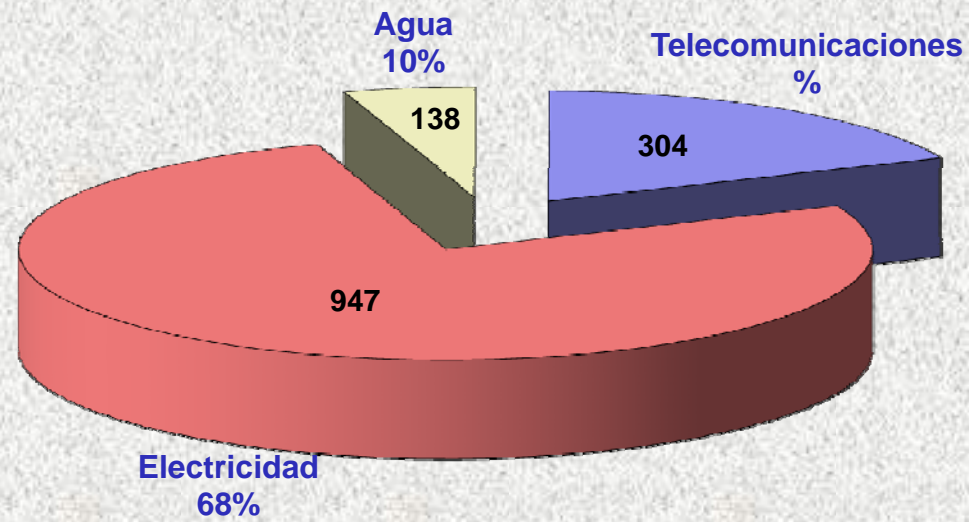


Año 2010

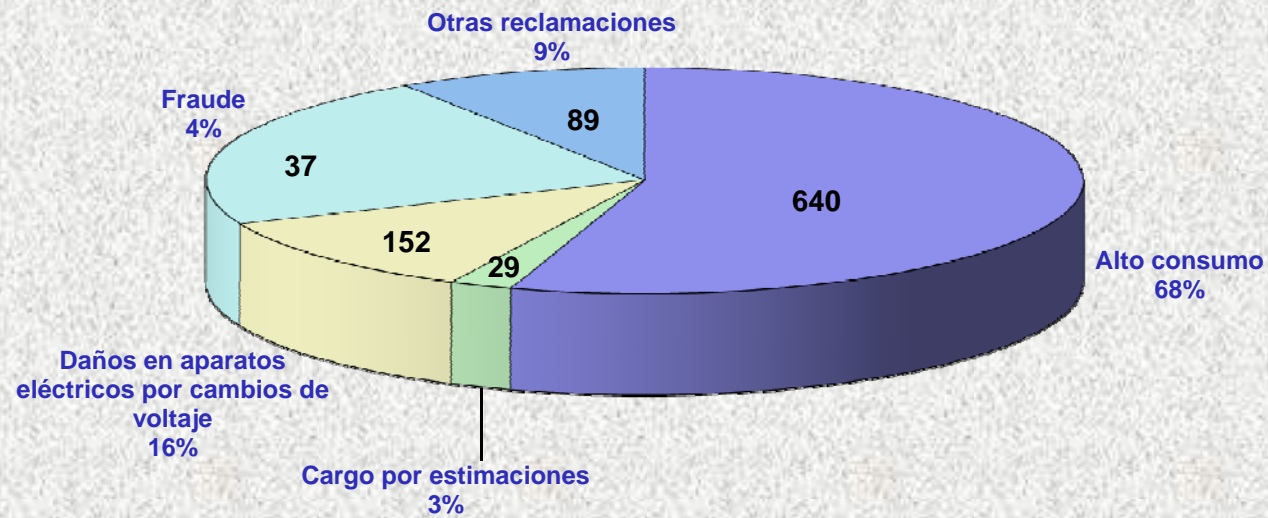
RECLAMOS POR SERVICIO (Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2010)



