



ASEP

Autoridad Nacional de
los Servicios Públicos

DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN

AL USUARIO

ESTADÍSTICAS DE RECLAMO

DEL 1 DE ENERO AL 31

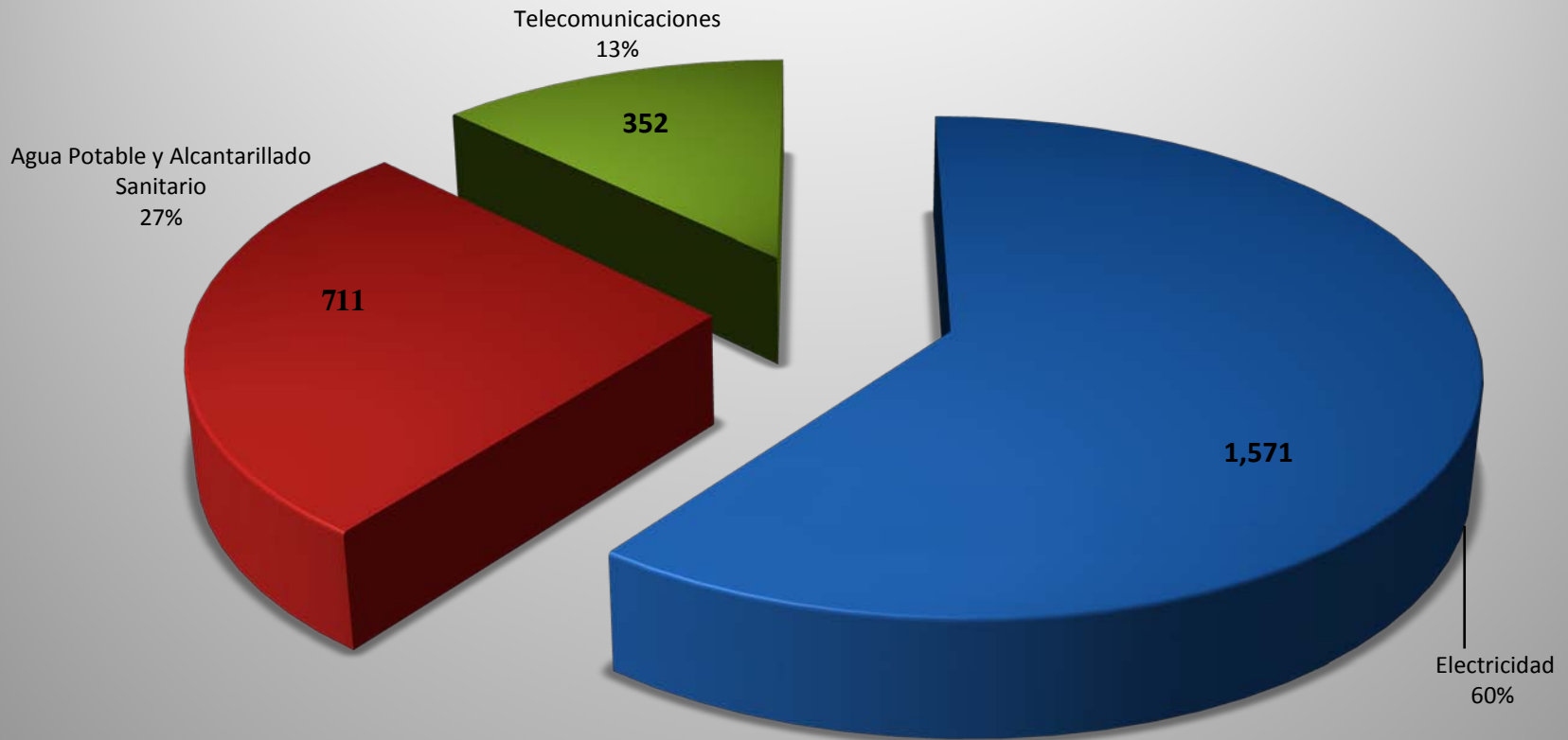
DE DICIEMBRE DE 2014

**Cuadro DNAU 01-14. RECLAMOS ATENDIDOS A NIVEL NACIONAL,
SEGÚN SERVICIO REGULADO: DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014**

