



**Memòria 2023**



# Índex

|                                                 |           |
|-------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Sobre nosaltres</b>                       | <b>4</b>  |
| <b>2. Compromesos amb les persones</b>          | <b>6</b>  |
| <b>3. Una societat connectada</b>               | <b>9</b>  |
| <b>4. Confiança</b>                             | <b>12</b> |
| <b>5. Compromesos amb tu (RSE i patrocinis)</b> | <b>14</b> |
| <b>6. Compres responsables</b>                  | <b>19</b> |

# 1. Sobre nosaltres

## 1.1. Estratègia i propòsit

La voluntat de treballar per la qualitat en l'atenció al client i la millora contínua ha dut Andorra Telecom a implantar un sistema de gestió integrat. Aquest sistema té com a principal objectiu aconseguir la satisfacció del client buscant la màxima adequació entre les característiques dels serveis oferts i les expectatives de l'usuari. És a dir, la companyia té present el client en totes les activitats i els processos.

L'aplicació del sistema de gestió integrat requereix el compromís de tots els nostres departaments, tant dels que treballen directament amb el client extern com dels que ho fan en tasques de caràcter intern.



«Som conscients que tenim un paper decisiu en la consecució de la qualitat del servei, ja que fent bé la nostra feina i treballant amb prevenció, evitem cometre errors i dedicar temps a corregir-los»

**Jordi Nadal, director general  
d'Andorra Telecom.**



## 1.2. Qualitat

La companyia té un ferm compromís en el desenvolupament responsable i sostenible. La millora contínua i l'adopció de les millors pràctiques empresarials han de revertir en més creació de valor, experiència de client i sostenibilitat dels resultats. Els resultats ens han fet novament mereixedors del reconeixement i certificacions ISO, en Gestió de la Qualitat (9001), Seguretat de la Informació (27001), Gestió Ambiental (14001) i Seguretat i Salut Laboral (45001) i aspirem a assolir el segell europeu EFQM d'excel·lència en la gestió.

La retenció i la captació de talent, un entorn inclusiu i saludable, són cabdals per assolir els objectius, i per aquest motiu continuem treballant per mantenir un elevat nivell de confiança, responsabilitat i compromís de l'equip humà que configura aquesta Andorra Telecom.

## 2. Compromesos amb les persones

### Amb tu, siguis on siguis

La nostra prioritat ets tu. Per això t'oferim una atenció adaptada a les teves necessitats i a la teva manera de viure i de treballar. Perquè volem que l'experiència amb nosaltres sigui fàcil i ràpida, siguis on siguis.

Aquest 2023 continuem prioritzant i intensificant l'escolta i el diàleg a través d'una estratègia omnicanal d'atenció, amb un equip humà responsable i compromès amb aquest objectiu.

Tu decideixes, els nostres canals digitals, l'atenció telefònica o l'atenció presencial, a la nostra botiga.

Els resultats ens motiven a continuar treballant perquè cada persona senti que Andorra Telecom és casa seva.



## interaccions amb els clients 2023



Canals digitals

**536.522**



Botiga

**60.079**



Atenció telefònica

**134.699**



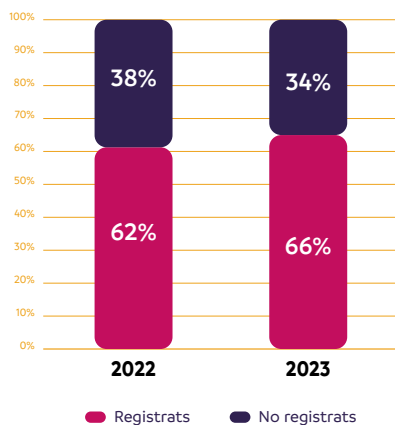
**El 59%**  
de les interaccions  
s'han produït a través  
dels canals digitals.



