

Reclamaciones y quejas.

GRI 417-2;

En el área de abonados, a mediados del año 2019 pusimos en marcha el aplicativo de registro de quejas y reclamaciones y se ha mejorado el sistema de reclamación de deuda, estando a día de hoy notificada toda la deuda existente.

En cuanto a las Reclamaciones, se han recibido un total de 1.040 reclamaciones durante el año 2019, de las cuales 613 se ha recibido de manera verbal y 427, por escrito.

	TIPO DE RECLAMACIÓN	NÚMERO
RECLAMACIONES VERBALES 613	DISCONFORMIDAD EN LA FACTURACIÓN	718
	ERRORES EN LA LECTURA	151
RECLAMACIONES ESCRITAS 427	TARIFA MAL APLICADA/ CONCEPTOS EN LA FACTURA	4
	FACTURAS QUE NO LLEGAN AL DOMICILIO	2
	CALIDAD DEL SERVICIO	47
	OTRAS (AUSENTES, ANULACIONES, FACTURACIONES CORRECTAS)	57
	LOPD	1
	RECLAMACION POR DAÑOS	60
	TOTAL	1.040