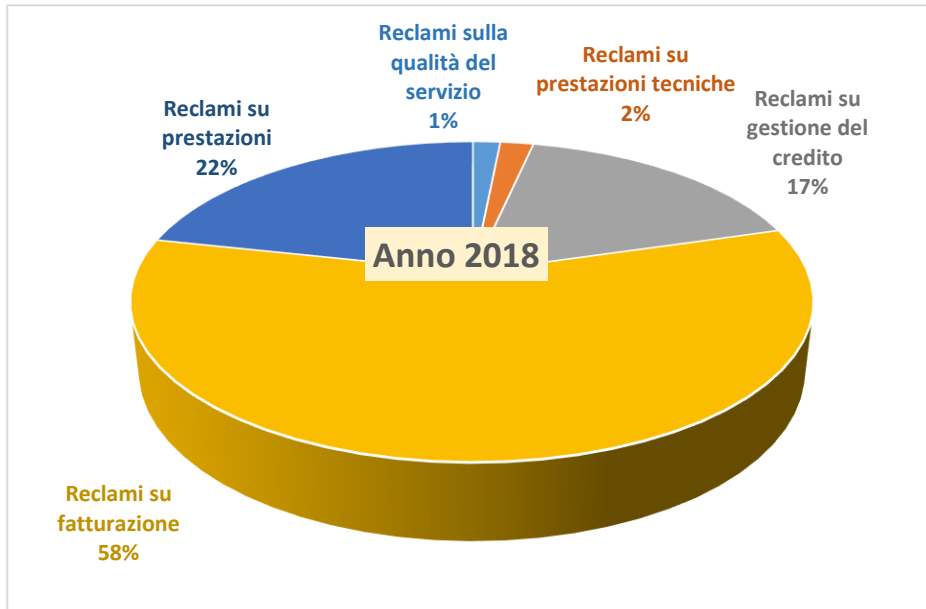
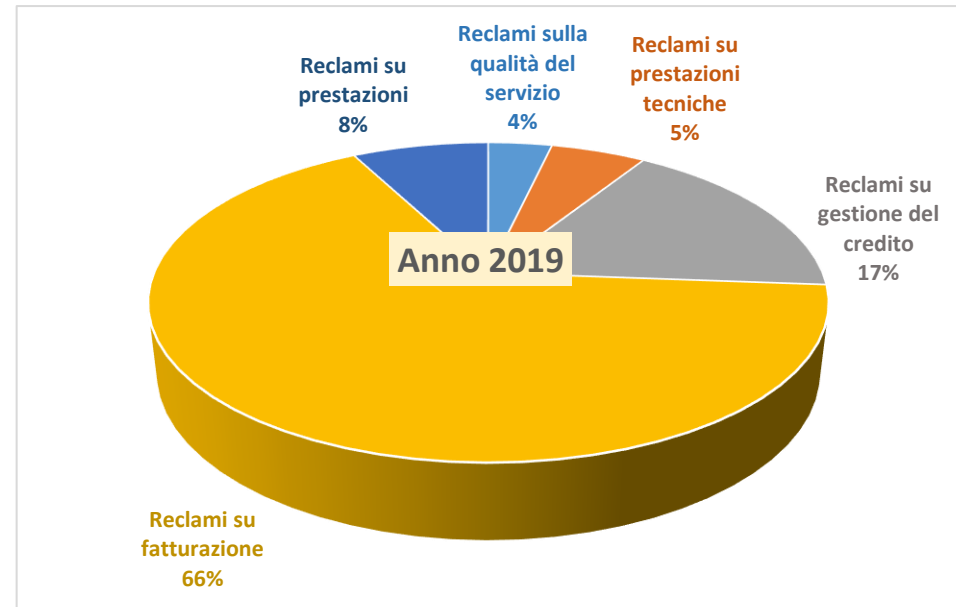


RELAZIONE ANNUALE RECLAMI 2019



Totale reclami 2.142. Tempo medio di lavorazione 19 gg lavorativi



Totale reclami 2.016. Tempo medio di lavorazione 16 gg lavorativi

Nell'anno 2019 il numero dei reclami pervenuti risulta in diminuzione rispetto all'anno precedente. Sono infatti pervenuti 2.016 reclami contro i 2.142 registrati nel 2018, circa il 6% in meno. Il numero di reclami indicati include anche: i reclami inoltrati da soggetti diversi dagli utenti finali - le cui richieste non sono quindi incluse nella definizione di reclamo introdotta dalla delibera 655/15 di ARERA sulla Qualità Contrattuale - e i reclami il cui esito è risultato negativo, ossia quelli per cui quanto lamentato dall'utente è risultato infondato.

Rapportati al numero di utenze attive, pari a 234.523, il numero di clienti che ha presentato reclamo (tenendo conto che alcuni clienti hanno inoltrato più richieste nell'anno) è pari ad una percentuale di 0,73 %.

Rispetto all'anno precedente, diminuisce anche il tempo medio di risposta che passa da 19 a 16 giorni lavorativi.

Come nel 2018, la percentuale maggiore di reclami ha ad oggetto la fatturazione, occorre tuttavia precisare che all'interno di questa classificazione vengono classificati anche i reclami ad oggetto "consegna delle bollette", "mancata lettura" e "depenalizzazione". Diminuiscono i reclami sulle prestazioni tecniche e commerciali e sulla qualità del servizio.