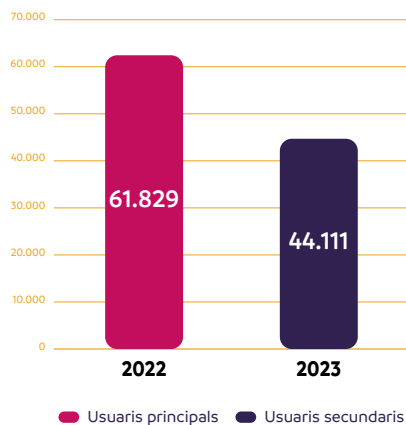
**75.900**  
clients ja utilitzen  
els nostres canals  
digitals.

## Canals digitals

Registres àrea de client



App



## Centre d'atenció telefònica



Les interaccions per aquest canal han baixat un

**12%**



**El 89%**  
de les trucades s'atenen  
en menys de 20"



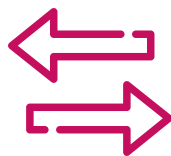
El temps mitjà  
de gestió és del  
**2' i 48"**

## La botiga



Clients atesos

**60.079**



Un increment del

**12,5%**



Temps d'espera

**2' i 26"**

## 3. Una societat connectada

Impulsem una societat en la qual les persones estiguin connectades amb el que més els importa i en la qual, visquis on visquis, gaudeixis dels mateixos serveis, amb la mateixa velocitat i la mateixa qualitat.

Gaudir de la teva confiança és la nostra visió, i per això aquest any continuem invertint perquè gaudeixis d'una infraestructura de qualitat i sostenible.

Un dels projectes de telefonia mòbil més importants avui i en els anys vinents és el desplegament de la xarxa 5G.

Tenim ja un 94% de cobertura 5G als nuclis de població de tot el territori i continuarem treballant i invertint en aquesta xarxa.



**Línies actives  
de telefonia mòbil  
de prepagament**

**34.747**



**Nucli de població  
amb cobertura 5G**

**94%**



**Acords internacionals  
d'itinerància signats**

**380**

(194 països reconeguts  
per l'ONU)

## La connectivitat a la llar, a més velocitat!

Podem oferir la millor experiència de connexió a Internet perquè tothom a casa navegui a màxima velocitat i mínima latència.

Destaca en aquest 2023 l'alta penetració assolida dels serveis d'Internet d'alta velocitat de 700 Mbps i d'1 Gbps que representa ja el 17% de les línies, sobre un total de 39.223 línies.

**1.800**

clients naveguen a la llar a  
1 Gbps de velocitat

Creix el  
**30%**  
el servei  
Wifi Total

## A casa, més tranquils amb la Wifi Total

És el servei que et proporciona cobertura wifi amb una qualitat òptima a tots els racons de la llar, a través de la instal·lació d'un o diversos repetidors. L'objectiu és que els usuaris s'oblidin de les zones a les quals no arriba el senyal wifi.

El 2023 han  
augmentat un

**30%**  
el nombre de llars  
que l'han instal·lat

**1.000**

llars  
gaudeixen d'aquest  
servei.



## Viu l'experiència de la nostra TV

Ens permet veure la televisió a través d'Internet i tot i la competència de plataformes com Netflix, HBO, Prime o Disney+, el servei continua estable i assoleix aquest any les 14.400 llars que veuen l'àmplia oferta de Movistar+ a Andorra.



La penetració que tenim d'aquest servei és del 36,7%, mentre que a Espanya és del 33,9%.



## 4. Confiança

Eficiència, seguretat i sostenibilitat són els principals valors dels serveis i productes llançats aquest 2023 per a les empreses i els autònoms del país. Continuem treballant per oferir serveis a mida, mantenint un diàleg i coneixement mutu, com a instruments essencials per mantenir la confiança amb nosaltres.

### Ens adaptem a tu

Garantim la connectivitat de les empreses amb un servei que es pot personalitzar, protegir i associar a altres productes professionals.

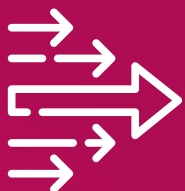
Aquest 2023 ha augmentat el nombre d'empreses que fan ús del producte de Centraleta Cloud. Un producte que permet tenir una comunicació entre les empreses del país i els seus clients a l'alçada de les necessitats digitals i de mobilitat respecte a la telefonia tradicional.



