

Motivo reclamación	Total año 2017		Total año 2018		Total año 2019		Total año 2020	
	Número de reclamaciones	Porcentaje	Número de reclamaciones	Porcentaje	Número de reclamaciones	Porcentaje	Número de reclamaciones	Porcentaje
Aumento de consumo	8.072	36,43%	7.784	34,56%	7.973	34,28%	10.621	28,93%
Estimación / Evaluación de consumo	4.709	21,25%	5.582	24,78%	6.119	26,31%	16.109	43,89%
Fuga o pérdida en la instalación interior	4.766	21,51%	4.408	19,57%	4.845	20,83%	4.491	12,23%
Error de lectura	1.901	8,58%	1.729	7,68%	1.504	6,47%	1.915	5,22%
Parámetros o servicios mal aplicados	785	3,54%	968	4,30%	992	4,26%	1.439	3,92%
Facturación improcedente	409	1,85%	549	2,44%	617	2,65%	734	2,00%
Otros motivos	1.516	6,84%	1.502	6,67%	1.210	5,20%	1.398	3,81%
Total reclamaciones recibidas	22.158	100,00%	22.522	100,00%	23.260	100,00%	36.707	100,00%

Tipo de resolución	Total año 2017		Total año 2018		Total año 2019		Total año 2020	
	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%	16.139	69,05%	24.860	76,25%
No resueltas favorablemente	5.680	25,36%	5.746	24,75%	7.233	30,95%	7.745	23,75%
Total reclamaciones resueltas	22.398	100,00%	23.218	100,00%	23.372	100,00%	32.605	100,00%