

Operatore

Ragione sociale: **Azienda Municipale Gas SpA**

Partita Iva: **05491170725** Utente: **Pietro Laricchia**

Raccolta Dati: **Qualità commerciale del servizio di distribuzione di gas naturale**

Data download: **30/03/2021 - 15:34:38**

Stato compilazione raccolta: TOTALMENTE COMPILATA
Invio definitivo EFFETTUATO

DATI GENERALI QUALITA' COMMERCIALE GAS

Dati generali qualita' commerciale

Numero Clienti finali al 31/12/2020	125.120
Numero Clienti finali al 31/12/2019	124.588

Responsabile per i dati della qualità Commerciale

Nome e Cognome	Vito Donato Bisceglia
Numero di telefono	0805390140
Numero di Cellulare	3487019760
Numero di fax	0805312977
Indirizzo email	vito.bisceglia@retegasbari.it

ISO/9000 ATTIVAZIONE SCHEDA LETTURE/ATTIVAZIONE SCHEDA LIVELLI SPECIFICI ULTERIORI

REGIONE: Puglia

Certificazione del sistema di di qualita' in conformita' alle norme ISO 9000

Sistema di Qualita' certificato	SI
Se Si, da che anno	2005

Attivazione Schede

Ulteriori standard Specifici definiti dall'esercente	NO
Ulteriori standard Generali definiti dall'esercente	NO

NUMERO CLIENTI FINALI ALLACCIATI

REGIONE: Puglia

CLIENTI FINALI ALLACCIATI ATTRAVERSO RETI DI GASODOTTI LOCALI

	GAS NATURALE	GPL	ARIA PROPANATA	MANIFATTURA TO-ALTRO	TOTALE
Numero totale di clienti finali allacciati alimentati in BP con gruppo di misura fino alla classe G6 compresa	123.633	0	0	0	
Numero totale di clienti finali allacciati alimentati in BP con gruppo di misura dalla classe G10 alla classe G25 compresa	1.124	0	0	0	
Numero totale di clienti finali allacciati alimentati in BP con gruppo di misura non inferiore alla classe G40	347	0	0	0	
Numero totale di clienti finali allacciati non alimentati in BP	16	0	0	0	
Totali	125.120	0	0	0	125.120

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITA' COMMERCIALE ED INDENNIZZI AUTOMATICI

REGIONE: Puglia

CLIENTI FINALI ALLACCIATI O FORNITI ALIMENTATI IN BP CON GRUPPO DI MISURA FINO ALLA CLASSE G6 COMPRESA

Prestazione	Livelli Specifici Autorita'	Eventuali standard migliorativi definiti dall'esercente	Numero totale prestazioni eseguite	Numero di casi di mancato rispetto			Effettivo (Tempo medio rilevato)	Numero totale degli indennizzi corrisposti	Ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti (euro)
				cause forza maggiore	cause imputabili a clienti o a terzi	cause imputabili all'esercente			
Preventivazione per lavori semplici (art. 40)	15 giorni lavorativi	0	220	0	0	0	4,5	0	0
Preventivazione di lavori complessi (art. 40)	30 giorni lavorativi	0	6	0	0	0	3,8	0	0
Esecuzione di lavori semplici (art. 41)	10 giorni lavorativi	0	160	0	2	0	2,4	0	0
Attivazione della fornitura (art. 43)	10 giorni lavorativi	0	3.238	0	0	0	3,4	0	0
Disattivazione della fornitura (art. 44)	5 giorni lavorativi	0	2.492	0	0	0	3,6	0	0
Riattivazione in caso di distacco per morosità (art. 45)	2 giorni feriali	0	87	0	0	0	0,5	0	0
Riattivazione della fornitura per potenziale pericolo per la pubblica incolumità (art. 43.5)	2 giorni feriali	0	26	0	0	0	0	0	0
Verifica gruppo di misura (art. 46)	20 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Sostituzione gruppo di misura (art. 47)	5 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Verifica della pressione di fornitura (art. 48)	10 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Fascia di puntualità per appuntamenti (art. 52)	2 ore	0	7.827	0	0	0		0	0
Appuntamenti posticipati (art. 54)	2 ore	0	401	0	0	0		0	0
Ripristino del valore conforme della pressione (art. 49)	1 giorno solare	0	0	0	0	0	0	0	0
Connessioni alla rete di cui alla preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	0	140	0	0	0	4,1	0	0
Connessioni alla rete di cui alla esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	0	108	0	0	0	2,1	0	0
Connessioni alla rete di cui alla preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi	30 giorni lavorativi	0	2	0	0	0	5	0	0