Creixen en més de

**100**

els clients del servei  
Internet Professional



### **Simplifiquem el servei de telefonia**

Un dels productes en creixement d'aquest 2023 en telefonia per a empreses i autònoms és la Centraleta Cloud, una solució avançada de comunicacions al núvol que dona servei de telefonia amb funcionalitats de centraleta, missatgeria, etc. i tot a través d'una única interfície app i web.

Aquest servei permet comunicacions unificades, que poden comunicar des de qualsevol lloc del món i des de qualsevol dispositiu com si fossin a l'empresa.

"Destaquem el paquet per a autònoms, que inclou un Internet Professional a 1 Gbps i una Centraleta Cloud, amb un descompte important".



### **Més clients al núvol d'Andorra**

Continua creixent l'arribada d'empreses i autònoms als nostres serveis al núvol.

Es tracta d'una infraestructura IT, és a dir, dels components informàtics que cada empresa desenvolupa, al núvol d'Andorra Telecom amb externalització de la redundància, emmagatzematge i replicació de cabines, que permet solucions a mida.

El núvol d'Andorra Telecom està ubicat a territori andorrà, la qual cosa aporta garanties de seguretat i de redundància. Els nostres serveis ofereixen una latència i una amplada de banda òptimes per a les empreses, que a més a més inclou un servei tècnic telefònic 24h/365 dies.

Agraïm especialment a les empreses amb les quals treballem conjuntament per integrar les solucions al núvol i que aporten serveis de valor afegit addicionals.



### **Pàgines grogues digitals**

Segon any de vida de les pàgines grogues digitals, garantint una presència digital en el directori més complet del nostre país. Una proposta que està tenint una molt bona acollida amb centenars de milers de visites de persones que busquen el contacte amb empreses del país.



### **Millorem el servei Wifi Professional**

Oferim més cobertura, millor rendiment i més velocitat amb el servei Wifi Professional. Aquest 2023 més clients s'han interessat per aquest producte amb una alta satisfacció per part dels clients que en gaudeixen. Per exemple, els hotels que utilitzen el servei, gaudeixen de les millors opinions sobre connectivitat de tot el Principat.

## 5. Compromesos amb tu (RSE i patrocinis)

### Compromís amb la societat

A Andorra Telecom tenim un compromís ferm amb la digitalització de la societat andorrana, perquè ningú es quedi enrere i per garantir el benestar digital de cada ciutadà.

#### Iniciatives formacions STEAM

(Ciència, tecnologia, enginyeria, art i matemàtiques)

**Un any més impulem iniciatives tecnològiques a través de les formacions STEAM (ciències, tecnologia, art, matemàtiques i enginyeria) entre els infants i els joves d'Andorra.**

#### First Lego League Andorra Telecom

**14 de febrer del 2023**

La novena edició de la competició de robòtica First Lego League Andorra Telecom celebrada a l'auditori del Centre de Congressos d'Andorra la Vella ha conclòs amb l'equip STEAM de l'escola Sant Ermengol, guanyador absolut de la competició.

La resta de premis del torneig han correspost als equips i centres següents: l'equip STEAM de l'escola Sant Ermengol ha estat el guanyador del premi Joc del Robot; l'equip SAFAPOWERED, de l'escola Sagrada Família, guanyador del premi Repte Innovació; l'equip PERTINAX de l'escola Mare Janer guanyador del premi Valors; l'equip LLAMPECS D'ORDINO de l'escola EASEO Ordino guanyador del premi Disseny del Robot; el premi al millor entrenador/equip més Diligent ha estat per a Toni Comella de l'escola Mare Janer; i l'equip LOS DIABLOS d'EASEE Encamp ha estat el guanyador del premi Presentació més original.