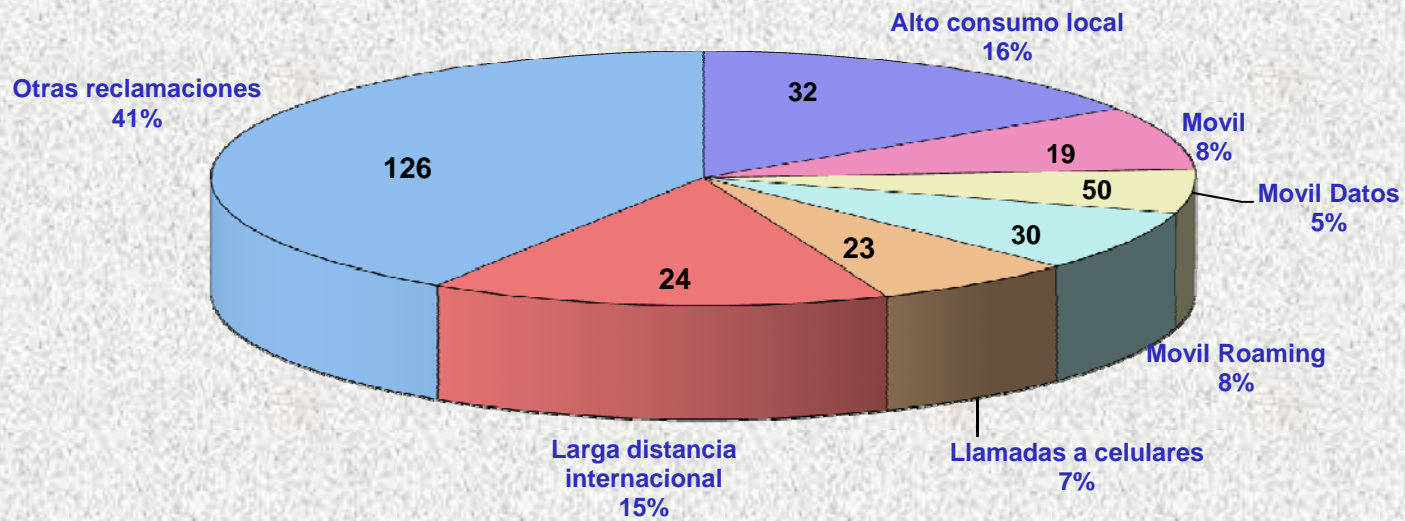
TOTAL DE RECLAMOS PRESENTADOS = 1389

ELECTRICIDAD
Reclamos Por Tipo (Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2010)

