

ZERBITZUEN ETA KONPROMISOEN emaitzak

Zerbitzua	Konpromisoa	Nola neurtzen dugu	Emaitzak		
			2021eko konpromisoa	2021eko datua	Oharrak
Kontsumoari buruzko INFORMAZIOA eta KONTSULTEI erantzutea	Informazio argia ematea gutxienez 10etik 8,5eko puntuazio batekin.	Inkestan erabiltzaileen gogobetetzea baloratzea, jasotako informazioari buruz.	> 8,5	9,7	2021eko urtarriletik abendura egindako inkesten emaitzak.
	Erabiltzaileei arreta egokia ematea gutxienez 10etik 8,5eko puntuazio batekin.	Inkestan erabiltzaileen gogobetetzea baloratzea, jasotako arretari buruz.	> 8,5	9,3	2021eko urtarriletik abendura egindako inkesten emaitzak.
	Gogobetetze orokorrean gutxienez 10etik 8,5 puntuazio bat lortzea.	Erabiltzaileen gogobetetze maila orokorra baloratuz inkestan.	> 8,5	9,1	2021eko urtarriletik abendura egindako inkesten emaitzak.
	10 egun balioduneko epean erantzutea Herritarren Postontzian jasotako kexa eta iradokizun guztiei.	Epe barruan erantzundako kexen eta iradokizunen %a.	%100	%100	
Kontsumoaren arloko ERREKLAMAZIOEI ERANTZUTEA	Hitzordu guztiak gehienez ematea 10 egun balioduneko epean.	Epe barruan ematen diren hitzorduen %a.	%100	%100	
	Hitzorduren egunean bertan, erreklamazioen %90a dagokion organoari bidaltzea.	Epe barruan izapidetutako erreklamazioen %a.	%90	%100	
	Erreklamazioaren emaitza erabiltzaileari berehala jakinaraztea. Posta elektronikoz edo posta arruntaz jakinaraziko zaio.	Berehala jakinarazitako emaitzen %a.	%100	%100	Epeak aldatzen badira ere, emaitza berehala jakinarazten da enpresaren erantzuna jasotzen denean.
Kontsumitzailearen PRESTAKUNTZA	Herritarrei informazioa eskaintzea kontsumoari buruzko berritasun edo trebakuntzei buruz, irratian edo egunkarietan urtean 2 aldiz gutxienez.	Urtean egiten diren parte-hartzeen kopurua.	2	1	Uneko egoeratik (COVID), jardura bakarra egin zen 2021ean.
	Kontsumoari buruzko 2 ikastaro eskaintzea gutxienez.	Urtean egiten diren ikastaroen kopurua.	2	2	