

**Formato 13  
Reclamos en primera instancia  
al 31 de marzo 2024**

Tipo de reclamos	Recibidos N°	Atendidos N°	Días promedio de atención
CONSUMO MEDIDO	699	696	35
CONSUMO PROMEDIO	2	0	35
CONCEPTOS EMITIDOS	0	0	35
<b>Total</b>	<b>701</b>	<b>696</b>	<b>35</b>

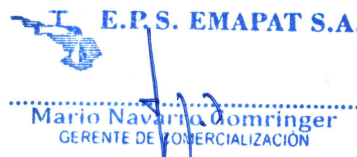
Al 31 de marzo del año 2024 se han recibido 701 reclamos relativos a la facturación siendo el más significativo los reclamos por volumen facturado elevado (consumo medido). Del total de reclamos recibidos en el trimestre se han atendido 696 reclamos dentro de los plazos establecidos en el TUO del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento aprobado con RCD N° 016-2023-SUNASS-CD.

**Formato 13  
Reclamos en primera instancia  
al 30 de junio 2024**

Tipo de reclamos	Recibidos N°	Atendidos N°	Días promedio de atención
CONSUMO MEDIDO	1506	1499	35
CONSUMO PROMEDIO	2	2	35
CONCEPTOS EMITIDOS	12	12	35
<b>Total</b>	<b>1520</b>	<b>1513</b>	<b>35</b>

Al cierre del segundo trimestre del año 2024 la EPS ha recepcionado un total de 1520 reclamos comerciales relacionadas a la facturación. El 99.55% del total de reclamos recibidos fueron resueltos en primera instancia mediante conciliación o con la emisión del acto resolutorio de acuerdo a lo establecido en Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento

**E.P.S. EMAPAT S.A.**  
  
 Téc. Adm. Nashdine J. Vilca González  
 JEFE (d) DPTO. DE COMERCIALIZACIÓN Y  
 ATENCIÓN AL CLIENTE

**E.P.S. EMAPAT S.A.**  
  
 Mario Navarro Domringer  
 GERENTE DE COMERCIALIZACIÓN

**Formato 13**  
**Reclamos en primera instancia**  
**al 30 de setiembre 2024**

Tipo de reclamos	Recibidos N°	Atendidos N°	Días promedio de atención
CONSUMO MEDIDO	2095	2088	35
CONSUMO PROMEDIO	601	601	35
CONCEPTO EMITIDO	12	12	35
<b>Total</b>	<b>2708</b>	<b>2701</b>	<b>35</b>

Al cierre del tercer trimestre del año 2024, el total de reclamos acumulados recibidos por la EPS ascienden a un total de 2708 reclamos. El 99.74% (2701) del total de reclamos recibidos fueron resueltos en primera instancia de acuerdo a lo establecido en el TUO del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento.

El mayor número de reclamos recibidos (77.36% del total) se refieren a reclamos por volúmenes facturados (consumo medido).

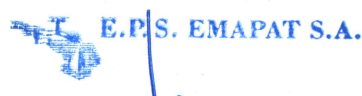
**Formato 13**  
**Reclamos en primera instancia**  
**al 31 de diciembre 2024**

Tipo de reclamos	Recibidos N°	Atendidos N°	Días promedio de atención
CONSUMO MEDIDO	2914	2907	35
CONSUMO PROMEDIO	1420	1420	35
CONCEPTO EMITIDO	12	12	35
EL FACTOR DE AJUSTE VMA	3	3	35
<b>Total</b>	<b>4349</b>	<b>4342</b>	<b>35</b>

Al cierre del año 2024, nuestra EPS ha recibido un total de 4349 reclamos, de estos reclamos 67% corresponden a reclamos por volumen facturado (consumo medido); 32.65% a reclamos por aplicación del volumen histórico promedio en la facturación (consumo promedio); 0.06% a reclamos por la aplicación en la facturación del factor de ajuste por la descarga de aguas residuales en el sistema de desagüe que superaron los valores máximos admisibles.

El 99.84% del total de los reclamos recibidos fueron resueltos en primera instancia dentro de los plazos establecidos en el TUO del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento aprobado con RCD N° 016-2023-SUNASS-CD.

  
**E.P.S. EMAPAT S.A.**  
 Téc. Adm. Nashdine J. Vilca Gonzáles  
 JEFE (e) DPTO. DE COMERCIALIZACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

  
**E.P.S. EMAPAT S.A.**  
 Mario Navarro Comringer  
 GERENTE DE COMERCIALIZACIÓN