

Fecha de actualización: 30 de Noviembre de 2019

Motivo reclamación	Total año 2017		Total año 2018		Noviembre 2019		Total año 2019	
	Número de reclamaciones	Porcentaje	Número de reclamaciones	Porcentaje	Número de reclamaciones	Porcentaje	Número de reclamaciones	Porcentaje
Aumento de consumo	8.072	1028,28%	7.784	804,13%	620	673,91%	7.520	803,42%
Estimación / Evaluación de consumo	4.709	599,87%	5.582	576,65%	817	888,04%	5.856	625,64%
Fuga o pérdida en la instalación interior	4.766	607,13%	4.408	455,37%	460	500,00%	4.504	481,20%
Error de lectura	1.901	242,17%	1.729	178,62%	142	154,35%	1.391	148,61%
Parámetros o servicios mal aplicados	785	100,00%	968	100,00%	92	100,00%	936	100,00%
Facturación improcedente	409	52,10%	549	56,71%	60	65,22%	579	61,86%
Otros motivos	1.516	193,12%	1.502	155,17%	105	114,13%	1.120	119,66%
Total reclamaciones recibidas	22.158	2822,68%	22.522	2326,65%	2.296	2495,65%	21.906	23

Motivo reclamación	Total año 2017		Total año 2018		Noviembre 2019		Total año 2019	
	Número de reclamaciones	Porcentaje	Número de reclamaciones	Porcentaje	Número de reclamaciones	Porcentaje	Número de reclamaciones	Porcentaje
Resueltas favorablemente	16.718	74,64%	17.472	75,25%	1.453	61,52%	15.044	68,66%
No resueltas favorablemente	5.680	25,36%	5.746	24,75%	909	38,48%	6.868	31,34%
Total reclamaciones resueltas	22.398	100,00%	23.218	100,00%	2.362	100,00%	21.912	100,00%