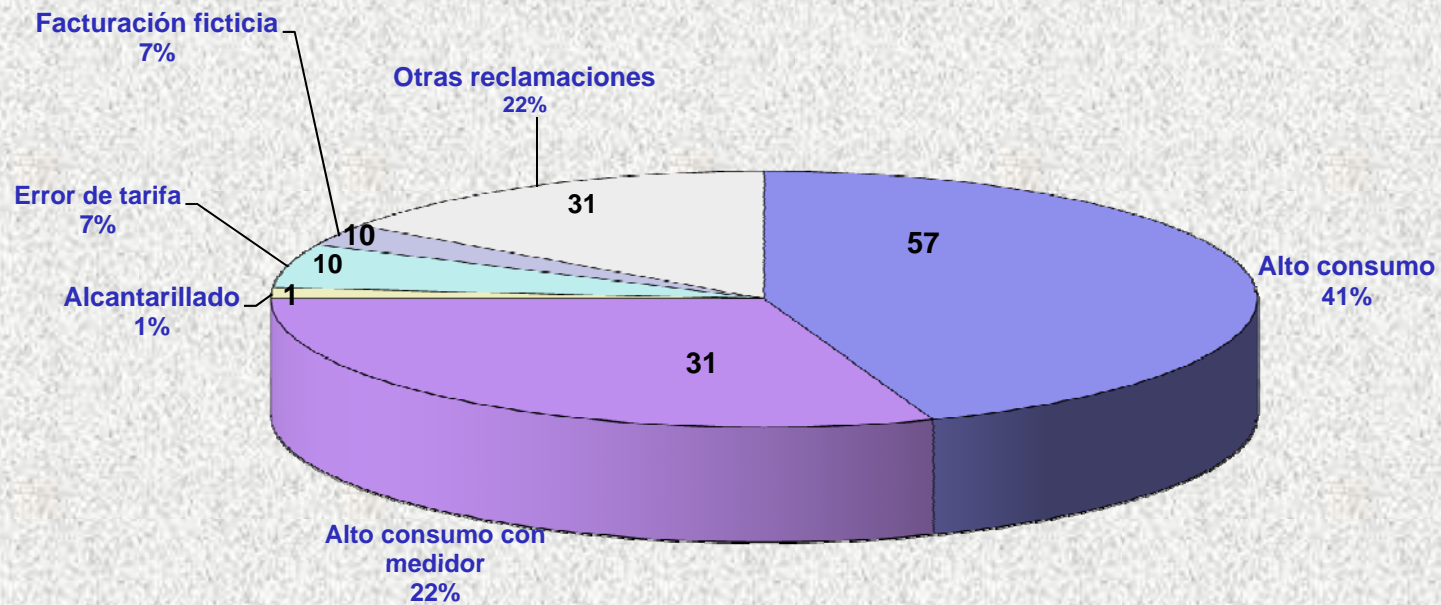
Total de reclamaciones: 947



TELECOMUNICACIONES
Reclamos Por Tipo (Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2010)
Total de reclamaciones: 304



AGUA
Reclamos Por Tipo (Del 1 de Enero al 31 de Julio de 2010)
Total de Reclamaciones: 138



Estadísticas del Sector Electricidad - 2010

Cantidad de Reclamos

Tipo de Reclamo	Enero	Feb.	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Alto Consumo	32	28	53	52	60	70	74	66	58	57	53	37	640
Daños en Aparatos Eléctricos por Cambio de Voltaje	12	11	11	10	6	10	19	16	17	19	7	14	152
Cargo por estimación	1			4		1	8	6	9				29
Fraude	15	9	2	2	7	1		1					37
Otras reclamaciones	5	3	9	9	10	9	4	10	13	11	3	3	89
Total	65	51	75	77	83	91	105	99	97	87	63	54	947

Estadísticas del Sector Telecomunicaciones - 2010

Cantidad de Reclamos

Tipo de Reclamo	Enero	Feb.	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Alto consumo Local	4	3	2	2	3	1	2		3	4	3	5	32
Larga Distancia International y Naciona	1	2	2		2	1	1	4	1	5	1	4	24
Llamadas a celulares	4	1	7	1	2		1	1	2		1	3	23
Movil	1		2	4	2	1	3	1	1	2		2	19
Móvil Datos	6	3		2	2	9	3	4	12	1	3	5	50
Móvil Roaming	1	1	4	5	2	5	4	2	1	1	2	2	30
Otras reclamaciones	9	3	16	9	11	9	9	9	18	13	8	12	126
Total	26	13	33	24	22	28	23	22	38	26	17	32	304

Estadísticas del Sector Agua - 2010

Cantidad de Reclamos

Tipo de Reclamo	Enero	Feb.	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Alto Consumo	9	2	4	4	4	5	4	6	5	2	7	3	55
Alto consumo con medidor	1		3	4	4	2	3	1	2	6	4	1	31
Alto consumo y tarifa errada	1	1	2	1	1		2		1			1	10
Otras reclamaciones	4		3		5	5	4	1	3	3	1	2	31
Facturación ficticia	2			1	1	2	1		1	1		1	10
Alcantarillado						1							1
Total	17	3	12	10	15	14	14	8	12	12	12	9	138

