ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Username: MTLFRZ68L23B885A	**Partita iva:** 01639620069
Ragione sociale: AZIENDA MULTISERVIZI CASALESE SPA	**Data download:** 12/03/2021 - 15:51:37
Id soggetto: 940	
Nome Raccolta: Qualità contrattuale del SII	**Anno:** Anno solare 2020
Stato compilazione: TOTALMENTE COMPILATA	**Invio definitivo:** EFFETTUATO

Appuntamenti

Fascia di puntualità per gli appuntamenti

Uso domestico (art. 2 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard (Ore)	3	Eventuali livelli migliorativi	Standard (Ore)	3
	Indennizzo automatico	30 €		Indennizzo automatico	30 €

Num. prestazioni richieste 2020	473
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	473
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	473

Ore	Num. prestazioni eseguite	Cause di mancato rispetto			Numero indennizzi	Numero mancati indennizzi				Numero indennizzi su	Numero indennizzi su	Totale indennizzato (Euro) [comma	di cui indennizzato (Euro) nell'anno	di cui indennizzato (Euro) nell'anno	di cui indennizzato (Euro) nell'anno	Tempo medio effettivo [comma
		Num. casi	Num. casi	Imputabili all'esercente		Non contrattua	Non anc	Deroga	Altr							

	te 2020	di forza maggiore [comma 71.1.a]	imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico	fatturati su eseguite 2020	lizzati	ora fatturati	art. 2.1 a) o 2.2 del. 547/ 2019	o	prestazioni eseguite nell'anno 2019 e fatturati nell'anno 2020	prestazioni eseguite nell'anno 2018 e precedenti e fatturati nell'anno 2020	77.6]	2020 su prest. eseguite 2020	2020 su prest. eseguite 2019	2020 su prest. eseguite 2018 e precedenti	77.2.a]
Più di 9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	
Da 6 escluso a 9 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	0,93
Da 3 escl	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	

uso a 6 incluso																
Minore o uguale a 3	473															
Totale	473															

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	0	0	0	0	0
num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Uso diverso dal domestico (art. 8 TICSI)

Livelli previsti dalla del.	Standard (Ore)	3	Eventuali livelli	Standard (Ore)	3

655/2015/R/idr	Indennizzo automatico	30 €	migliorativi	Indennizzo automatico	30 €

Num. prestazioni richieste 2020	75
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	75
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	75

Ore	Num. prestazioni eseguite 2020	Cause di mancato rispetto				Numero indennizzi fatturati su eseguite 2020	Numero mancati indennizzi				Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2019 e fatturati nell'anno 2020	Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2018 e precedenti e fatturati nell'anno 2020	Totale indennizzato (Euro) [comma 77.6]	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2020	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2019	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2018 e precedenti	Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Imputabili all'esercente			Non contrattualizzati	Non ancora fatturati	Deroga art. 2.1 a) o 2.2 del. 547/2019	Altro							
				Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico												
Più di 9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	0,78
Da 6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	

esclusoa9incluso																
Da3esclusoa6incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €
Minoreouguale a 3	75															
Totale	75															

	Totale	di cui annullate nell'anno	di cui non decorsi i	di cui sospese/in ritardo per causa	di cui sospese/in ritardo per

		2020 su richiesta utente	termini al 31/12/2020	non imputabile al gestore	causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	0	0	0	0	0
num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Note

ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Username: MTLFRZ68L23B885A	**Partita iva:** 01639620069
Ragione sociale: AZIENDA MULTISERVIZI CASALESE SPA	**Data download:** 12/03/2021 - 15:51:45
Id soggetto: 940	
Nome Raccolta: Qualità contrattuale del SII	**Anno:** Anno solare 2020
Stato compilazione: TOTALMENTE COMPILATA	**Invio definitivo:** EFFETTUATO

Appuntamenti

Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato

Uso domestico (art. 2 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard Ore	24	Eventuali livelli migliorativi	Standard Ore	24
	% minima prevista	95%		% minima prevista	95 %

Num. prestazioni richieste 2020	0
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	0

Ore	Num. prestazioni eseguite 2020	Cause di mancato rispetto			Casi che rispettano lo standard (%)	Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Num. casi imputabili all'esercente [comma 71.1.c]		
Fuori standard (1)	0	0	0	0	0 %	0

