

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

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Aurkeztutako inzidentzia orokorrak / Número de incidencias generales presentadas	12	9	1	9	3	2
Onartutako inzidentzia orokorrak / Número de incidencias generales aceptadas	12	9	1	9	3	2
Interesdunen alde ebatzitako inzidentzia orokorrak / Número de incidencias generales resueltas a favor de las personas interesadas	5	9	0	3	2	0
Saldu ondoren aurkeztutako intzidentziak / Número de incidencias presentadas, 12 meses	4507	4464	4753	5204	4.808	3.629
Saldu ondoren onartutako intzidentziak / Número de incidencias aceptadas, 12 meses	3077	3000	3508	3788	3.547	2.423
Saldu ondoren interesdunen alde ebatzitako intzidentziak / Número de incidencias resueltas a favor de las personas interesadas, 12 meses	1153	1762	2216	2671	3.673	3.208
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%	95%