Tipo de Servicio	Reclamos Atendidos	%
Total.....	2,634	100%
Electricidad.....	1,571	60%
Agua Potable (1).....	711	27%
Telecomunicaciones.....	352	13%

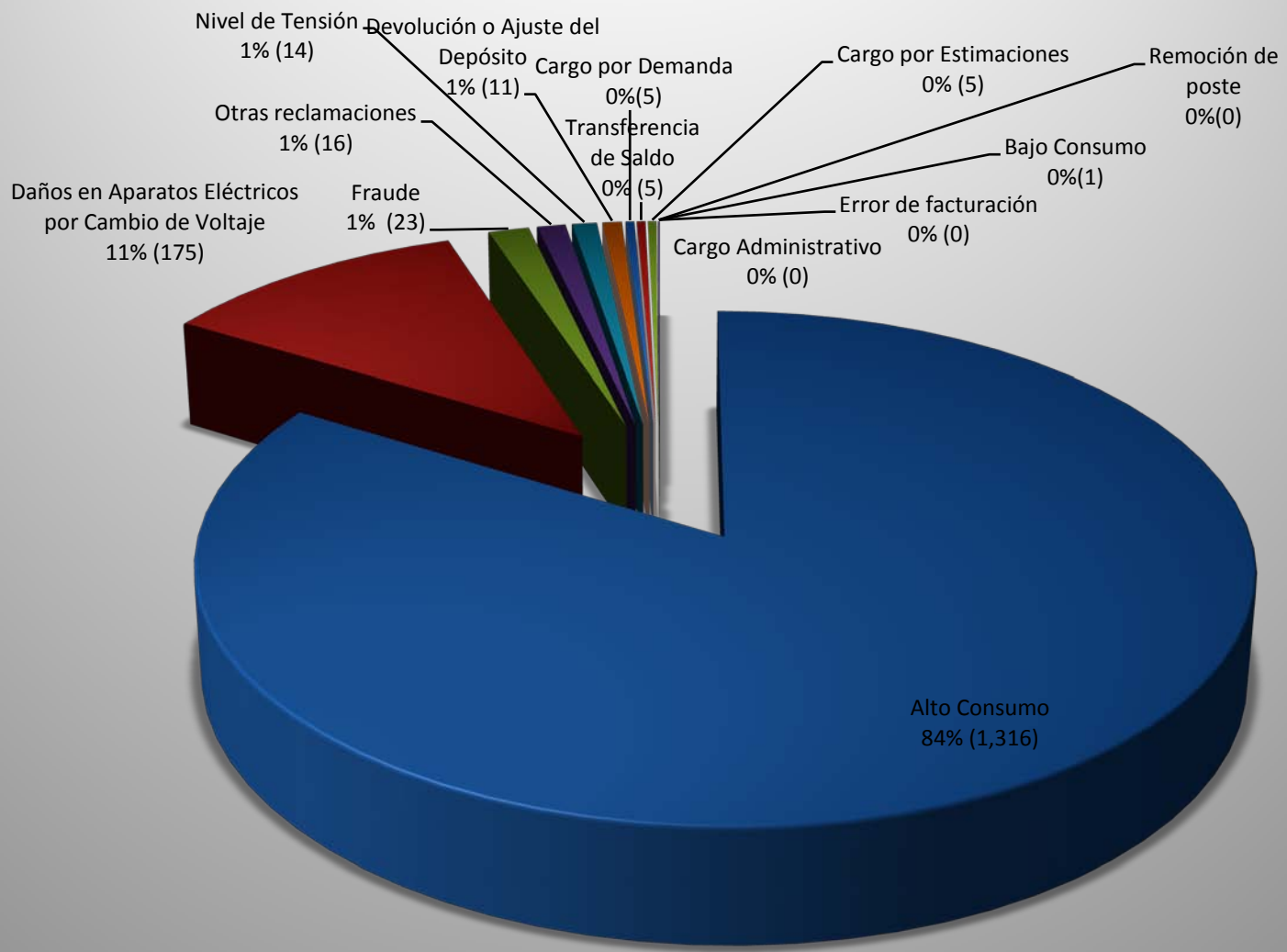
(1) Incluye el servicio de Alcantarillado Sanitario.