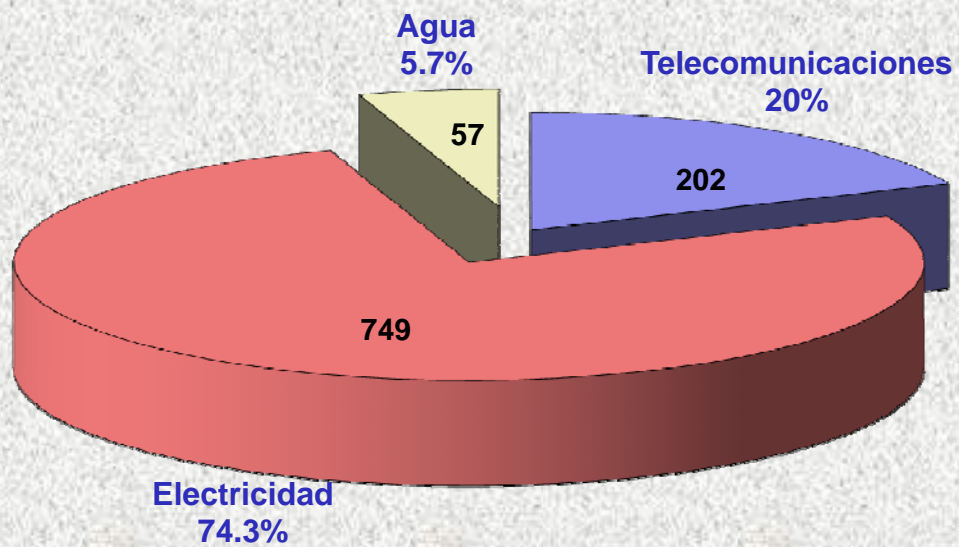
Cantidad de reclamaciones por sector

Año 2010

Sector	RECLAMOS PRESENTADOS POR AÑOS											
	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Telecomunicaciones	3139	2062	1804	1531	1732	2679	2308	1725	761	422	271	304
Electricidad	69	124	628	669	940	1381	770	530	627	929	1120	947
Agua	81	66	117	150	147	193	190	121	70	60	72	138
Totales	3289	2252	2549	2350	2819	4253	3268	2376	1458	1411	1463	1389

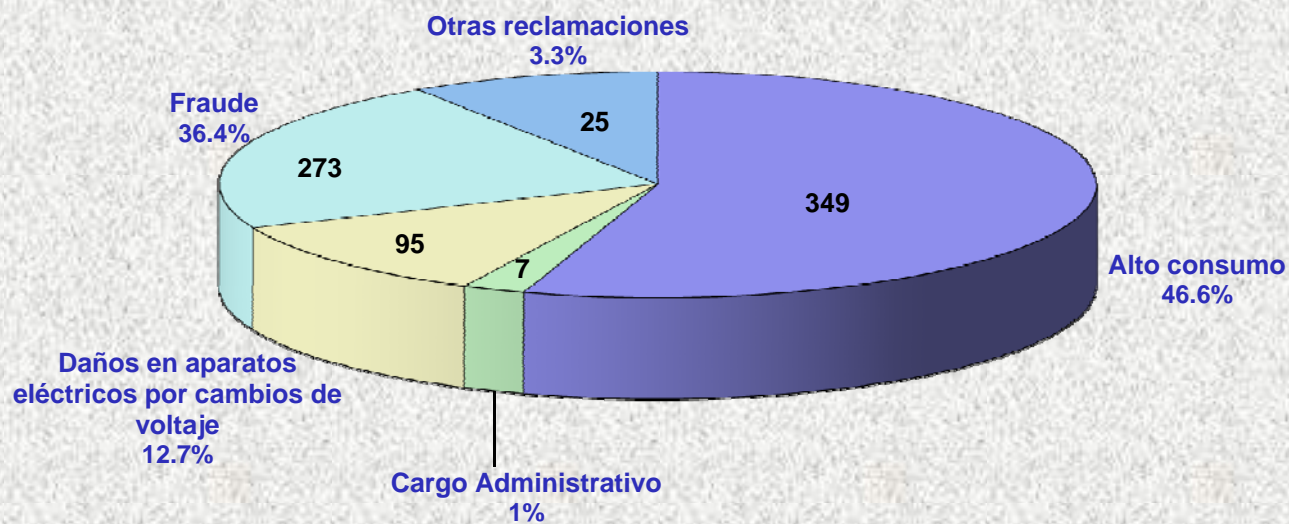
Año 2011

RECLAMOS POR SERVICIO (Del 1 de Enero al 31 de Julio de 2011)

