



Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

RICEVUTA DI INVIO TELEMATICO DI DATI

L'Operatore COSEV SERVIZI S.P.A, P.IVA 00446820672 ha fornito in data 28/03/2025 i dati relativi alla raccolta Qualità commerciale del servizio di distribuzione di gas naturale, Anno solare 2024.

L'operazione è stata registrata con il numero progressivo:

2025 - 22353

Nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 65, comma 1, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, l'invio telematico dei dati è stato effettuato da FERNANDO ANGELONI, Cod.Fiscale NGLFNN54E28A746V.

Questo documento è stato prodotto automaticamente il 28/03/2025 - 12:24:50.

OperatoreRagione sociale: **COSEV SERVIZI S.P.A**Partita Iva: **00446820672** Utente: **FERNANDO ANGELONI**Raccolta Dati: **Qualità commerciale del servizio di distribuzione di gas naturale**Data download: **27/03/2025 - 12:21:36****Stato compilazione raccolta: TOTALMENTE COMPILATA****Invio definitivo NON effettuato****DATI GENERALI QUALITA' COMMERCIALE GAS****Dati generali qualità commerciale**

Numero Clienti finali al 31/12/2024	9.436
Numero Clienti finali al 31/12/2023	9.403

Responsabile per i dati della qualità Commerciale

Nome e Cognome	Franco Carletta
Numero di telefono	0861855573
Numero di Cellulare	3285749020
Numero di fax	0861808570
Indirizzo email	franco.carletta@cosevservizi.it

ISO/9000 ATTIVAZIONE SCHEDA LETTURE/ATTIVAZIONE SCHEDA LIVELLI SPECIFICI ULTERIORI**REGIONE:** Abruzzo**Certificazione del sistema di qualità in conformità alle norme ISO 9000**

Sistema di Qualità certificato	SI
Se Sì, da che anno	2000

Attivazione Schede

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

NUMERO CLIENTI FINALI ALLACCIATI

REGIONE: Abruzzo

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	8.780	518	0	0	
Numero totale di clienti finali allacciati alimentati in BP con gruppo di misura dalla classe G10 alla classe G25 compresa	100	0	0	0	
Numero totale di clienti finali allacciati alimentati in BP con gruppo di misura non inferiore alla classe G40	15	0	0	0	
Numero totale di clienti finali allacciati non alimentati in BP	21	0	0	0	
Totali	8.916	518	0	0	9.434

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITA' COMMERCIALE ED INDENNIZZI AUTOMATICI

REGIONE: Abruzzo

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	15 giorni lavorativi	0	51	0	0	0	7,3	0	0
Preventivazione di lavori complessi	30 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	0	42	0	0	1	3	1	35
Attivazione della fornitura	10 giorni lavorativi	0	253	0	0	0	2	0	0
Disattivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	0	153	0	0	0	1,9	0	0
Riattivazione in caso di distacco per morosità	2 giorni feriali	0	113	0	0	3	1,6	2	70
Riattivazione della fornitura per potenziale pericolo per la pubblica incolumità	2 giorni feriali	0	1	0	0	0	1	0	0
Verifica gruppo di misura	20 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Sostituzione gruppo di misura	5 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Verifica della pressione di fornitura	10 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	0	612	0	0	0		0	0
Appuntamenti posticipati	2 ore	0	26	0	0	0		0	0
Ripristino del valore conforme della pressione	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	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 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			
Prevenzione per lavori semplici	15 giorni lavorativi	0	1	0	0	0	5	0	0
Prevenzione di lavori complessi	30 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	0	1	0	0	0	2	0	0
Attivazione della fornitura	10 giorni lavorativi	0	5	0	0	0	1,4	0	0
Disattivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	0	5	0	0	0	1,8	0	0
Riattivazione in caso di distacco per morosità	2 giorni feriali	0	7	0	0	0	1,9	0	0
Riattivazione della fornitura per potenziale pericolo per la pubblica incolumità	2 giorni feriali	0	0	0	0	0	0	0	0
Verifica gruppo di misura	20 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Sostituzione gruppo di misura	5 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Verifica della pressione di fornitura	10 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	0	19	0	0	0		0	0
Appuntamenti posticipati	2 ore	0	2	0	0	0		0	0
Ripristino del valore conforme della pressione	1 giorno solare	0	0	0	0	0	0	0	0
Connessioni alla rete di cui alla prevenzione 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 prevenzione 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			
Prevenzione per lavori semplici	15 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Prevenzione di lavori complessi	30 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Attivazione della fornitura	10 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Disattivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	0	1	0	0	0	2	0	0
Riattivazione in caso di distacco per morosità	2 giorni feriali	0	1	0	0	0	2	0	0
Riattivazione della fornitura per potenziale pericolo per la pubblica incolumità	2 giorni feriali	0	0	0	0	0	0	0	0
Verifica gruppo di misura	20 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Sostituzione gruppo di misura	5 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Verifica della pressione di fornitura	10 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	0	2	0	0	0		0	0
Appuntamenti posticipati	2 ore	0	0	0	0	0		0	0
Ripristino del valore conforme della pressione	1 giorno solare	0	0	0	0	0	0	0	0
Connessioni alla rete di cui alla prevenzione 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 prevenzione per l'esecuzione di lavori complessi	30 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0

LIVELLI GENERALI DI QUALITA' COMMERCIALE PER TIPOLOGIA DI CLIENTI FINALI

REGIONE: Abruzzo

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 lavori complessi	90% entro 60 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Risposta reclami o richieste scritte	95% entro 30 giorni solari	0	0	9	0	0	0	100	0,4
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 lavori complessi	90% entro 60 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Risposta reclami o richieste scritte	95% entro 30 giorni solari	0	0	1	0	0	0	100	4
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 lavori complessi	90% entro 60 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Risposta reclami o richieste scritte	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

Livelli Specifici - Messa a disposizione del venditore di dati tecnici

REGIONE: Abruzzo

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	6	0	0	0	1.3	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	21	0	0	0	1.3	1	30
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	2	0	0	0	1.5	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	2	0	0	0	2.5	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: Abruzzo

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	10	0	0	1	90	4.8
Altri dati tecnici (M02) - dal 1° luglio 2017 - per reclami/ricieste ricevute dal venditore per telefono	95% entro 6 giorni lavorativi	0	0	20	0	0	0	100	1.9

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/richieste 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/richieste ricevute dal venditore per telefono	95% entro 6 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0

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

REGIONE: Abruzzo

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	9
	Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)	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.	Continuità	0
	Valori della Pressione	0
	Sicurezza	0
	Altro	0
	Validazioni	0
Bonus sociale: reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni ecc.	Cessazioni	0
	Altro	0
	Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)	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	Indennizzi	0
	Altro	0
Altro: reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti	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	1
	Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)	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.	Continuità	0
	Valori della Pressione	0
	Sicurezza	0
	Altro	0
	Validazioni	0
Bonus sociale: reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni ecc.	Cessazioni	0
	Altro	0
	Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)	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	Indennizzi	0
	Altro	0
Altro: reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti	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
	Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)	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.	Continuità	0
	Valori della Pressione	0
	Sicurezza	0
	Altro	0
	Validazioni	0
Bonus sociale: reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni ecc.	Cessazioni	0
	Altro	0
	Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)	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	Indennizzi	0
	Altro	0
Altro: reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti	Non riconducibili alle categorie precedenti	0