GRÁFICA DNAU-01.
TIPO DE SERVICIO:
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014

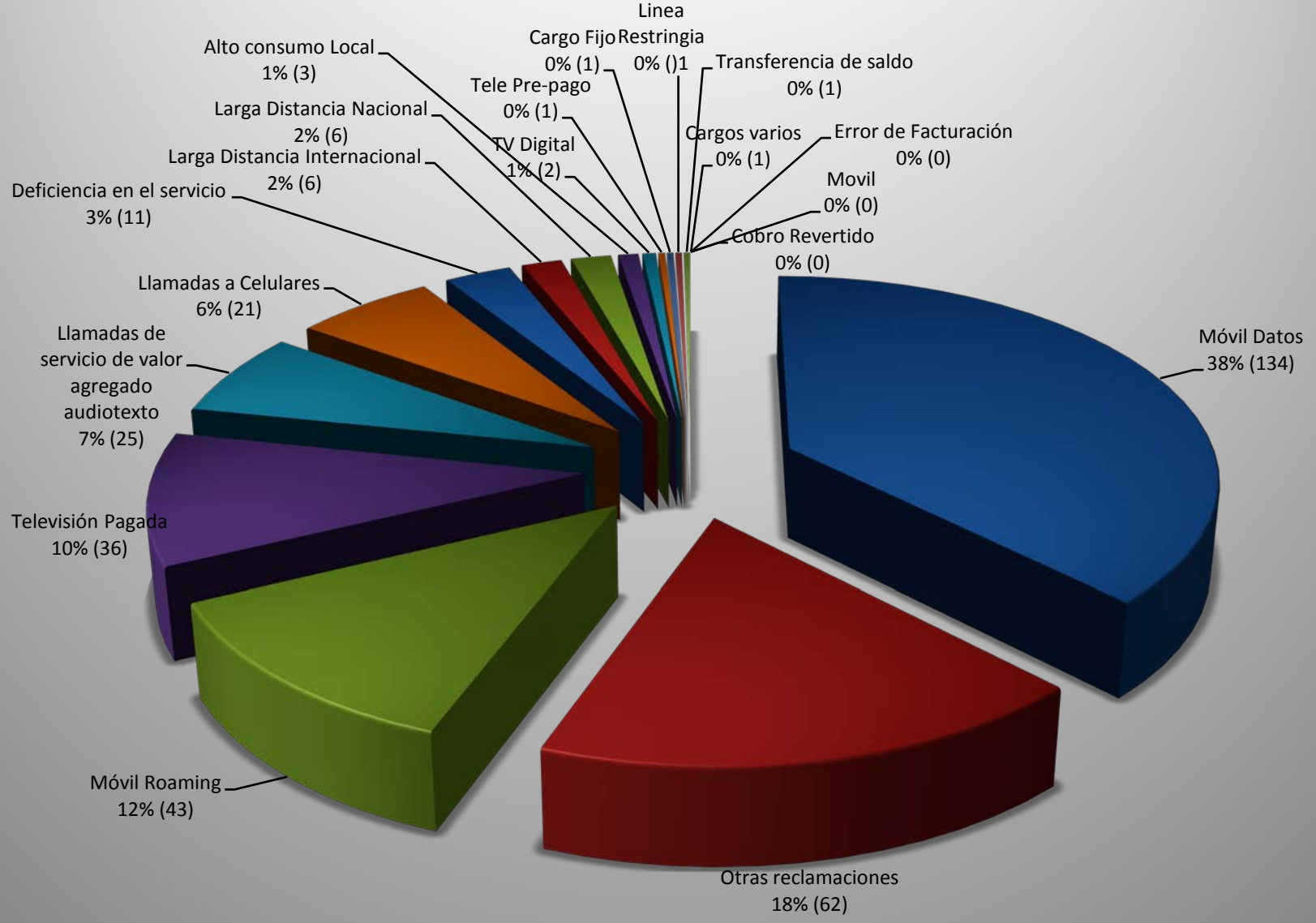


TOTAL DE RECLAMOS: 2,634

**COMPORTAMIENTO DEL SERVICIO DE ELECTRICIDAD
SEGÚN TIPO DE RECLAMO: DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014
TOTAL DE RECLAMACIONES: 1,571**