Un total de 106 alumnes, de vuit centres d'educació secundària del país han participat en una novena edició que serà recordada com la primera en què el torneig d'Andorra figura com a torneig oficial de l'organització espanyola, la qual cosa permet al guanyador absolut obtenir el passí directe a la final espanyola



#### World Robotic Olympiad

**11 de juny del 2023**

Un total de 23 equips han pres part en la vuitena final de la World Robotic Olympiad Andorra Telecom que s'ha celebrat a l'Auditori Rocafort del Centre Cultural i de Congressos de Sant Julià de Lòria i que ha comptat amb la participació dels equips de Loopa Aula Tecnològica d'Andorra, de l'escola Albert Vives de la Seu d'Urgell, i per primera vegada d'un equip de l'escola andorrana del Pas de la Casa.

La prova s'ha estructurat en quatre categories: *Robobasic*, *Robomission Star*, *Robomission Elementary* i *Robomission Junior*.

En la categoria *Robobasic* l'equip guanyador ha estat *AV Wedo al poder* de la Seu d'Urgell.



En la categoria *Robomission Star* l'equip guanyador ha estat *AV Dreams Team* de la Seu d'Urgell.

En la categoria *Robomission Elementary* l'equip guanyador ha estat l'equip *Com Tu*, integrat per dos joves d'Andorra.

I en la categoria *Robomission Junior* l'equip guanyador ha estat l'equip *Unknown d'Andorra*.

## Iniciatives per fomentar el benestar digital de la societat

**El benestar digital és un compromís de la nostra companyia que treballa des del 2012 amb l'objectiu de viure amb un equilibri saludable amb la tecnologia.**

Presentem la campanya **Viu més enllà de la teva pantalla**, que és el concepte que aglutinarà les accions que en l'àmbit del benestar digital, desenvoluparà la companyia durant aquest any

**17 de gener del 2023**

Andorra Telecom inicia aquest 2023 amb un compromís ferm pel benestar digital de les persones. Així, s'ha presentat la primera de les iniciatives que sota el concepte "Viu més enllà de la teva pantalla", desenvoluparà en l'àmbit del benestar digital la companyia aquest any.

La campanya de la companyia presenta diferents personatges amb una alteració en la posició dels ulls motivada per un ús intensiu del mòbil, amb uns missatges que animen a modificar hàbits, i amb què espera provocar el debat i la reflexió al voltant del temps d'ús, i de l'ús equilibrat de la tecnologia.

La campanya destaca també la importància, més enllà del que fan els adolescents a Internet, del que deixen de fer. I és que l'estudi determina que dedicar moltes hores a les pantalles va en detriment d'activitats com llegir, fer esport, anar al cine, a comprar, escriure, o quedar amb els amics, i pot implicar una interferència en els àmbits emocionals i de convivència.

## Organitzem amb Unicef Andorra la 1a Jornada de Benestar Digital d'Andorra.

**25 de gener del 2023**

La 1a Jornada s'ha celebrat al Centre de Congressos d'Andorra la Vella i ha comptat amb la participació d'onze entitats que treballen en l'àmbit de la infància i de la joventut al nostre país.

La jornada s'ha obert amb una intervenció del director científic de l'estudi "Impacte de la tecnologia en l'adolescència" i professor de la Universitat de Santiago de Compostela, Antonio Rial Boubeta qui ha destacat en l'estudi d'Andorra l'alta participació, el 70% dels adolescents de totes les escoles del Principat, i també que els resultats de l'estudi realitzat a Andorra estan molt alineats amb els resultats del realitzat a Espanya.

Seguidament han intervingut l'Elena Rosell i el Bernat Solanellas, alumnes de segon de batxillerat de l'escola Sant Ermengol, amb qui el professor Rial ha mantingut un diàleg distès copsant l'opinió dels joves sobre l'ús de la tecnologia.

A continuació cada entitat ha pogut presentar a la resta d'assistents, les activitats que està desenvolupant en l'entorn digital. Amb aquestes intervencions ha quedat palès l'esforç que moltes institucions dediquen



a promoure aquest benestar digital dels joves i de les seves famílies. Iniciatives com xerrades, tallers, protocols, concursos, aplicacions, esdeveniments, són alguns dels exemples que s'han compartit en la jornada d'avui i que ha permès conèixer com s'està abordant el benestar digital des d'àmbits com l'escolar, institucional, esportiu, empresarial i social. La jornada ha conclòs amb un treball en equip per identificar quines àrees serien les prioritàries i sobre les quals s'hauria de treballar més intensament, i quins objectius poden ser compartits per les diferents entitats.

