

**Formato N° 13**  
**Reclamos en Primera Instancia**  
**Al 31 de Diciembre de 2015**

Tipo de Reclamos	Recibidos N°	Atendidos N°	Días Promedio de Atención
Consumo elevado	1,362	450	20
Consumo promedio	138	55	
Asignación de consumos	36	11	
Consumo mínimo			
Número de unidades de uso	48	21	
Tipo de unidades de uso	143	85	
Confusión (cruce) medidores	1		
Conceptos emitidos	53	24	
Responsabilidad de Pago	15	8	
Servicio cerrado con emisión	30	7	
<b>Total</b>	<b>1,826</b>	<b>661</b>	

**Formato N° 14**  
**Reclamos de Segunda Instancia**  
**Al 30 de Setiembre de 2015**

Tipo de Reclamos	Presentados N°	Absueltos a Favor N°	Días Promedio de Atención
Consumo elevado	85	57	15
Consumo promedio	15	11	
Asignación de consumos	7	5	
Consumo mínimo			
Número de unidades de uso	15	9	
Tipo de unidades de uso	28	15	
Confusión (cruce) medidores			
Conceptos emitidos	13	9	
Responsabilidad de Pago	6	5	
Servicio cerrado con emisión	15	10	
<b>Total</b>	<b>184</b>	<b>121</b>	



*Oscar E. Santisteban Kaneko*  
**Gerente General**  
**E.P.S. SEDACAJ S.A.**