Entro standard (2)	0		
TOTALE	0		

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	0	0	0	0	0
num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Uso diverso dal domestico (art. 8 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard Ore	24	Eventuali livelli migliorativi	Standard Ore	24
	% minima prevista	95%		% minima prevista	95 %

Num. prestazioni richieste 2020	0
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	0

Ore	Num. prestazioni eseguite 2020	Cause di mancato rispetto			Casi che rispettano lo standard (%)	Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Num. casi imputabili all'esercente [comma 71.1.c]		
Fuori	0	0	0	0	0 %	0

standard (1)						
Entro standard (2)	0					
TOTALE	0					

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	0	0	0	0	0
num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Note

ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Username: MTLFRZ68L23B885A	**Partita iva:** 01639620069
Ragione sociale: AZIENDA MULTISERVIZI CASALESE SPA	**Data download:** 12/03/2021 - 15:51:53
Id soggetto: 940	
Nome Raccolta: Qualità contrattuale del SII	**Anno:** Anno solare 2020
Stato compilazione: TOTALMENTE COMPILATA	**Invio definitivo:** EFFETTUATO

Appuntamenti

Tempo massimo per l'appuntamento concordato

Uso domestico (art. 2 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard Giorni Lavorativi	7	Eventuali livelli migliorativi	Standard Giorni Lavorativi	7
	% minima prevista	90%		% minima prevista	90 %

Num. prestazioni richieste 2020	446
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	446
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	446

Giorni Lavorativi	Num. prestazioni eseguite 2020	Cause di mancato rispetto			Casi che rispettano lo standard (%)	Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Num. casi imputabili all'esercente [comma 71.1.c]		
Fuori standard (1)	0	0	0	0	100 %	2,73

Entro standard (2)	446		
TOTALE	446		

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	0	0	0	0	0
num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Uso diverso dal domestico (art. 8 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard Giorni Lavorativi	7	Eventuali livelli migliorativi	Standard Giorni Lavorativi	7
	% minima prevista	90%		% minima prevista	90 %

Num. prestazioni richieste 2020	70
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	70
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	70

Giorni Lavorativi	Num. prestazioni eseguite 2020	Cause di mancato rispetto			Casi che rispettano lo standard (%)	Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Num. casi imputabili all'esercente [comma 71.1.c]		
Fuori	0	0	0	0	100 %	2,61

standard (1)						
Entro standard (2)	70					
TOTALE	70					

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	0	0	0	0	0
num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Note

ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Username: MTLFRZ68L23B885A	**Partita iva:** 01639620069
Ragione sociale: AZIENDA MULTISERVIZI CASALESE SPA	**Data download:** 12/03/2021 - 15:52:03
Id soggetto: 940	
Nome Raccolta: Qualità contrattuale del SII	**Anno:** Anno solare 2020
Stato compilazione: TOTALMENTE COMPILATA	**Invio definitivo:** EFFETTUATO

Attivazione/Disattivazione

Tempo di attivazione, della fornitura

Uso domestico (art. 2 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard (Giorni Lavorativi)	5	Eventuali livelli migliorativi	Standard (Giorni Lavorativi)	5
	Indennizzo automatico	30 €		Indennizzo automatico	30 €

Num. prestazioni richieste 2020	55
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	54
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	1
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	55

Giorni Lav	Num. prestazioni	Cause di mancato rispetto			Numero indennizzi	Numero mancati indennizzi				Numero indennizzi	Numero indennizzi	Totale indennizzato (Euro)	di cui indennizzato (Euro)	di cui indennizzato (Euro)	di cui indennizzato (Euro)	Tempo medio effettivo
		Num.	Num.	Imputabili		Non	Non	Dero	Al							

orativi	eseguite 2020	casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	all'esercente		nizzi fatturati su eseguite 2020	contrattualizzati	ancora fatturati	ga art. 2.1 a) o 2.2 del. 547/ 2019	tro	nizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2019 e fatturati nell'anno 2020	nizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2018 e precedenti e fatturati nell'anno 2020	[comma 77.6]	nell'anno 2020 su prest. eseguite 2020	nell'anno 2020 su prest. eseguite 2019	nell'anno 2020 su prest. eseguite 2018 e precedenti	[comma 77.2.a]
				Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico												
Più di 15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	3,02
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

Da 10 escluso a 15 incluso												€	€	€	€
Da 5 escluso a 10 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €
Minore o uguale a 5	55														
Totale	55														

