

Reclamaciones de factura de consumo	Total año 2021		Total año 2022		Total año 2023		Total año 2024	
	Número de reclamaciones	Porcentaje						
Resueltas favorablemente	26.310	72,13%	20.527	72,54%	16.891	63,80%	20.379	52,71%
No resueltas favorablemente	10.164	27,87%	7.770	27,46%	9.582	36,20%	18.284	47,29%
Total reclamaciones resueltas	36.474	100,00%	28.297	100,00%	26.473	100,00%	38.663	100,00%

Reclamaciones de clientes y usuarios (excepto las reclamaciones de facturas de consumo)	Total año 2021		Total año 2022		Total año 2023		Total año 2024	
	Número de reclamaciones	Porcentaje						
Resueltas favorablemente	6.301	55,55%	4.468	46,94%	5.005	40,34%	3.963	38,34%
No resueltas favorablemente	5.041	44,45%	5.050	53,06%	7.402	59,66%	6.373	61,66%
Total reclamaciones resueltas	11.342	100,00%	9.518	100,00%	12.407	100,00%	10.336	100,00%

DESCRIPCIÓN:

**Atención al cliente:**

Reclamaciones relacionadas con la atención al cliente y usuario en los diferentes canales y modalidades de atención, incluidas aquellas directamente relacionadas con los procedimientos y requisitos exigidos, así como las vinculadas a los tiempos de gestión.

**Calidad del suministro:**

Reclamaciones relativas a la prestación del servicio, tales como, presión en el suministro, calidad del agua, continuidad del servicio, averías, ejecución de obras u otros trabajos, así como los tiempos empleados.

**Tarifas y facturación por obras:**

Reclamaciones sobre las tarifas o relacionadas con la facturación por conceptos distintos del consumo de agua.

**Facturación por consumo de agua:**

Reclamaciones motivadas por la discrepancia con la factura de agua, siendo las principales causas: aumento de consumo, fuga en la instalación interior del cliente, estimación o evaluación del consumo y error de lectura, entre otras.

**Otras:**

Todas aquellas posibles reclamaciones que no han sido englobadas en las casuísticas anteriores.