Unicef Andorra i Andorra Telecom agraeixen a les entitats participants: el Ministeri d'Educació i Ensenyament Superior, el Ministeri d'Afers Socials, Igualtat i Joventut, Andorra Recerca i Innovació, el Col·legi Oficial de Psicòlegs d'Andorra, les associacions de mares i pares d'alumnes de l'escola andorrana i de la Sagrada Família, alumnes de batxillerat de l'escola Sant Ermengol, l'Agència Nacional de Ciberseguretat, la Policia, l'àrea de justícia juvenil, el Futbol Club Andorra i l'Automòbil Club Andorra, el seu compromís per avançar en el benestar digital d'Andorra.

## **La ministra d'Educació i el director general d'Andorra Telecom inauguren les activitats als centres educatius de la Setmana de la Internet Segura.**

**7 de febrer del 2023**

El 7 de febrer se celebra el Dia de la Internet Segura. Aquesta data vol posar èmfasi en la necessitat de construir entre totes i tots una Internet més segura, més saludable i més ètica.

El Dia de la Internet Segura (Safer Internet Day) es va proposar per primera vegada el 2004. Un esdeveniment promogut per la xarxa INSAFE/INHOPE (Better internet for Kids) que compta amb el suport de la Comissió Europea. De llavors ençà s'ha estès de manera global i actualment se celebra a uns 170 països.

Amb motiu del Dia de la Internet Segura, el Ministeri d'Educació i Ensenyament Superior i Andorra Telecom han organitzat un ventall d'activitats adreçades a alumnes i docents de les escoles del país per tal de sensibilitzar-los dels perills als quals els pot exposar un mal ús d'Internet i de les xarxes, alhora que pretenen presentar-los alternatives a l'ús de les pantalles i fer que les noves generacions creixin en un entorn digital saludable i respectuós.

Així doncs, per a les nenes i nens de 5 anys, es va lliurar una maleta – Bagkid – als docents, per sensibilitzar sobre la diferència entre el món virtual i el món real.

El dia 8 de febrer, els alumnes de 5è i 6è d'educació primària i nivells equivalents van poder gaudir de la xerrada "Juguem bé als videojocs?", a càrrec de Richard Cabrejas, professor expert en videojocs i tecnoadiccions que va explicar com els videojocs els afecta el cervell i els va donar estratègies per jugar sense que els perjudiqui. La xerrada es va desenvolupar en format presencial i també online des de l'escola Sagrada Família.

Els alumnes d'educació secundària, batxillerat i formació professional van gaudir de la conferència "L'altra cara de les pantalles" a càrrec de Jordi Camós, expert en tecnologies digitals que els va permetre entendre com es dissenyen els jocs, les apps i les xarxes socials amb l'objectiu de condicionar-ne el comportament. També se'ls van presentar estratègies



per no caure en el parany de l'addicció a les pantalles.

## Taller de “Conscienciació del bon ús d’Internet” a l’espai Rusc

**4 de juliol del 2023**

Juntament amb el Departament de Joventut del Comú d’Andorra la Vella hem organitzat un taller de conscienciació en les bones pràctiques a Internet als joves usuaris de l’espai Rusc, sobre el bon ús d’Internet. Sota el títol “Vull recuperar el meu temps”, Camós ha plantejat als joves com aprofitar el temps dins i fora de les xarxes socials.



## Participació en el XXII Saló de la Gent Gran d’Escaldes-Engordany

**4 i 5 d’octubre del 2023**

Aquesta edició hem participat al Saló per poder apropar-nos a la gent gran i escoltar les necessitats que tenen en relació a l’ús de la tecnologia. Al nostre estand hem rebut moltes visites, que ens han fet arribar dubtes i neguits al voltant de l’ús del mòbil i de les aplicacions. Gràcies al Comú d’Escaldes-Engordany per aquesta oportunitat i segur que hi tornarem la propera edició.