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	1	0	1	0	0
num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Uso diverso dal domestico (art. 8 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard (Giorni Lavorativi)	5	Eventuali livelli migliorativi	Standard (Giorni Lavorativi)	5
	Indennizzo automatico	30 €		Indennizzo automatico	30 €

Num. prestazioni richieste 2020	33
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	31
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	1
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	32

Giorni Lavorativi	Num. prestazioni eseguite 2020	Cause di mancato rispetto				Numero indennizzi fatturati su eseguite 2020	Numero mancati indennizzi				Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2019 e fatturati nell'anno 2020	Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2018 e precedenti e fatturati nell'anno 2020	Totale indennizzato (Euro) [comma 77.6]	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2020	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2019	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2018 e precedenti	Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Imputabili all'esercente			Non contrattualizzati	Non ancora fatturati	Deroga art. 2.1 a) o 2.2 del. 547/2019	Altro							
				Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico												
Più	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,09

di 15													€	€	€	€	
Da 10 escluso a 15 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	
Da 5 escluso a 10 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	
Minore o uguale a 5	32																
Totale	32																

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	2	0	1	1	0
num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e	0	0		0	0

precedenti non eseguite al 31/12/2020					

Note

ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Username: MTLFRZ68L23B885A	**Partita iva:** 01639620069
Ragione sociale: AZIENDA MULTISERVIZI CASALESE SPA	**Data download:** 12/03/2021 - 15:52:14
Id soggetto: 940	
Nome Raccolta: Qualità contrattuale del SII	**Anno:** Anno solare 2020
Stato compilazione: TOTALMENTE COMPILATA	**Invio definitivo:** EFFETTUATO

Attivazione/Disattivazione

Tempo di disattivazione della fornitura

Uso domestico (art. 2 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard (Giorni Lavorativi)	7	Eventuali livelli migliorativi	Standard (Giorni Lavorativi)	7
	Indennizzo automatico	30 €		Indennizzo automatico	30 €

Num. prestazioni richieste 2020	183
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	175
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	4
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	179

Giorni Lav	Num. prestazioni	Cause di mancato rispetto			Numero indennizzi	Numero mancati indennizzi				Numero indennizzi	Numero indennizzi	Totale indennizzato (Euro)	di cui indennizzato (Euro)	di cui indennizzato (Euro)	di cui indennizzato (Euro)	Tempo medio effettivo
		Num.	Num.	Imputabili		Non	Non	Dero	Al							

orativi	eseguite 2020	casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	all'esercente		nizzi fatturati su eseguite 2020	contrattualizzati	ancora fatturati	ga art. 2.1 a) o 2.2 del. 547/ 2019	tro	nizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2019 e fatturati nell'anno 2020	nizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2018 e precedenti e fatturati nell'anno 2020	[comma 77.6]	nell'anno 2020 su prest. eseguite 2020	nell'anno 2020 su prest. eseguite 2019	nell'anno 2020 su prest. eseguite 2018 e precedenti	[comma 77.2.a]
				Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico												
Più di 21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	3,31
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

Da 14 escluso a 21 incluso													€	€	€	€
Da 7 escluso a 14 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €
Minore o uguale a 7	179															
Totale	179															

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	8	5	2	1	0
num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	1	1		0	0

Uso diverso dal domestico (art. 8 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard (Giorni Lavorativi)	7	Eventuali livelli migliorativi	Standard (Giorni Lavorativi)	7
	Indennizzo automatico	30 €		Indennizzo automatico	30 €

Num. prestazioni richieste 2020	31
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	28
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	1
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	29

Giorni Lavorativi	Num. prestazioni eseguite 2020	Cause di mancato rispetto				Numero indennizzi fatturati su eseguite 2020	Numero mancati indennizzi				Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2019 e fatturati nell'anno 2020	Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2018 e precedenti e fatturati nell'anno 2020	Totale indennizzato (Euro) [comma 77.6]	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2020	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2019	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2018 e precedenti	Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Imputabili all'esercente			Non contrattualizzati	Non ancora fatturati	Deroga art. 2.1 a) o 2.2 del. 547/2019	Altro							
				Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico												
Più	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3,48

di 21													€	€	€	€
Da 14 escluso a 21 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €
Da 7 escluso a 14 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €
Minore o uguale a 7	29															
Totale	29															