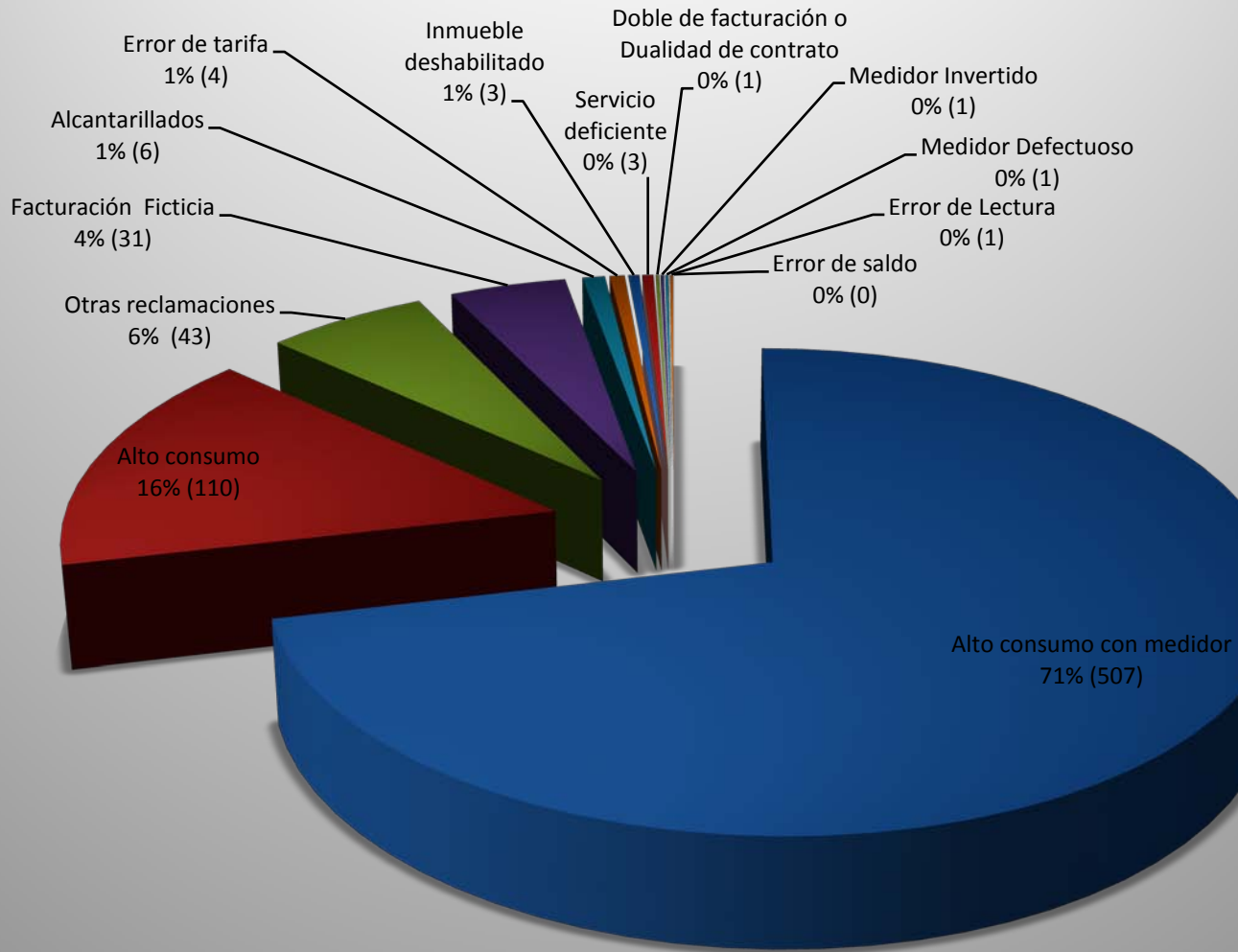
GRÁFICA DNAU-03.
COMPORTAMIENTO DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES
SEGÚN TIPO DE RECLAMO: DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014
TOTAL DE RECLAMACIONES: 352



GRÁFICA DNAU-04.