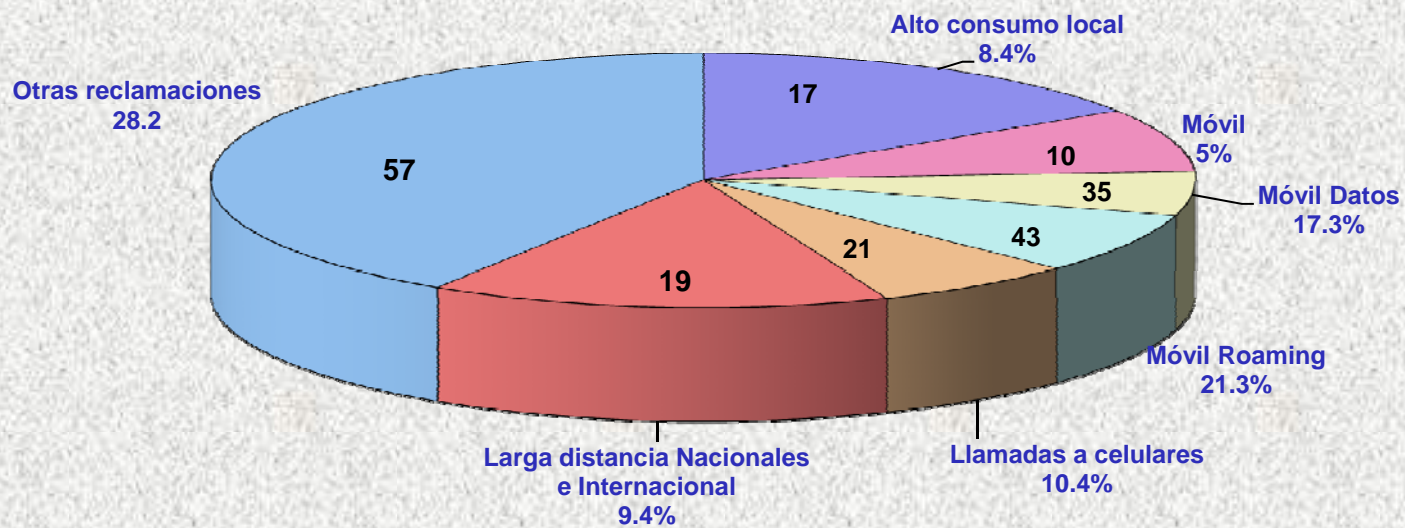


TOTAL DE RECLAMOS PRESENTADOS = 1008

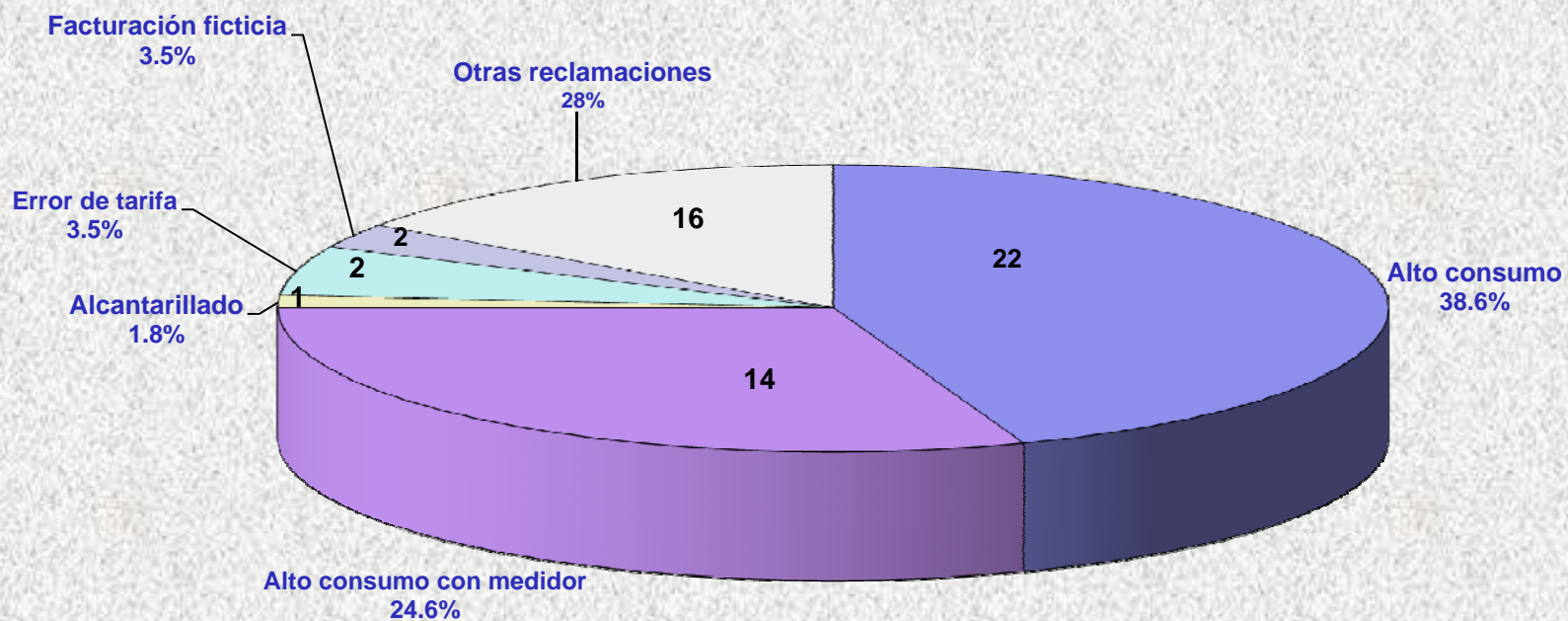
ELECTRICIDAD
Reclamos Por Tipo (Del 1 de Enero al 31 de Julio de 2011)
Total de reclamaciones: 749