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	3	1	1	1	0
num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e	0	0		0	0

precedenti non eseguite al 31/12/2020					

Note

ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Username: MTLFRZ68L23B885A	**Partita iva:** 01639620069
Ragione sociale: AZIENDA MULTISERVIZI CASALESE SPA	**Data download:** 12/03/2021 - 15:52:25
Id soggetto: 940	
Nome Raccolta: Qualità contrattuale del SII	**Anno:** Anno solare 2020
Stato compilazione: TOTALMENTE COMPILATA	**Invio definitivo:** EFFETTUATO

Attivazione/Disattivazione

Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità

Uso domestico (art. 2 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard (Giorni Feriali)	2	Eventuali livelli migliorativi	Standard (Giorni Feriali)	2
	Indennizzo automatico	30 €		Indennizzo automatico	30 €

Num. prestazioni richieste 2020	0
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	0

Giorni Fe	Num. prestazioni esegui	Cause di mancato rispetto			Numero indennizzi	Numero mancati indennizzi				Numero indennizzi su	Numero indennizzi su	Totale indennizzato (Euro) [comma	di cui indennizzato (Euro) nell'anno	di cui indennizzato (Euro) nell'anno	di cui indennizzato (Euro) nell'anno	Tempo medio effettivo [comma
		Num. casi	Num. casi	Imputabili all'esercente		Non contrattua	Non anc	Deroga	Altr							

riali	te 2020	di forza maggiore [comma 71.1.a]	imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico	fatturati su eseguite 2020	lizzati	ora fatturati	art. 2.1 a) o 2.2 del. 547/ 2019	o	prestazioni eseguite nell'anno 2019 e fatturati nell'anno 2020	prestazioni eseguite nell'anno 2018 e precedenti e fatturati nell'anno 2020	77.6]	2020 su prest. eseguite 2020	2020 su prest. eseguite 2019	2020 su prest. eseguite 2018 e precedenti	77.2.a]
Più di 6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	
Da 4 escluso a 6 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	0
Da 2 escl	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	

uso a 4 incluso																
Minore o uguale a 2	0															
Totale	0															

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	0	0	0	0	0
num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Uso diverso dal domestico (art. 8 TICSI)

Livelli previsti dalla del.	Standard (Giorni Feriali)	2	Eventuali livelli	Standard (Giorni Feriali)	2

655/2015/R/idr	Indennizzo automatico	30 €	migliorativi	Indennizzo automatico	30 €

Num. prestazioni richieste 2020	0
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	0

Giorni Feriali	Num. prestazioni eseguite 2020	Cause di mancato rispetto				Numero indennizzi fatturati su eseguite 2020	Numero mancati indennizzi				Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2019 e fatturati nell'anno 2020	Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2018 e precedenti e fatturati nell'anno 2020	Totale indennizzato (Euro) [comma 77.6]	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2020	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2019	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2018 e precedenti	Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Imputabili all'esercente			Non contrattualizzati	Non ancora fatturati	Deroga art. 2.1 a) o 2.2 del. 547/2019	Altro							
				Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico												
Più di 6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	0
Da 4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	

esclusoa6incluso																
Da2esclusoa4incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €
Minoreougualea2	0															
Totale	0															

	Totale	di cui annullate nell'anno	di cui non decorsi i	di cui sospese/in ritardo per causa	di cui sospese/in ritardo per

		2020 su richiesta utente	termini al 31/12/2020	non imputabile al gestore	causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	0	0	0	0	0
num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Note

ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Username: MTLFRZ68L23B885A	**Partita iva:** 01639620069
Ragione sociale: AZIENDA MULTISERVIZI CASALESE SPA	**Data download:** 12/03/2021 - 15:52:39
Id soggetto: 940	
Nome Raccolta: Qualità contrattuale del SII	**Anno:** Anno solare 2020
Stato compilazione: TOTALMENTE COMPILATA	**Invio definitivo:** EFFETTUATO

Attivazione/Disattivazione

Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore

Uso domestico (art. 2 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard (Giorni Lavorativi)	10	Eventuali livelli migliorativi	Standard (Giorni Lavorativi)	10
	Indennizzo automatico	30 €		Indennizzo automatico	30 €

Num. prestazioni richieste 2020	1
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	1
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	1

Giorni	Num. presta	Cause di mancato rispetto			Numero	Numero mancati indennizzi				Numero	Numero	Totale indennizza	di cui indennizza	di cui indennizza	di cui indennizza	Tempo medio

