

Formato 13
Reclamos en primera instancia
al 31 de marzo del 2025

Tipo de reclamos	Recibidos N°	Atendidos N°	Días promedio de atención
CONSUMO MEDIDO	908	852	35
CONSUMO PROMEDIO	2	2	35
FACTOR DE AJUSTE VMA	1	0	35
Total	911	854	35

Al 31 de marzo del 2025 se han recibido un total de 911 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 854 reclamos dentro de los plazos establecidos en el TUO del reglamento general de reclamos de usuarios de servicios de saneamiento aprobado con RCD Nro. 016-2023-SUNASS-CD

Formato 13
Reclamos en primera instancia
al 30 de junio del 2025

Tipo de reclamos	Recibidos N°	Atendidos N°	Días promedio de atención
CONSUMO MEDIDO	1534	1439	35
CONSUMO PROMEDIO	9	9	35
FACTOR DE AJUSTE VMA	1	1	35
Total	1544	1449	35

Al cierre del segundo trimestre del 2025 se han recibido un total de 1544 relativos a la facturación siendo el más significativo los reclamos por volumen facturado elevado (consumo medido) .Un 93.84 % del total de reclamos recibido 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.

 Mg. Manuel A. Reinoso Mondoñedo
 GERENTE DE COMERCIALIZACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE



**Reclamos en primera instancia
al 30 de setiembre del 2025**

Tipo de reclamos	Recibidos N°	Atendidos N°	Días promedio de atención
CONSUMO MEDIDO	2278	2130	35
CONSUMO PROMEDIO	21	19	35
FACTOR DE AJUSTE VMA	3	1	35
Total	2302	2150	35

Al cierre del tercer trimestre del 2025 el total de reclamos acumulados recibidos por la EPS ascienden a un total de 2302 reclamos. Un 93.39 % del total de reclamos recibido fueron resueltos en primera instancia de acuerdo establecido en el TUO del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento.

**Formato 13
Reclamos en primera instancia
al 31 de diciembre del 2025**

Tipo de reclamos	Recibidos N°	Atendidos N°	Días promedio de atención
CONSUMO MEDIDO	3338	3163	35
CONSUMO PROMEDIO	24	22	35
FACTOR DE AJUSTE VMA	4	2	35
Total	3366	3187	35

Al cierre del año 2025 nuestra entidad ha recibido un total de 3366 reclamos de estos un 99 % corresponden a reclamos por volumen facturado(consumo medido), un 0.71 por aplicación del volumen histórico (consumo medido) , un 0.11 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 94.68 % del total de 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 Nro. 016-2023-SUNASS-CD

 **E.P.S. ENAPAT S.A.**

Mg. Manuel A. Beinoso Mondoñedo
DEPARTO DE GENERALIZACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