CLIENTI FINALI ALLACCIATI O FORNITI ALIMENTATI IN BP CON GRUPPO DI MISURA DALLA CLASSE G10 ALLA CLASSE G25 COMPRESA

Prestazione	Livelli Specifici Autorita'	Eventuali standard migliorativi definiti dall'esercente	Numero totale prestazioni eseguite	Numero di casi di mancato rispetto			Effettivo (Tempo medio rilevato)	Numero totale degli indennizzi corrisposti	Ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti (euro)
				cause forza maggiore	cause imputabili a clienti o a terzi	cause imputabili all'esercente			
Preventivazione per lavori semplici (art. 40)	15 giorni lavorativi	0	7	0	0	0	4	0	0
Preventivazione di lavori complessi (art. 40)	30 giorni lavorativi	0	3	0	0	0	9,6	0	0
Esecuzione di lavori semplici (art. 41)	10 giorni lavorativi	0	7	0	0	0	3,4	0	0
Attivazione della fornitura (art. 43)	10 giorni lavorativi	0	31	0	0	0	1	0	0
Disattivazione della fornitura (art. 44)	5 giorni lavorativi	0	17	0	0	0	2,3	0	0
Riattivazione in caso di distacco per morosità (art. 45)	2 giorni feriali	0	6	0	0	0	0,8	0	0
Riattivazione della fornitura per potenziale pericolo per la pubblica incolumità (art. 43.5)	2 giorni feriali	0	1	0	0	0	0	0	0
Verifica gruppo di misura (art. 46)	20 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Sostituzione gruppo di misura (art. 47)	5 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Verifica della pressione di fornitura (art. 48)	10 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Fascia di puntualità per appuntamenti (art. 52)	2 ore	0	84	0	0	0		0	0
Appuntamenti posticipati (art. 54)	2 ore	0	2	0	0	0		0	0
Ripristino del valore conforme della pressione (art. 49)	1 giorno solare	0	0	0	0	0	0	0	0
Connessioni alla rete di cui alla preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	0	4	0	0	0	2	0	0
Connessioni alla rete di cui alla esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	0	5	0	0	0	4,6	0	0
Connessioni alla rete di cui alla preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi	30 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0

CLIENTI FINALI ALLACCIATI O FORNITI ALIMENTATI IN BP CON GRUPPO DI MISURA NON INFERIORE ALLA CLASSE G40 COMPRESA

Prestazione	Livelli Specifici Autorita'	Eventuali standard migliorativi definiti dall'esercente	Numero totale prestazioni eseguite	Numero di casi di mancato rispetto			Effettivo (Tempo medio rilevato)	Numero totale degli indennizzi corrisposti	Ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti (euro)
				cause forza maggiore	cause imputabili a clienti o a terzi	cause imputabili all'esercente			
Preventivazione per lavori semplici (art. 40)	15 giorni lavorativi	0	1	0	0	0	6	0	0
Preventivazione di lavori complessi (art. 40)	30 giorni lavorativi	0	6	0	0	0	19,8	0	0
Esecuzione di lavori semplici (art. 41)	10 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Attivazione della fornitura (art. 43)	10 giorni lavorativi	0	5	0	0	0	3,6	0	0
Disattivazione della fornitura (art. 44)	5 giorni lavorativi	0	6	0	0	0	2	0	0
Riattivazione in caso di distacco per morosità (art. 45)	2 giorni feriali	0	8	0	0	0	1	0	0
Riattivazione della fornitura per potenziale pericolo per la pubblica incolumità (art. 43.5)	2 giorni feriali	0	1	0	0	0	0	0	0
Verifica gruppo di misura (art. 46)	20 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Sostituzione gruppo di misura (art. 47)	5 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Verifica della pressione di fornitura (art. 48)	10 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Fascia di puntualità per appuntamenti (art. 52)	2 ore	0	37	0	0	0		0	0
Appuntamenti posticipati (art. 54)	2 ore	0	1	0	0	0		0	0
Ripristino del valore conforme della pressione (art. 49)	1 giorno solare	0	0	0	0	0	0	0	0
Connessioni alla rete di cui alla preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Connessioni alla rete di cui alla esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Connessioni alla rete di cui alla preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi	30 giorni lavorativi	0	1	0	0	0	0	0	0

