	-
Grifos	97
Trabajos en la vía Pública	305
Otros	8.814
TOTAL ESVAL S.A.	53.116

Reclamos año 2001 – ESVAL

Motivo	N°
Medidor Defectuoso	3.713
Consumos Excesivos	12.812
Sobreconsumo	57
Lectura Incorrecta	4.739
Falta Lectura	906
Términos Medios	169
Remarcadores / Prorratesos	125
Otros asociados a m3 Facturados	-
Cálculo Erróneo	90
Cobro no individualizados	-
Cobros indebidos	1.366
Cargo Fijo	-
Corte y Reposición	1.085
Otros asociados a Tarifas	6
Turbiedad	1.854
Color u Olor A.P.	806
Discontinuidad A.P.	18.401
Falta Presión	4.969
Problemas de Alcantarillado	26.758
Calibración de Medidor	-
Atención deficiente	43.559
Sin Descripción	429
Información Incorrecta	-
No obtiene Respuesta	-
Respuesta fuera de Plazo	-
No Reparto Boleta	1.024
Notificación de Corta	-
Otros asociados a atención de Clientes	281
Factibilidad de Servicios	-
A.F.R.	-
Riles	-
Servidumbre	-
Grifos	877
Trabajos en la vía pública	3.100
Otros asociados a otros	2.012
No Clasificados	-
Total	129.138
Atenciones:	
Total Sin fundamento	47.331
Total a favor del cliente	81.778
Total respuesta preliminar	29
Total sin respuesta	-
No clasificados	-
Total reclamos	129.138

Reclamos año 2002 – ESVAL

Motivo	N°
Medidor Defectuoso	3.860
Consumos Excesivos	11.969
Sobreconsumo	104
Lectura Incorrecta	4.398
Falta Lectura	1.079
Términos Medios	463
Remarcadores / Prorratesos	120
Otros asociados a m3 Facturados	161
Cálculo Erróneo	357
Cobro no individualizados	124
Cobros indebidos	2.067
Cargo Fijo	2
Corte y Reposición	2.472
Otros asociados a Tarifas	10
Turbiedad	
Color u Olor A.P.	
Discontinuidad A.P.	
Falta Presión	
Problemas de Alcantarillado	
Calibración de Medidor	48
Otros asociados a Calidad	22
Atención deficiente	1.150
Información Incorrecta	1
No obtiene Respuesta	
Respuesta fuera de Plazo	
No Reparto Boleta	1.666
Notificación de Corta	
Otros asociados a atención de Clientes	528
Factibilidad de Servicios	
A.F.R.	
Riles	
Servidumbre	
Grifos	
Trabajos en la vía pública	4.815
Otros asociados a otros	303
No Clasificados	11
Total reclamos	35.730
Atenciones:	
Total sin fundamento	19.526
Total a favor del cliente	16.149
Total respuesta preliminar	44
Total sin respuesta	
No clasificados	11
Total por resultados	35.730