Lavorativi	zioni eseguite 2020	Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Imputabili all'esercente		indennizzi fatturati su eseguite 2020	Non contrattualizzati	Non ancora fatturati	Deroga art. 2.1 a) o 2.2 del. 547/2019	Altro	indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2019 e fatturati nell'anno 2020	indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2018 e precedenti e fatturati nell'anno 2020	to (Euro) [comma 77.6]	to (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2020	to (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2019	to (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2018 e precedenti	effettivo [comma 77.2.a]
				Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico												
Più di	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	4

30																
Da 20 escluso a 30 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €
Da 10 escluso a 20 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €
Minore o uguale a 10	1															
Totale	1															

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	0	0	0	0	0
num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e	0	0		0	0

precedenti non eseguite al 31/12/2020					

Uso diverso dal domestico (art. 8 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard (Giorni Lavorativi)	10	Eventuali livelli migliorativi	Standard (Giorni Lavorativi)	10
	Indennizzo automatico	30 €		Indennizzo automatico	30 €

Num. prestazioni richieste 2020	0
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	0

Giorni Lavorativi	Num. prestazioni eseguite 2020	Cause di mancato rispetto				Numero indennizzi fatturati su eseguite 2020	Numero mancati indennizzi				Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2019 e fatturati nell'anno 2020	Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2018 e precedenti e fatturati	Totale indennizzato (Euro) [comma 77.6]	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2020	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2019	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2018 e precedenti	Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Imputabili all'esercente			Non contrattualizzati	Non ancora fatturati	Deroga art. 2.1 a) o 2.2 del. 547/2019	Altro							
				Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico												

											nell'anno 2020					
Più di 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Da 20 escluso a 30 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Da 10 escluso a 20 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Minore o uguale a 10	0															
Totale	0															

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non	0	0	0	0	0

eseguite al 31/12/2020					
num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Note

ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Username: MTLFRZ68L23B885A	**Partita iva:** 01639620069
Ragione sociale: AZIENDA MULTISERVIZI CASALESE SPA	**Data download:** 12/03/2021 - 15:52:50
Id soggetto: 940	
Nome Raccolta: Qualità contrattuale del SII	**Anno:** Anno solare 2020
Stato compilazione: TOTALMENTE COMPILATA	**Invio definitivo:** EFFETTUATO

Attivazione/Disattivazione

Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore

Uso domestico (art. 2 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard (Giorni Lavorativi)	5	Eventuali livelli migliorativi	Standard (Giorni Lavorativi)	5
	Indennizzo automatico	30 €		Indennizzo automatico	30 €

Num. prestazioni richieste 2020	137
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	137
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	137

Giorni	Num. presta	Cause di mancato rispetto			Numero	Numero mancati indennizzi				Numero	Numero	Totale indennizza	di cui indennizza	di cui indennizza	di cui indennizza	Tempo medio

Lavorativi	zioni eseguite 2020	Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Imputabili all'esercente		indennizzi fatturati su eseguite 2020	Non contrattualizzati	Non ancora fatturati	Deroga art. 2.1 a) o 2.2 del. 547/2019	Altro	indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2019 e fatturati nell'anno 2020	indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2018 e precedenti e fatturati nell'anno 2020	to (Euro) [comma 77.6]	to (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2020	to (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2019	to (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2018 e precedenti	effettivo [comma 77.2.a]
				Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico												
Più di	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	2,82

15																
Da 10 escluso a 15 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €
Da 5 escluso a 10 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €
Minore o uguale a 5	137															
Totale	137															

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	0	0	0	0	0
num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Uso diverso dal domestico (art. 8 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr			Eventuali livelli migliorativi		
	Standard (Giorni Lavorativi)	5		Standard (Giorni Lavorativi)	5
	Indennizzo automatico	30 €		Indennizzo automatico	30 €

Num. prestazioni richieste 2020	17
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	17
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	1
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	18

Giorni Lavorativi	Num. prestazioni eseguite 2020	Cause di mancato rispetto				Numero indennizzi fatturati su eseguite 2020	Numero mancati indennizzi				Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2019 e fatturati nell'anno 2020	Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2018 e precedenti e fatturati nell'anno	Totale indennizzato (Euro) [comma 77.6]	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2020	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2019	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2018 e precedenti	Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Imputabili all'esercente			Non contrattualizzati	Non ancora fatturati	Deroga art. 2.1 a) o 2.2 del. 547/2019	Altro							
				Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico												

											2020					
Più di 15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	2,89
Da 10 escluso a 15 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	
Da 5 escluso a 10 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	
Minore o uguale a 5	18																
Totale	18																