LIVELLI GENERALI DI QUALITA' COMMERCIALE PER TIPOLOGIA DI CLIENTI FINALI

REGIONE: Puglia

CLIENTI FINALI ALLACCIATI O FORNITI ALIMENTATI IN BP CON GRUPPO DI MISURA FINO ALLA CLASSE G6 COMPRESA

Prestazione	Livelli Generali Autorita'	Eventuale Tempo massimo definito dall'esercente	Eventuale percentuale minima di rispetto definita dall'esercente	Numero totale prestazioni eseguite	Numero di casi di mancato rispetto			Percentuale di Rispetto del tempo massimo	Effettivo (Tempo medio rilevato)
					cause forza maggiore	cause imputabili a clienti o a terzi	cause imputabili all'esercente		
Esecuzione di lavoricomplexi (art. 42)	90% entro 60 giorni lavorativi	0	0	1	0	0	0	100	0
Risposta reclami o richieste scritte (art. 50)	95% entro 30 giorni solari	0	0	26	0	0	0	100	0
Connessioni alla rete di cui alla esecuzione di lavori complessi	90% entro 60 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0

CLIENTI FINALI ALLACCIATI O FORNITI ALIMENTATI IN BP CON GRUPPO DI MISURA DALLA CLASSE G10 ALLA CLASSE G25 COMPRESA

Prestazione	Livelli Generali Autorita'	Eventuale Tempo massimo definito dall'esercente	Eventuale percentuale minima di rispetto definita dall'esercente	Numero totale prestazioni eseguite	Numero di casi di mancato rispetto			Percentuale di Rispetto del tempo massimo	Effettivo (Tempo medio rilevato)
					cause forza maggiore	cause imputabili a clienti o a terzi	cause imputabili all'esercente		
Esecuzione di lavoricomplexi (art. 42)	90% entro 60 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Risposta reclami o richieste scritte (art. 50)	95% entro 30 giorni solari	0	0	0	0	0	0	0	0
Connessioni alla rete di cui alla esecuzione di lavori complessi	90% entro 60 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0

CLIENTI FINALI ALLACCIATI O FORNITI ALIMENTATI IN BP CON GRUPPO DI MISURA NON INFERIORE ALLA CLASSE G40 COMPRESA

Prestazione	Livelli Generali Autorita'	Eventuale Tempo massimo definito dall'esercente	Eventuale percentuale minima di rispetto definita dall'esercente	Numero totale prestazioni eseguite	Numero di casi di mancato rispetto			Percentuale di Rispetto del tempo massimo	Effettivo (Tempo medio rilevato)
					cause forza maggiore	cause imputabili a clienti o a terzi	cause imputabili all'esercente		
Esecuzione di lavoricomplexi (art. 42)	90% entro 60 giorni lavorativi	0	0	1	0	0	0	100	0
Risposta reclami o richieste scritte (art. 50)	95% entro 30 giorni solari	0	0	0	0	0	0	0	0
Connessioni alla rete di cui alla esecuzione di lavori complessi	90% entro 60 giorni lavorativi	0	0	1	0	0	0	100	0

Livelli Specifici - Messa a disposizione del venditore di dati tecnici

REGIONE: Puglia

CLIENTI FINALI ALLACCIATI O FORNITI ALIMENTATI IN BP CON GRUPPO DI MISURA FINO ALLA CLASSE G 6 COMPRESA

Prestazione	Livelli Specifici Autorità	Eventuali standard migliorativi definiti dall'esercente	Numero totale prestazioni eseguite	Numero di casi di mancato rispetto			Effettivo (Tempo medio rilevato)	Numero totale degli indennizzi corrisposti	Ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti (euro)
				cause forza maggiore	cause imputabili a clienti o a terzi	cause imputabili all'esercente			
Dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01) per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	6 giorni lavorativi	0	45	0	0	0	2.7	0	0
Altri dati tecnici (M02) - dal 1° luglio 2017 - per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	6 giorni lavorativi	0	232	0	0	0	2.7	0	0
Altri dati tecnici complessi (M02C) - dal 1° luglio 2017 - per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	12 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0

