

NO.	MOTIVO RECLAMACION	VISITA	DESCRIPCION
1	FACTURACIÓN ALTA	SI	RECLAMACIÓN DEL USUARIO POR FACTURA CON UN CONSUMO POR ENCIMA DE SU PROMEDIO REGULAR.
2	ACTA DE IRREGULARIDAD NO INTENCIONAL	NO	RECLAMACIÓN DEL CLIENTE CONTRA ACTA DE IRREGULARIDAD NO INTENCIONAL IMPUTADA POR FALLA DEL MEDIDOR O POR ERROR DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA.
3	FACTURACIÓN CON CAMBIO UNILATERAL DE TARIFA	NO	RECLAMACIÓN DEL CLIENTE POR TARIFA DIFERENTE A LA CONTRATADA SIN AVISO DE LA DISTRIBUIDORA.
4	FACTURACIÓN ESTIMADA	SI	RECLAMACIÓN DEL CLIENTE POR EMISIONES DE DOS O MÁS FACTURAS CONSECUTIVAS CON CONSUMOS NO BASADOS EN LECTURAS DEL MEDIDOR.
5	DEVOLUCIÓN DE FIANZA	SI	RECLAMACIÓN POR PAGO PENDIENTE DE DEVOLUCIÓN DE FIANZA CAPITALIZADA, VENCIDO EL PLAZO DE LOS 10 DIAS LABORABLES DE LA FECHA DE FIN DEL CONTRATO.
6	FACTURACIÓN SIN USO DE ENERGÍA	SI	RECLAMACIÓN DEL USUARIO POR FACTURA EMITIDA SIN HACER USO DE ENERGÍA EN EL SUMINISTRO. (INDAGAR LAS CAUSAS POR LAS CUALES EL CLIENTE NO USA ENERGÍA.
7	FACTURACIÓN PRECIOS INCORRECTOS	NO	RECLAMO POR DESACUERDO CON EL PRECIOS UTILIZADOS PARA FACTURAR EL CONSUMO.
8	FACTURACIÓN CON CARGOS INDEBIDOS POR RECONEXIÓN	NO	RECLAMACIÓN POR CARGO INCORRECTO POR CONCEPTO DE RECONEXIÓN.
9	FACTURACIÓN SIN APLICAR PAGOS REALIZADOS	NO	RECLAMACIÓN POR FACTURA CON ATRASO PENDIENTE, HABIENDO REALIZADO EL PAGO.
10	FACTURACIÓN SIN APLICAR CRÉDITOS POR FALLO PROTECOM	NO	RECLAMACIÓN POR DEVOLUCIÓN ORDENADA POR PROTECOM, LA CUAL NO HA SIDO ACREDITADA POR LA DISTRIBUIDORA.
11	FACTURACIÓN SIN ACATAR ORDEN CAMBIO TARIFA POR FALLO PROTECOM	NO	RECLAMACIÓN POR FACTURA CON TARIFA DIFERENTE A LA ORDENADA POR FALLO DE PROTECOM.
12	SOLICITUD NORMALIZACIÓN ENVÍO DE FACTURA	NO	RECLAMACIÓN DEL USUARIO POR NO RECIBIR LAS FACTURACIONES MENSUALMENTE.

13	CORTE INDEBIDO	SI	SUSPENSIÓN ERRÓNEA DEL SERVICIO, ESTANDO AL DÍA EN SUS PAGOS FRENTE A LA EMPRESA DISTRIBUIDORA.
14	FACTURACIÓN BAJA	SI	POR FACTURA CON UN CONSUMO POR DEBAJO DE SU PROMEDIO REGULAR.
15	FACTURACIÓN CON TARIFA CONTRATADA ASIGNADA INCORRECTAMENTE	SI	FACTURA EMITIDA CON LA TARIFA CONTRATADA, PERO QUE NO CORRESPONDE A LAS CONDICIONES DEL SUMINISTRO.
16	FACTURACIÓN CON DEUDA NO RECONOCIDA POR EL USUARIO	SI	FACTURA CON DEUDA QUE EL CLIENTE NO RECONOCE. NOTA: SOLICITAR PRUEBAS QUE DEMUESTRE QUE LA DEUDA NO CORRESPONDE.
17	FACTURACIÓN CON CARGOS INCORRECTOS POR FACTOR DE POTENCIA	SI	FACTURACIÓN CON CARGO POR FACTOR DE POTENCIA QUE SE CONSIDERA ERRÓNEO.
18	FACTURACIÓN CON CARGOS INCORRECTOS POR PÉRDIDA DE TRNASFORMACIÓN	SI	FACTURA CON CARGO POR PÉRDIDA POR TRANSFORMACIÓN QUE SE CONSIDERA ERRÓNEO.
19	TARIFA Y FIANZA ASIGNADAS	SI	INCONFORMIDAD CON LA TARIFA Y/O FIANZA ASIGNADA.
20	BAJA DE CONTRATO	SI	CONTRATO QUE PERMANECE ACTIVO, HABIENDO PASADO 3 DIAS LABORABLES DE SOLICITAR LA CANCELACIÓN FORMAL Y HABIENDO SALDADO LOS BALANCES PENDIENTES.
21	NEGACIÓN DE CONTRATO POR DEUDA DEJADA	SI	SOLICITUD DE CONTRATO RECHAZADO POR LA EMPRESA DISTRIBUIDORA POR SUPUESTA DEUDA PENDIENTE.
22	SOLICITUD CAMBIO DE TARIFA	SI	CAMBIO DE LA TARIFA CONTRATADA A OTRA CONSIDERADA LA ADECUADA POR LAS CONDICIONES DEL SUMINISTRO.
23	RETRASO EN HABILITACIÓN NUEVO SUMINISTRO	SI	NUEVO SUMINISTRO NO INSTALADO POR LA EMPRESA DISTRIBUIDORA, HABIENDO VENCIDO EL PLAZO CORRESPONDIENTE.
24	RETRASO EN RECONEXIÓN DEL SERVICIO	SI	POR NO RECONEXIÓN DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO PR LA EMPRESA DISTRIBUIDORA, PASADO EL PLAZO DE 12 HORAS ZONA URBANA Y 24 RURAL.
25	SOLICITUD VERIFICACIÓN DE ACOMETIDA Y DEL MEDIDOR	SI	SOLICITUD DE VERIFICACIÓN DE LA ACOMETIDA Y DEL EQUIPO DE MEDICIÓN.
26	SOLICITUD NORMALIZACIÓN DEL SERVICIO POR FALTA DE ENERGÍA	SI	RECLAMACIÓN PARA QUE REESTABLEZCA EL SUMINISTRO DE ENERGÍA.

27	SOLICITUD NORMALIZACIÓN SERVICIO POR PROBLEMAS DE TENSIÓN	SI	PARA QUE NORMALICE UN PROBLEMA DE TENSIÓN QUE AFECTA EL SUMINISTRO.
28	SOLICITUD REUBICACIÓN MEDIDOR O PANEL	SI	PARA QUE SE REUBIQUE EL EQUIPO DE MEDICIÓN O EL PANEL DE MEDIDORES.
29	FACTURACIÓN POR CARGO INCORRECTO DE POTENCIA	SI	FACTURA CON CARGO POR POTENCIA QUE SE CONSIDERA ERRÓNEO.
30	MOTIVO DIVERSO		AQUELLAS QUE NO CORRESPONDEN A NINGUNO DE LOS MOTIVOS ANTERIORES.