## Tallers per a la gent gran

**31 d’octubre del 2023**

Aquest any hem engegat una iniciativa que ens fa especialment il·lusió que és l’acompanyament a la gent gran en l’experiència digital amb els dispositius mòbils.

El primer taller l’hem fet a la gent gran que participa en algunes activitats que s’organitzen des del Comú.

La trobada va ser una gran oportunitat de conèixer de primera mà quines són les expectatives i les dificultats amb les que es troben i vam descobrir persones amb moltes ganes d’aprendre i d’integrar la tecnologia en el seu dia. Principalment per poder relacionar-se amb la família i els amics, però també per estar millor informats, formar-se, etc.



## Presentem el blog de Benestar Digital

**10 de novembre del 2023**

Aquest canal vol arribar a les famílies i professionals de l’educació i d’altres àmbits, que tenen relació amb els entorns digitals i aportar informació de valor i actualitzada sobre diferents temàtiques com el ciberassetjament, els videojocs, estudis relacionats amb la tecnologia, la robòtica educativa, la intel·ligència artificial, etc.

El nou blog està allotjat en la pàgina web corporativa de l’operadora andorratelecom.com i consta de dues seccions, “L’opinió dels experts” en la qual els experts aportaran informació de les darreres tendències, sobre problemàtiques d’actualitat, així com consells, i la secció “L’Anàlisi de cinema, sèries i videojocs”, en la qual es publica l’anàlisi de continguts audiovisuals des d’una òptica formativa perquè les famílies tinguin una mica més d’informació dels continguts que es visualitzen a casa.

## Sessió de Benestar Digital

14 de novembre del 2023

Juntament amb el Ministeri d'Educació hem organitzat una sessió de benestar digital dirigit a les famílies del país. La sessió ha tingut lloc al Centre de Congressos de la capital i hem comptat amb l'expert en tendències i entorns digitals, Jordi Camós. Camós va presentar la conferència "L'altra cara de les pantalles" que va plantejar el rol dels algoritmes en les plataformes i xarxes socials en què estem avui, per entendre'n el funcionament i els objectius.



## Iniciatives divulgatives al nostre teixit empresarial

### Jornada Empresa 2023

**"Marques que sedueixen, marques que venen"**

18 de setembre del 2023

L'edició 2023 de la Jornada d'Empresa d'Andorra Telecom se celebrarà el proper 3 d'octubre al matí a l'Art Hotel i se centrarà en la marca i com treballar-la per fer-la més rellevant per als usuaris

Avui, que la digitalització ho canvia tot molt i ràpid, la gestió d'una marca suposa un repte per a una empresa, i especialment per als departaments de màrqueting i per als empresaris que han de gestionar el seu propi negoci.

Amb l'objectiu d'aprofundir en aquest repte i compartir amb les empreses del país l'experiència i coneixement d'experts en la matèria, Andorra Telecom proposa aquest any i sota el títol "Marques que sedueixen, marques que venen" aquesta Jornada adreçada a les empreses.

Els ponents convidats són Javier Sánchez Lamelas, cofundador i CEO de Top Line Marketing i antic vicepresident de Màrqueting a Coca-Cola a escala mundial i autor del llibre Marketing: The Heart and Brain of Branding. En la seva ponència, "Marketing del futuro", Sánchez explicarà quines coses no canviaran en la construcció de les marques i quines coses canviaran radicalment en la manera de fer màrqueting.

El segon ponent convidat és David Ledesma, director de Màrqueting de Grandvalira Resorts, que a la seva ponència "Grandvalira Resorts, estratègia de marca en un entorn global" ens farà una anàlisi del treball desenvolupat de la marca Grandvalira, una de les més rellevant del Principat d'Andorra i del món de la neu.

