

	2015	2016	2017
Reclami ricevuti			
Pacchi	80251	68050	69984
Corrispondenza	2485	1739	1708
Canali di Presentazione Reclami			
Call Center	20561	13659	12071
Fax	25	18	16
Form on line/sito web	17817	18863	24528
Social Network	95	77	82
Altro	44238	37172	34995
Esito Reclami (%)			
Esito Positivo	47%	53%	57%
Esito Negativo	53%	47%	43%