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	0	0	0	0	0
num. Prestazioni richieste 2019 non	0	0		0	0

eseguite al 31/12/2020					
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Note

ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Username: MTLFRZ68L23B885A	**Partita iva:** 01639620069
Ragione sociale: AZIENDA MULTISERVIZI CASALESE SPA	**Data download:** 12/03/2021 - 15:51:14
Id soggetto: 940	
Nome Raccolta: Qualità contrattuale del SII	**Anno:** Anno solare 2020
Stato compilazione: TOTALMENTE COMPILATA	**Invio definitivo:** EFFETTUATO

Comuni

Di seguito l'elenco dei comuni dell'ATO gestiti e/o in affidamento al 31/12/2020 come risultanti in Anagrafica Territoriale Idrica (ATID).

Fermi restando gli obblighi di registrazione e comunicazione dei dati di qualità contrattuale previsti dal titolo XI del RQSII, come specificato al paragrafo 4.2 del Manuale d'uso alla presente raccolta dati, in questa sezione è possibile deselezionare i comuni per i quali il soggetto non è in possesso di un adeguato corredo informativo in quanto:

- al 31/12/2020 era unicamente affidatario del servizio;
- i comuni sono stati acquisiti nel corso del 2020 e non è stato fornito dal gestore cedente un registro delle utenze e delle prestazioni conforme agli articoli 75 e 76 del RQSII.

Qualora nel seguente elenco si riscontrino difformità rispetto all'effettivo assetto gestionale valido al 31/12/2020 occorre rettificare la dichiarazione in ATID.

La lista dei comuni presenti in questa maschera può essere aggiornata solo tramite rettifica della dichiarazione in ATID.

Ai fini della presente raccolta dati vengono recepite unicamente variazioni incrementali apportate in ATID; eventuali eliminazioni di comuni apportate in ATID successivamente alla data di apertura della raccolta non trovano riscontro nel seguente elenco.

Per darne evidenza occorre deselezionare gli stessi e dettagliare la motivazione nel successivo campo note.

COMUNE	SELEZIONATO
Caresana	Sì
Costanzana	Sì
Motta de' Conti	Sì

Pertengo	Sì
Pezzana	Sì
Stroppiana	Sì
Balzola	Sì
Borgo San Martino	Sì
Bozzole	Sì
Casale Monferrato	Sì
Frassineto Po	Sì
Giarole	Sì
Morano sul Po	Sì
Ticineto	Sì
Valmacca	Sì
Villanova Monferrato	Sì

Note

ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Username: MTLFRZ68L23B885A	**Partita iva:** 01639620069
Ragione sociale: AZIENDA MULTISERVIZI CASALESE SPA	**Data download:** 12/03/2021 - 15:53:02
Id soggetto: 940	
Nome Raccolta: Qualità contrattuale del SII	**Anno:** Anno solare 2020
Stato compilazione: TOTALMENTE COMPILATA	**Invio definitivo:** EFFETTUATO

Comunicazioni

Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione

Uso domestico (art. 2 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard (Giorni Lavorativi)	10	Eventuali livelli migliorativi	Standard (Giorni Lavorativi)	10
	Indennizzo automatico	30 €		Indennizzo automatico	30 €

Num. prestazioni richieste 2020	0
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	0

Giorni Lav	Num. prestazioni	Cause di mancato rispetto			Numero indennizzi	Numero mancati indennizzi				Numero indennizzi	Numero indennizzi	Totale indennizzato (Euro)	di cui indennizzato (Euro)	di cui indennizzato (Euro)	di cui indennizzato (Euro)	Tempo medio effettivo
		Num.	Num.	Imputabili		Non	Non	Dero	Al							

orativi	eseguite 2020	casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	all'esercente		nizzi fatturati su eseguite 2020	contrattualizzati	ancora fatturati	ga art. 2.1 a) o 2.2 del. 547/ 2019	tro	nizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2019 e fatturati nell'anno 2020	nizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2018 e precedenti e fatturati nell'anno 2020	[comma 77.6]	nell'anno 2020 su prest. eseguite 2020	nell'anno 2020 su prest. eseguite 2019	nell'anno 2020 su prest. eseguite 2018 e precedenti	[comma 77.2.a]
				Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico												
Più di 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	0
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

Da 20 escluso a 30 incluso													€	€	€	€	
Da 10 escluso a 20 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	
Minore o uguale a 10	0																
Totale	0																