CLIENTI FINALI ALLACCIATI O FORNITI ALIMENTATI IN BP CON GRUPPO DI MISURA DALLA CLASSE G10 COMPRESA ALLA CLASSE G 25 COMPRESA

Prestazione	Livelli Specifici Autorità	Eventuali standard migliorativi definiti dall'esercente	Numero totale prestazioni eseguite	Numero di casi di mancato rispetto			Effettivo (Tempo medio rilevato)	Numero totale degli indennizzi corrisposti	Ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti (euro)
				cause forza maggiore	cause imputabili a clienti o a terzi	cause imputabili all'esercente			
Dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01) per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	6 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Altri dati tecnici (M02) - dal 1° luglio 2017 - per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	6 giorni lavorativi	0	1	0	0	0	1	0	0
Altri dati tecnici complessi (M02C) - dal 1° luglio 2017 - per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	12 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0

CLIENTI FINALI ALLACCIATI O FORNITI ALIMENTATI IN BP CON GRUPPO DI MISURA NON INFERIORE ALLA CLASSE G 40 COMPRESA

Prestazione	Livelli Specifici Autorità	Eventuali standard migliorativi definiti dall'esercent e	Numero totale prestazioni eseguite	Numero di casi di mancato rispetto			Effettivo (Tempo medio rilevato)	Numero totale degli indennizzi corrisposti	Ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti (euro)
				cause forza maggiore	cause imputabili a clienti o a terzi	cause imputabili all'esercent e			
Dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01) per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	6 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Altri dati tecnici (M02) - dal 1° luglio 2017 - per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	6 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Altri dati tecnici complessi (M02C) - dal 1° luglio 2017 - per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	12 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0

Livelli Generali - Messa a disposizione del venditore di dati tecnici

REGIONE: Puglia

CLIENTI FINALI ALLACCIATI O FORNITI ALIMENTATI IN BP CON GRUPPO DI MISURA FINO ALLA CLASSE G 6 COMPRESA

Prestazione	Livelli Generali Autorità	Eventuale tempo massimo definito dall'esercent e	Eventuale percentuale minima di rispetto definita dall'esercent e	Numero totale prestazioni eseguite	Numero di casi di mancato rispetto			Percentuale di rispetto del tempo massimo	Effettivo (Tempo medio rilevato)
					Cause forza maggiore	Cause imputabili al cliente o a terzi	Cause imputabili all'esercent e		
Dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01) - dal 1° luglio 2017 - per reclami/ricieste ricevute dal venditore per telefono	95% entro 6 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Altri dati tecnici (M02) - dal 1° luglio 2017 - per reclami/ricieste ricevute dal venditore per telefono	95% entro 6 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0

CLIENTI FINALI ALLACCIATI O FORNITI ALIMENTATI IN BP CON GRUPPO DI MISURA DALLA CLASSE G10 COMPRESA ALLA CLASSE G 25 COMPRESA

Prestazione	Livelli Generali Autorità	Eventuale tempo massimo definito dall'esercent e	Eventuale percentuale minima di rispetto definita dall'esercent e	Numero totale prestazioni eseguite	Numero di casi di mancato rispetto			Percentuale di rispetto del tempo massimo	Effettivo (Tempo medio rilevato)
					Cause forza maggiore	Cause imputabili al cliente o a terzi	Cause imputabili all'esercent e		
Dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01) - dal 1° luglio 2017 - per reclami/ricieste ricevute dal venditore per telefono	95% entro 6 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Altri dati tecnici (M02) - dal 1° luglio 2017 - per reclami/ricieste ricevute dal venditore per telefono	95% entro 6 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0

CLIENTI FINALI ALLACCIATI O FORNITI ALIMENTATI IN BP CON GRUPPO DI MISURA NON INFERIORE ALLA CLASSE G 40 COMPRESA

Prestazione	Livelli Generali Autorità	Eventuale tempo massimo definito dall'esercent e	Eventuale percentuale minima di rispetto definita dall'esercent e	Numero totale prestazioni eseguite	Numero di casi di mancato rispetto			Percentuale di rispetto del tempo massimo	Effettivo (Tempo medio rilevato)
					Cause forza maggiore	Cause imputabili al cliente o a terzi	Cause imputabili all'esercent e		
Dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01) - dal 1° luglio 2017 - per reclami/ricieste ricevute dal venditore per telefono	95% entro 6 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	
Altri dati tecnici (M02) - dal 1° luglio 2017 - per reclami/ricieste ricevute dal venditore per telefono	95% entro 6 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	

