

ANEXO 3

***Reclamos recibidos por las empresas sanitarias según
motivos, año 1999, 2000, 2001, 2002***

Reclamos año 1999 - Total Sector Sanitario

Calificación del reclamo		Recibidos	Confirmados	Rechazados
Totales		86.917	69.460	17.457
Asociados a m³ facturados:		34.501	24.825	9.676
	Medidor defectuoso	6.589	4.819	1.770
	Lectura incorrecta	7.172	3.622	3.550
	Falta de lectura	6.901	5.983	918
	Otros	13.839	10.401	3.438
Asociados a tarifas:		13.186	10.692	2.494
	Cálculo erróneo	3.161	2.565	596
	Cobro de conceptos especiales	1.619	1.351	268
	Cobros indebidos	3.597	2.868	729
	Otros	4.809	3.908	901
Asociados a calidad:		31.065	27.670	3.395
	Turbiedad agua potable	827	589	238
	Color u olor agua potable	1.694	1.479	215
	Discontinuidad de servicio	4.301	3.930	370
	Falta de presión	3.046	2.485	561
	Desborde de alcantarillado	8.654	7.852	803
	Otros	12.543	11.335	1.208
Otros:		8.165	6.273	1.892
	Otros	8.165	6.273	1.892

Reclamos año 2000 - Total Sector Sanitario

Motivo	N°
Sin Clasificar	65
Medidor Defectuoso	4.005
Consumo excesivo	5.254
Sobreconsumo	200
Lectura incorrecta	8.351
Falta lectura	815
Término Medio	334
Remarcadores Prorrateo	409
Otros asociados a m ³ facturados	12.214
Cálculo erróneo	316
Cobro no individualizado	47
Cobros Indebidos	2.723
Cargo Fijo	553
Corte y Reposición	2.686
Otros asociados a Tarifas	1.358
Turbiedad	8.294
Color u Olor de A.P.	123
Discontinuidad de A.S.	2.931
Falta de Presión	1.894
Problemas de Alcantarrillado	7.282
Calibración del Medidor	1
Otros asociados a Calidad	4.353
Atención Deficiente	70
Información incorrecta	8
No obtiene respuesta	-
Respuesta fuera de Plazo	-
No reparto de la Boleta	125
Notificación de corta	15
Otros asociados a Atención de Clientes	2.467
Factibilidad de Servicio	-
AFR	-
Riles	-
Servidumbre	-
Grifos	99
Trabajos en la vía Pública	315
Otros	15.493
TOTAL SECTOR SANITARIO	82.800

Reclamos año 2001 - Total Sector Sanitario

Motivo	N°
Medidor Defectuoso	13.235
Consumos Excesivos	28.846
Sobreconsumo	571
Lectura Incorrecta	13.719
Falta Lectura	1.555
Términos Medios	7.382
Remarcadores / Prorratesos	349
Otros asociados a m3 Facturados	1.649
Cálculo Erróneo	1.050
Cobro no individualizados	19
Cobros indebidos	2.346
Cargo Fijo	107
Corte y Reposición	16.515
Otros asociados a Tarifas	745
Turbiedad	3.779
Color u Olor A.P.	1.653
Discontinuidad A.P.	28.786
Falta Presión	10.630
Problemas de Alcantarillado	48.937
Calibración de Medidor	800
Atención deficiente	62.731
Sin Descripción	6.178
Información Incorrecta	25
No obtiene Respuesta	8
Respuesta fuera de Plazo	2
No Reparto Boleta	6.779
Notificación de Corta	75
Otros asociados a atención de Clientes	10.071
Factibilidad de Servicios	12
A.F.R.	1
Servidumbre	2
Grifos	2.672
Trabajos en la vía pública	3.153
Otros asociados a otros	2.495
No Clasificados	459
Total	277.336

Atenciones:	N°
Total sin fundamento	59.567
Total a favor del cliente	177.759
Total respuesta preliminar	39.467
Total sin respuesta	84
No clasificados	459
Total reclamos	277.336

Reclamos año 2002 - Total Sector Sanitario

Motivo		
	Nº	(%)
Medidor defectuoso	20.838	7,4%
Consumos excesivos	43.020	15,3%
Sobreconsumo	1.883	0,7%
Lectura incorrecta	23.146	8,3%
Falta lectura	2.889	1,0%
Términos medios	16.565	5,9%
Remarcadores / Prorrates	826	0,3%
Otros asociados a m3 facturados	1.793	0,6%
Subtotal asociados a m3 facturados	110.960	39,6%
Cálculo erróneo	1.189	0,4%
Cobro no individualizados	242	0,1%
Cobros indebidos	6.358	2,3%
Cargo fijo	272	0,1%
Corte y reposición	25.153	9,0%
Otros asociados a tarifas	1.538	0,5%
Subtotal asociados a tarifas	34.752	12,4%
Turbiedad	8.336	3,0%
Color u olor A.P.	820	0,3%
Discontinuidad A.P.	21.485	7,7%
Falta presión	12.716	4,5%
Problemas de alcantarillado	22.783	8,1%
Calibración de medidor	4.307	1,5%
Otros asociados a calidad	20.989	7,5%
Subtotal asociados a calidad	91.436	32,6%
Atención deficiente	12.217	4,4%
Información incorrecta	158	0,1%
No obtiene respuesta	76	0,0%
Respuesta fuera de plazo	103	0,0%
No reparto boleta	8.282	3,0%
Notificación de corta	90	0,0%
Otros asociados a atención de clientes	13.607	4,9%
Subtotal asociados a atención clientes	34.533	12,3%
Factibilidad de servicios	132	0,0%
A.F.R.	5	0,0%
Riles	32	0,0%

Servidumbre	20	0,0%
Grifos	74	0,0%
Trabajos en la vía pública	6.030	2,1%
Otros asociados a otros	1.519	0,5%
No Clasificados	1.027	0,4%
Subtotal otros	8.839	3,2%
Total reclamos	280.520	100,0%

Atenciones:		
Total sin fundamento	54.930	19,6%
Total a favor del cliente	210.608	75,1%
Total respuesta preliminar	13.359	4,8%
Total sin respuesta	596	0,2%
No clasificados	1.027	0,4%
Total reclamos	280.520	100,0%

