

**INZIDENTZIA METATUA (12 HILABETETAN) / INCIDENCIAS TÉCNICAS Y GENERALES (ACUMULADO 12 MESES)**

	2018	2019	2020	2021	2022
Aurkeztutako erreklamazio orokorrak / Número de reclamaciones generales presentadas	12	9	1	PTE. DATO	PTE. DATO
Onartutako erreklamazio orokorrak / Número de reclamaciones generales aceptadas	12	9	1	PTE. DATO	PTE. DATO
Interesdunen alde ebatzitako erreklamazio orokorrak / Número de reclamaciones generales resueltas a favor de los interesados	5	9	0	PTE. DATO	PTE. DATO
Saldu ondoren aurkeztutako intzidentziak / Número de incidencias presentadas, 12 meses	4507	4464	4753	5204	4.808
Saldu ondoren onartutako intzidentziak / Número de incidencias aceptadas, 12 meses	3077	3000	3508	3788	3.547
Saldu ondoren interesdunen alde ebatzitako intzidentziak / Número de incidencias resueltas a favor de los interesados, 12 meses	1153	1762	2216	2671	3.673
Call Centerraren bidez jasotako erreklamazioak / % de cobertura de llamadas recibidas a través del call-center	92.3% (3.246/3.515)	90,7% (3.684/ 4.063)	94%	96%	97%