COMPORTAMIENTO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO SEGÚN TIPO DE RECLAMO: DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014

TOTAL DE RECLAMACIONES: 711

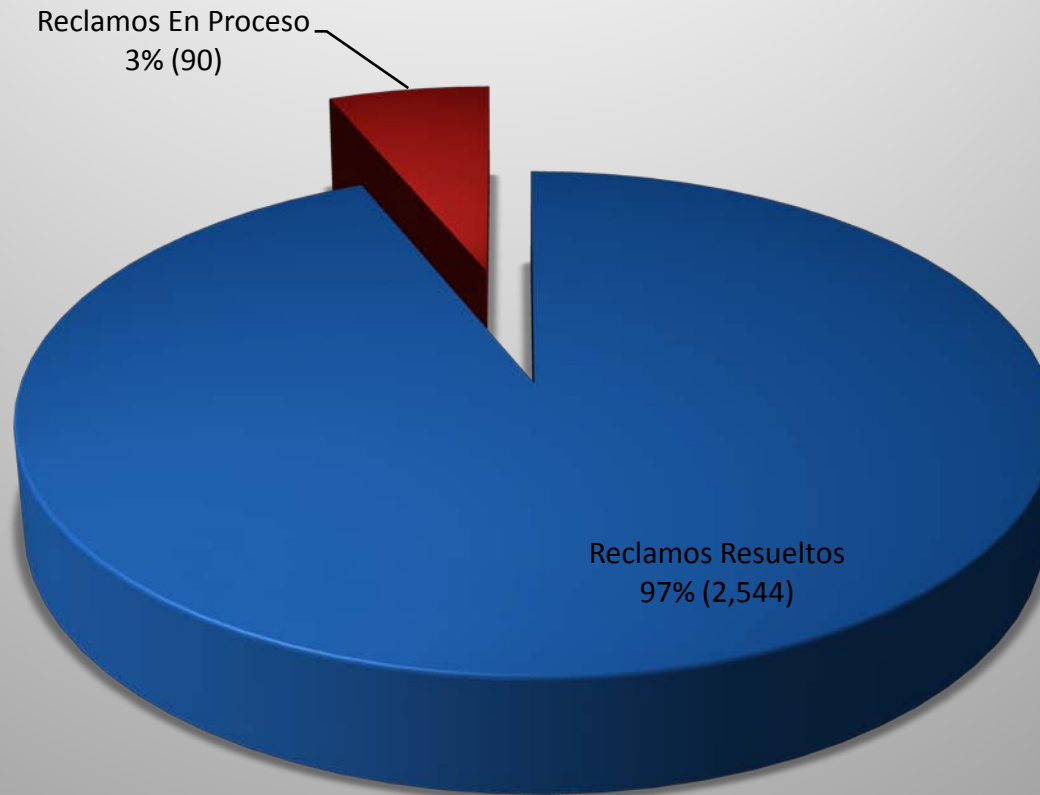


**Cuadro DNAU 05-14. RECLAMOS RESUELTOS Y EN PROCESO, SEGÚN TIPO DE SERVICIO:
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014**

TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS Y RESUELTOS				
Servicios	Resueltos	En Proceso	Total	%
Electricidad	1,521	50	1,571	60%
Telecomunicaciones	339	13	352	13%
Agua	684	27	711	27%
TOTAL	2,544	90	2,634	100%
%	97%	3%	100%	

GRÁFICA DNAU-05
RECLAMOS RESUELTOS Y EN PROCESO, SEGÚN TIPO DE SERVICIO:
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014

En el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2014, se atendieron un total de 2,634 reclamos, de los cuales se resolvieron 2,544 (97%) y 90 (3%) están en proceso.



TOTAL DE RECLAMOS RESUELTOS : 2,544

CUADRO DNAU 06-14. RECLAMOS ATENDIDOS A NIVEL NACIONAL POR TIPO DE SERVICIO: AÑOS 1999 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014

Tipo de Servicio	RECLAMOS PRESENTADOS POR AÑOS															
	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Totales	3289	2252	2549	2350	2819	4253	3268	2376	1458	1411	1463	1389	1646	1987	2363	2634
Telecomunicaciones	3139	2062	1804	1531	1732	2679	2308	1725	761	422	271	304	354	409	306	352
Electricidad	69	124	628	669	940	1381	770	530	627	929	1120	947	1195	1427	1607	1,571
Agua Potable (1)	81	66	117	150	147	193	190	121	70	60	72	138	97	151	450	711

(1) INCLUYE ALCANTARILLADO SANITARIO.

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