ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Username: [redacted]	**Partita iva:** 00477120182
Ragione sociale: comune di cassolnovo	**Data download:** 27/08/2026 - 13:02:15
Id soggetto: 31937	
Nome Raccolta: Qualità contrattuale e tecnica settore rifiuti: Schema I+standard, II, III, IV [Riservato ai Gestori]	**Anno:** Anno solare 2025
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	5.864
Numero utenze non domestiche	353
Link carta	https://www.asmisa.it/amm-trasparente/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita/#1455869552067-ab5ff06d-08c4b674-9254d45b-0140

Qualità Contrattuale

Elenco Indicatori

Indicatore a) tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio				
Prestazioni conformi allo standard	96			
Prestazioni non conformi allo standard	9	Per causa di forza maggiore	Per cause imputabili all'utente e/o a terzi	Per cause imputabili al gestore
		9	0	0
Tempo effettivo medio di esecuzione della prestazione	9			

Indicatore b) tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio				
Prestazioni conformi allo standard	130			
Prestazioni non conformi allo standard	5	Per cause di forza maggiore	Per cause imputabili all'utente	Per cause imputabili al gestore
		5	0	0
Tempo effettivo medio di esecuzione della prestazione	7			

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	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 g) tempo medio di attesa per il servizio telefonico

	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC
Numero chiamate telefoniche	85	71	52	51	51	89	95	60	105	109	78	56
Numero chiamate telefoniche con risposta	65	47	35	29	31	55	60	44	70	86	58	45
Tempo medio di attesa	46	13	39	21	14	21	54	14	50	15	31	39

Numero chiamate telefoniche nell'anno	902
Numero chiamate telefoniche con risposta nell'anno	625
Tempo medio di attesa nell'anno	29.75

Indicatore h) tempo di rettifica degli importi non dovuti				
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 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