

Resumen Trimestral – Reclamos en Segunda Instancia (Formato 14)
Año 2024

Formato 14 Reclamos en segunda instancia al 31 de marzo 2024			
Tipo de reclamos	Presentados N°	Absueltos a favor N°	Días promedio de atención
CONSUMO MEDIDO	55	5	35
CONSUMO PROMEDIO	0	0	35
CONCEPTOS EMITIDOS	0	0	35
FACTOR DE AJUSTE VMA	0	0	35
Total	55	5	35

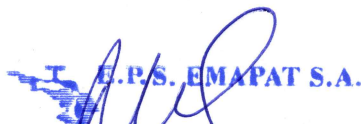
I Trimestre (al 31 de marzo de 2024)

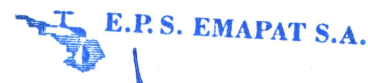
- **Reclamos presentados:** 55
- **Reclamos absueltos a favor:** 5
- **Días promedio de atención:** 35
- **Tipo predominante:** Consumo Medido (100% de los casos)

Formato 14 Reclamos en segunda instancia al 30 de junio 2024			
Tipo de reclamos	Presentados N°	Absueltos a favor N°	Días promedio de atención
CONSUMO MEDIDO	99	15	35
CONSUMO PROMEDIO	0	0	35
CONCEPTOS EMITIDOS	0	0	35
EL FACTOR DE AJUSTE VMA	1	0	35
Total	100	15	35

II Trimestre (al 30 de junio de 2024)

- **Reclamos presentados:** 100
- **Reclamos absueltos a favor:** 15
- **Días promedio de atención:** 35
- **Tipo predominante:** Consumo Medido (99% de los casos)
- **Observación:** Se registra 1 reclamo por “Factor de Ajuste VMA”.


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


T. E.P.S. EMAPAT S.A.
 Mario Navarro Gomringer
 GERENTE DE COMERCIALIZACIÓN

Formato 14			
Reclamos en segunda instancia			
al 30 de setiembre 2024			
Tipo de reclamos	Presentados N°	Absueltos a favor N°	Días promedio de atención
CONSUMO MEDIDO	140	18	35
CONSUMO PROMEDIO	1	0	35
CONCEPTOS EMITIDOS	0	0	35
EL FACTOR DE AJUSTE VMA	2	0	35
Total	143	18	35

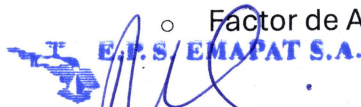
III Trimestre (al 30 de setiembre de 2024)

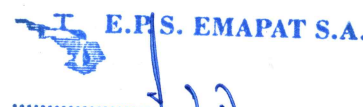
- **Reclamos presentados: 143**
- **Reclamos absueltos a favor: 18**
- **Días promedio de atención: 35**
- **Tipos registrados:**
 - Consumo Medido: 140
 - Consumo Promedio: 1
 - Factor de Ajuste VMA: 2

Formato 14			
Reclamos en segunda instancia			
al 31 de diciembre 2024			
Tipo de reclamos	Presentados N°	Absueltos a favor N°	Días promedio de atención
CONSUMO MEDIDO	197	28	35
CONSUMO PROMEDIO	1	0	35
CONCEPTOS EMITIDOS	5	0	35
FACTOR DE AJUSTE VMA	2	0	35
Total	205	28	35

IV Trimestre (al 31 de diciembre de 2024)

- **Reclamos presentados: 205**
- **Reclamos absueltos a favor: 28**
- **Días promedio de atención: 35**
- **Tipos registrados:**
 - Consumo Medido: 197
 - Consumo Promedio: 1
 - Conceptos Emitidos: 5
 - Factor de Ajuste VMA: 2


Téc. Adm. Nashdine J. Vica González
 JEFE (a) DEPTO. DE COMERCIALIZACIÓN Y
 ATENCIÓN AL CLIENTE



Mario Navarro Gomringer
 GERENTE DE COMERCIALIZACIÓN


- **Resumen Anual 2024**

Indicador	Total Anual
Reclamos presentados	503
Reclamos absueltos a favor	66
Días promedio de atención	35
Tipo de reclamo más frecuente	Consumo Medido (97% de los casos)

Conclusiones

- El **volumen de reclamos en segunda instancia** mostró un crecimiento progresivo a lo largo del año, pasando de **55 en el primer trimestre a 205 en el cuarto trimestre**, lo que representa un incremento del **273%**.
- El **tiempo promedio de atención** se mantuvo constante en **35 días**, evidenciando cumplimiento del plazo establecido por la normativa vigente.
- Los reclamos **por consumo medido** son los más frecuentes y representan la principal causa de apelaciones en segunda instancia.
- El porcentaje de **reclamos absueltos a favor** se mantuvo entre el **9% y 14%** trimestralmente, reflejando la consistencia en los criterios de resolución aplicados.

 **E.E.S. EMAPAT S.A.**
Téc. Adm. Nasridine J. Vica González
JEFE (e) DPTO. DE COMERCIALIZACIÓN Y
ATENCIÓN AL CLIENTE

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