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	0	0	0	0	0
num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Uso diverso dal domestico (art. 8 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr			Eventuali livelli migliorativi		
	Standard (Giorni Lavorativi)	10		Standard (Giorni Lavorativi)	10
	Indennizzo automatico	30 €		Indennizzo automatico	30 €

Num. prestazioni richieste 2020	0
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	0

Giorni Lavorativi	Num. prestazioni eseguite 2020	Cause di mancato rispetto				Numero indennizzi fatturati su eseguite 2020	Numero mancati indennizzi				Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2019 e fatturati nell'anno 2020	Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2018 e precedenti e fatturati nell'anno	Totale indennizzato (Euro) [comma 77.6]	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2020	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2019	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2018 e precedenti	Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Imputabili all'esercente			Non contrattualizzati	Non ancora fatturati	Deroga art. 2.1 a) o 2.2 del. 547/2019	Altro							
				Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico												

											2020				
Più di 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	0
Da 20 escluso a 30 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	
Da 10 escluso a 20 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	
Minore o uguale a 10	0															
Totale	0															

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	0	0	0	0	0

num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Note

ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Username: MTLFRZ68L23B885A	**Partita iva:** 01639620069
Ragione sociale: AZIENDA MULTISERVIZI CASALESE SPA	**Data download:** 12/03/2021 - 15:53:15
Id soggetto: 940	
Nome Raccolta: Qualità contrattuale del SII	**Anno:** Anno solare 2020
Stato compilazione: TOTALMENTE COMPILATA	**Invio definitivo:** EFFETTUATO

Comunicazioni

Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio

Uso domestico (art. 2 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr			Eventuali livelli migliorativi		
	Standard (Giorni Lavorativi)	30		Standard (Giorni Lavorativi)	30
	Indennizzo automatico	30 €		Indennizzo automatico	30 €

Num. prestazioni richieste 2020	0
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	0

Giorni Lav	Num. prestazioni	Cause di mancato rispetto			Numero indennizzi	Numero mancati indennizzi				Numero indennizzi	Numero indennizzi	Totale indennizzato (Euro)	di cui indennizzato (Euro)	di cui indennizzato (Euro)	di cui indennizzato (Euro)	Tempo medio effettivo
		Num.	Num.	Imputabili		Non	Non	Dero	Al							

orativi	eseguite 2020	casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	all'esercente		nizzi fatturati su eseguite 2020	contrattualizzati	ancora fatturati	ga art. 2.1 a) o 2.2 del. 547/ 2019	tro	nizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2019 e fatturati nell'anno 2020	nizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2018 e precedenti e fatturati nell'anno 2020	[comma 77.6]	nell'anno 2020 su prest. eseguite 2020	nell'anno 2020 su prest. eseguite 2019	nell'anno 2020 su prest. eseguite 2018 e precedenti	[comma 77.2.a]
				Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico												
Più di 90	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	0
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

Da 60 escluso a 90 incluso													€	€	€	€
Da 30 escluso a 60 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €
Minore o uguale a 30	0															
Totale	0															

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	0	0	0	0	0
num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Uso diverso dal domestico (art. 8 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr			Eventuali livelli migliorativi		
	Standard (Giorni Lavorativi)	30		Standard (Giorni Lavorativi)	30
	Indennizzo automatico	30 €		Indennizzo automatico	30 €

Num. prestazioni richieste 2020	0
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	0

Giorni Lavorativi	Num. prestazioni eseguite 2020	Cause di mancato rispetto				Numero indennizzi fatturati su eseguite 2020	Numero mancati indennizzi				Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2019 e fatturati nell'anno 2020	Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2018 e precedenti e fatturati nell'anno	Totale indennizzato (Euro) [comma 77.6]	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2020	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2019	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2018 e precedenti	Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Imputabili all'esercente			Non contrattualizzati	Non ancora fatturati	Deroga art. 2.1 a) o 2.2 del. 547/2019	Altro							
				Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico												

											2020				
Più di 90	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	0
Da 60 escluso a 90 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	
Da 30 escluso a 60 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	
Minore o uguale a 30	0																
Totale	0																