## Patrocinis Andorra Telecom

**Som partners tecnològics d'esdeveniments de primer nivell que ens posicionen per la qualitat organitzativa, entre els quals són essencials els serveis en telecomunicacions.**

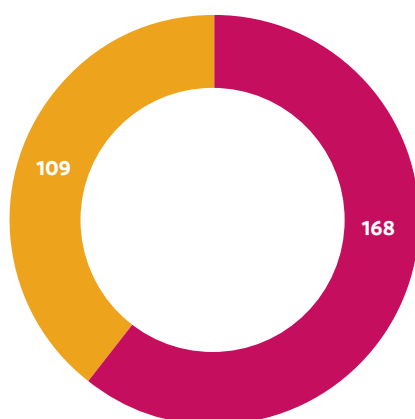
- Cirque du Soleil
- Copa del món UCI de BTT 2023 a Vallnord
- Andorra Multifestival 2023



## 6. Compres responsables

Durant aquest any hem assentat la bases de l'estratègia per garantir una compra responsable, es a dir, les que tenen un impacte positiu de caràcter ambiental, social i econòmic durant tot el seu cicle de vida.

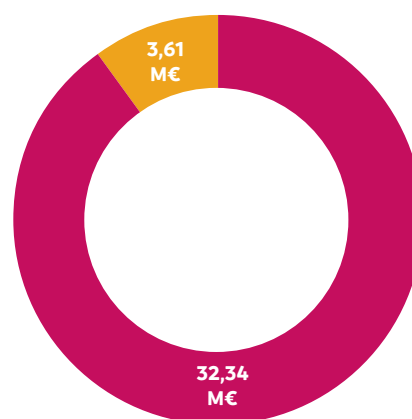
**277**  
concursos



■ Concurs públic  
■ Peticions d'ofertes restringides

L'import gestionat mitjançant concursos ascendeix a

**35,95 M€**



■ Concurs públic  
■ Peticions d'ofertes restringides

Treballem per augmentar el valor dels nostres productes i serveis

Anàlisi KPI de proveïdors

Nombre de proveïdors amb els quals s'ha treballat

Distribució nacional/internacional (2007-2023)

Andorrans/Estrangers: distribució 53/47 per nombre (57/43 el 2022 i 55/45 el 2023)

Dades en itinerància consumides MB

|       | Andorra | Estranger | Total | Andorra | Estranger | Total  |
|-------|---------|-----------|-------|---------|-----------|--------|
| 2007  | 338     | 205       | 543   | 62,2%   | 37,8%     | 100,0% |
| 2008  | 328     | 209       | 537   | 61,1%   | 38,9%     | 100,0% |
| 2009  | 325     | 192       | 517   | 62,9%   | 37,1%     | 100,0% |
| 2010  | 312     | 187       | 499   | 62,5%   | 37,5%     | 100,0% |
| 2011  | 311     | 203       | 514   | 60,5%   | 39,5%     | 100,0% |
| 2012  | 293     | 169       | 462   | 63,4%   | 36,6%     | 100,0% |
| 2013  | 277     | 180       | 457   | 60,6%   | 39,4%     | 100,0% |
| 2014  | 297     | 182       | 479   | 62,0%   | 38,0%     | 100,0% |
| 2015  | 287     | 214       | 501   | 57,3%   | 42,7%     | 100,0% |
| 2016  | 301     | 191       | 492   | 61,2%   | 38,8%     | 100,0% |
| 2017  | 292     | 199       | 491   | 59,5%   | 40,5%     | 100,0% |
| 2018  | 289     | 208       | 497   | 58,1%   | 41,9%     | 100,0% |
| 2019  | 277     | 233       | 510   | 54,3%   | 45,7%     | 100,0% |
| 2020  | 246     | 184       | 430   | 57,2%   | 42,8%     | 100,0% |
| 2021  | 248     | 188       | 436   | 56,9%   | 43,1%     | 100,0% |
| 2022  | 252     | 190       | 442   | 57,0%   | 43,0%     | 100,0% |
| 2023  | 238     | 193       | 431   | 55,2%   | 44,8%     | 100,0% |
| Total | 1.039   | 920       | 1.959 | 53,0%   | 47,0%     | 100,0% |

