

Reclamaciones de factura de consumo	Total año 2021		Total año 2022		Total año 2023		Total año 2024	
	Número de reclamaciones	Porcentaje	Número de reclamaciones	Porcentaje	Número de reclamaciones	Porcentaje	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	Número de reclamaciones	Porcentaje	Número de reclamaciones	Porcentaje	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 disconformidad 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.