TELECOMUNICACIONES
Reclamos Por Tipo (Del 1 de Enero al 31 de Julio de 2011)
Total de reclamaciones = 202



AGUA
Reclamos Por Tipo (Del 1 de Enero al 31 de Julio de 2011)
Total de Reclamaciones: 57



Estadísticas del Sector Electricidad 1 de Enero al 31 de Julio de 2011

Cantidad de Reclamos

Tipo de Reclamo	Enero	Feb.	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Total
Alto Consumo	35	32	41	51	54	63	73	349
Cargo Administrativo	1	2	1			3		7
Cargo por Demanda	1							1
Demanda Máxima							1	1
Daños en Aparatos Eléctricos por Cambio de Voltaje	15	13	14	7	14	13	19	95
Error de facturación	1		1	1	1			4
Nivel de Tensión	1	1	2	1	1		1	7
Remoción de poste		1						1
Transferencia de Saldo		2	1			1	1	5
Fraude	7	29	13	10	1	104	109	273
Otras reclamaciones	1		1		1	2	1	6
Total	62	80	74	70	72	186	205	749

Estadísticas del Sector Telecomunicaciones del 1 de Enero al 31 de Julio de 2011

Cantidad de Reclamos

Tipo de Reclamo	Enero	Feb.	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Total
Alto consumo Local	5		3	2	2	1	4	17
Aplicación de planes tarifarios		1	1	1	1			4
Cargos varios	1	1					1	3
Deficiencia en el servicio	1	1	1	1				4
Larga Distancia Internacional	2	4	2	1	1	2		12
Larga Distancia Nacional	2			4	1			7
Llamadas a celulares	5	2	4	2	2		6	21
Llamadas de servicio de valor agregado audiotexto	3	2	2	2	1			10
Móvil	1	4	1	1	2	1		10
Móvil Datos	4	5	1	1	11	6	7	35
Móvil Roaming	8	7	5	4	7	3	9	43
Otras reclamaciones	5	1	6	4	5	1	1	23
Televisión Pagada	1	4		1	4			10
TV Digital					1	1		2
Promoción a la mujer		1						1
Total	38	33	26	24	38	15	28	202

Estadísticas del Sector Agua del 1 de enero al 31 de julio de 2011

Cantidad de Reclamos

Tipo de Reclamo	Enero	Feb.	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Total
Alto Consumo		5	4	3	2	1	7	22
Alto consumo con medidor	3	3			2	3	3	14
Error de tarifa		1					1	2
Facturación ficticia			1	1				2
Alcantarillados		1						1
Otras reclamaciones	2		2	1		4	2	11
Deficiencia en el suministro						1		1
Servicio deficiente		1						1
Error de saldo	1							1
Doble de Facturación o Dualidad de contrato				1				1
Inmueble deshabilitado				1				1
Total	6	11	7	7	4	9	13	57

Cantidad de reclamos por años

Años 1999 al 31 de Julio de 2011

Sector	RECLAMOS PRESENTADOS POR AÑOS												
	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Telecomunicaciones	3139	2062	1804	1531	1732	2679	2308	1725	761	422	271	304	202
Electricidad	69	124	628	669	940	1381	770	530	627	929	1120	947	749
Agua	81	66	117	150	147	193	190	121	70	60	72	138	57
Totales	3289	2252	2549	2350	2819	4253	3268	2376	1458	1411	1463	1389	1008