ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

[redacted]

Ragione sociale: comune di cassolnovo	**Partita iva:** 00477120182
Id soggetto: 31937	**Data download:** 27/08/2026 - 13:02:59
Nome Raccolta: Qualità contrattuale e tecnica settore rifiuti: Schema I+standard, II, III, IV [Riservato ai Gestori]	**Anno:** Anno solare 2024
Stato compilazione: TOTALMENTE COMPILATA	**Invio definitivo:** EFFETTUATO

Compilazione Raccolta Dati

Informazioni Gestore

Ambito tariffario	**Cassolnovo**
Servizi affidati nell'ambito	**Gestione tariffe e rapporti con gli utenti**
Schema regolatorio	**Schema III**

Informazioni Generiche

Numero utenze domestiche	6.092
Numero utenze non domestiche	378
Link carta	https://www.halleyweb.com/c018035/zf/index.php/atti-amministrativi/delibere/dettaglio/atto/GTVR

Qualità Contrattuale

Elenco Indicatori

Indicatore a) tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio				
Prestazioni conformi allo standard	107			
Prestazioni non conformi allo standard	6	Per causa di forza maggiore	Per cause imputabili all'utente e/o a terzi	Per cause imputabili al gestore
		0	6	0
Tempo effettivo medio di esecuzione della prestazione	10			

Indicatore b) tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio				
Prestazioni conformi allo standard	149			
Prestazioni non conformi allo standard	8	Per cause di forza maggiore	Per cause imputabili all'utente	Per cause imputabili al gestore
		0	8	0
Tempo effettivo medio di esecuzione della prestazione	9			

Indicatore d) tempo di risposta motivata a reclami scritti				
Prestazioni conformi allo standard	0			
Prestazioni non conformi allo standard	0	Per cause di forza maggiore	Per cause imputabili all'utente	Per cause imputabili al gestore
		0	0	0
Tempo effettivo medio di esecuzione della prestazione	0			

Indicatore e) tempo di risposta motivata a richieste scritte di informazioni				
Prestazioni conformi allo standard	0			
Prestazioni non conformi allo standard	0	Per cause di forza maggiore	Per cause imputabili all'utente	Per cause imputabili al gestore
		0	0	0

Tempo effettivo medio di esecuzione della prestazione	0

Indicatore f) tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati

Prestazioni conformi allo standard	4			
Prestazioni non conformi allo standard	0	Per cause di forza maggiore	Per cause imputabili all'utente	Per cause imputabili al gestore
		0	0	0
Tempo effettivo medio di esecuzione della prestazione	3			

Indicatore g) tempo medio di attesa per il servizio telefonico

	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC
Numero chiamate telefoniche	65	62	68	58	65	58	67	63	65	64	49	39
Numero chiamate telefoniche con risposta	45	42	45	39	47	47	48	45	49	45	35	23
Tempo medio di attesa	27	31	27	26	25	26	26	50	25	21	16	50

Numero chiamate telefoniche nell'anno	723
Numero chiamate telefoniche con risposta nell'anno	510
Tempo medio di attesa nell'anno	29.17

Indicatore h) tempo di rettifica degli importi non dovuti

Prestazioni conformi allo standard	4			
Prestazioni non conformi allo standard	0	Per cause di forza maggiore	Per cause imputabili all'utente	Per cause imputabili al gestore
		0	0	0

Tempo effettivo medio di esecuzione della prestazione	4

Indicatore l) tempo per l'inoltro al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade del reclamo, ovvero delle richieste, ricevute dall'utente				
Prestazioni conformi allo standard	0			
Prestazioni non conformi allo standard	0	Per cause di forza maggiore	Per cause imputabili all'utente	Per cause imputabili al gestore
		0	0	0
Tempo effettivo medio di esecuzione della prestazione	0			

Indicatore m) tempo per l'inoltro all'utente della risposta ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade				
Prestazioni conformi allo standard	0			
Prestazioni non conformi allo standard	0	Per cause di forza maggiore	Per cause imputabili all'utente	Per cause imputabili al gestore
		0	0	0
Tempo effettivo medio di esecuzione della prestazione	0			

Qualità Tecnica

Elenco Indicatori