Classificazione dei reclami e delle richieste di cui all'articolo 50 della RQDG

REGIONE: Puglia

CLIENTI FINALI ALLACCIATI O FORNITI ALIMENTATI IN BP CON GRUPPO DI MISURA FINO ALLA CLASSE G 6 COMPRESA

Morosità e sospensione: reclami e richieste relativi alle sospensioni e riattivazioni della fornitura, interruzioni dell'alimentazioni e cessazione amministrativa	Sospensioni e riattivazione della fornitura, interruzioni dell'alimentazioni e cessazione amministrativa	0
Mercato: reclami e richieste relativi alle tempistiche dello switching	Switching	0
Misura: reclami e richieste relativi al funzionamento e alla sostituzione del misuratore (programmata o non programmata) o alla mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento	Mancate letture	0
	Cambio misuratore	0
	Verifica e ricostruzioni	0
	Altro	0
Connessioni, lavori e qualità tecnica: reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni, spostamenti), sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza.	Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)	0
	Continuità	0
	Valori della Pressione	0
	Sicurezza	0
Bonus sociale: reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni ecc.	Altro	0
	Validazioni	26
	Cessazioni	0
Qualità commerciale: reclami e richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione	Altro	0
	Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)	0
	Indennizzi	0
Altro: reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti	Altro	0
	Non riconducibili alle categorie precedenti	0

CLIENTI FINALI ALLACCIATI O FORNITI ALIMENTATI IN BP CON GRUPPO DI MISURA DALLA CLASSE G10 COMPRESA ALLA CLASSE G 25 COMPRESA

Morosità e sospensione: reclami e richieste relativi alle sospensioni e riattivazioni della fornitura, interruzioni dell'alimentazioni e cessazione amministrativa	Sospensioni e riattivazione della fornitura, interruzioni dell'alimentazioni e cessazione amministrativa	0
Mercato: reclami e richieste relativi alle tempistiche dello switching	Switching	0
Misura: reclami e richieste relativi al funzionamento e alla sostituzione del misuratore (programmata o non programmata) o alla mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento	Mancate letture	0
	Cambio misuratore	0
	Verifica e ricostruzioni	0
	Altro	0
Connessioni, lavori e qualità tecnica: reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni, spostamenti), sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza.	Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)	0
	Continuità	0
	Valori della Pressione	0
	Sicurezza	0
Bonus sociale: reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni ecc.	Altro	0
	Validazioni	0
	Cessazioni	0
Qualità commerciale: reclami e richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione	Altro	0
	Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)	0
	Indennizzi	0
Altro: reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti	Altro	0
	Non riconducibili alle categorie precedenti	0

CLIENTI FINALI ALLACCIATI O FORNITI ALIMENTATI IN BP CON GRUPPO DI MISURA NON INFERIORE ALLA CLASSE G 40 COMPRESA

Morosità e sospensione: reclami e richieste relativi alle sospensioni e riattivazioni della fornitura, interruzioni dell'alimentazioni e cessazione amministrativa	Sospensioni e riattivazione della fornitura, interruzioni dell'alimentazioni e cessazione amministrativa	0
Mercato: reclami e richieste relativi alle tempistiche dello switching	Switching	0
Misura: reclami e richieste relativi al funzionamento e alla sostituzione del misuratore (programmata o non programmata) o alla mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento	Mancate letture	0
	Cambio misuratore	0
	Verifica e ricostruzioni	0
	Altro	0
Conessioni, lavori e qualità tecnica: reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni, spostamenti), sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza.	Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)	0
	Continuità	0
	Valori della Pressione	0
	Sicurezza	0
Bonus sociale: reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni ecc.	Altro	0
	Validazioni	0
	Cessazioni	0
Qualità commerciale: reclami e richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione	Altro	0
	Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)	0
	Indennizzi	0
Altro: reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti	Altro	0
	Non riconducibili alle categorie precedenti	0