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	0	0	0	0	0

num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Note

ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Username: MTLFRZ68L23B885A	**Partita iva:** 01639620069
Ragione sociale: AZIENDA MULTISERVIZI CASALESE SPA	**Data download:** 12/03/2021 - 15:53:25
Id soggetto: 940	
Nome Raccolta: Qualità contrattuale del SII	**Anno:** Anno solare 2020
Stato compilazione: TOTALMENTE COMPILATA	**Invio definitivo:** EFFETTUATO

Comunicazioni

Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco

Uso domestico (art. 2 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard (Giorni Lavorativi)	10	Eventuali livelli migliorativi	Standard (Giorni Lavorativi)	10
	Indennizzo automatico	30 €		Indennizzo automatico	30 €

Num. prestazioni richieste 2020	0
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	0

Giorni Lav	Num. prestazioni	Cause di mancato rispetto			Numero indennizzi	Numero mancati indennizzi				Numero indennizzi	Numero indennizzi	Totale indennizzato (Euro)	di cui indennizzato (Euro)	di cui indennizzato (Euro)	di cui indennizzato (Euro)	Tempo medio effettivo
		Num.	Num.	Imputabili		Non	Non	Dero	Al							

orativi	eseguite 2020	casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	all'esercente		nizzi fatturati su eseguite 2020	contrattualizzati	ancora fatturati	ga art. 2.1 a) o 2.2 del. 547/ 2019	tro	nizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2019 e fatturati nell'anno 2020	nizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2018 e precedenti e fatturati nell'anno 2020	[comma 77.6]	nell'anno 2020 su prest. eseguite 2020	nell'anno 2020 su prest. eseguite 2019	nell'anno 2020 su prest. eseguite 2018 e precedenti	[comma 77.2.a]
				Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico												
Più di 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	0
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

Da 20 escluso a 30 incluso													€	€	€	€	
Da 10 escluso a 20 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	
Minore o uguale a 10	0																
Totale	0																

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	0	0	0	0	0
num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Uso diverso dal domestico (art. 8 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr			Eventuali livelli migliorativi		
	Standard (Giorni Lavorativi)	10		Standard (Giorni Lavorativi)	10
	Indennizzo automatico	30 €		Indennizzo automatico	30 €

Num. prestazioni richieste 2020	0
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	0

Giorni Lavorativi	Num. prestazioni eseguite 2020	Cause di mancato rispetto				Numero indennizzi fatturati su eseguite 2020	Numero mancati indennizzi				Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2019 e fatturati nell'anno 2020	Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2018 e precedenti e fatturati nell'anno	Totale indennizzato (Euro) [comma 77.6]	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2020	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2019	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2018 e precedenti	Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Imputabili all'esercente			Non contrattualizzati	Non ancora fatturati	Deroga art. 2.1 a) o 2.2 del. 547/2019	Altro							
				Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico												

											2020				
Più di 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	0
Da 20 escluso a 30 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	
Da 10 escluso a 20 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	
Minore o uguale a 10	0															
Totale	0															

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	0	0	0	0	0

num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Note

ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Username: MTLFRZ68L23B885A	**Partita iva:** 01639620069
Ragione sociale: AZIENDA MULTISERVIZI CASALESE SPA	**Data download:** 12/03/2021 - 15:53:35
Id soggetto: 940	
Nome Raccolta: Qualità contrattuale del SII	**Anno:** Anno solare 2020
Stato compilazione: TOTALMENTE COMPILATA	**Invio definitivo:** EFFETTUATO

Comunicazioni

Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione

Uso domestico (art. 2 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard (Giorni Lavorativi)	5	Eventuali livelli migliorativi	Standard (Giorni Lavorativi)	5
	Indennizzo automatico	30 €		Indennizzo automatico	30 €

Num. prestazioni richieste 2020	0
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	0

Giorni	Num. presta	Cause di mancato rispetto			Numero	Numero mancati indennizzi				Numero	Numero	Totale indennizza	di cui indennizza	di cui indennizza	di cui indennizza	Tempo medio

Lavorativi	zioni eseguite 2020	Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Imputabili all'esercente		indennizzi fatturati su eseguite 2020	Non contrattualizzati	Non ancora fatturati	Deroga art. 2.1 a) o 2.2 del. 547/2019	Altro	indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2019 e fatturati nell'anno 2020	indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2018 e precedenti e fatturati nell'anno 2020	to (Euro) [comma 77.6]	to (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2020	to (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2019	to (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2018 e precedenti	effettivo [comma 77.2.a]
				Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico												
Più di	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	0

15																
Da 10 escluso a 15 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €
Da 5 escluso a 10 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €
Minore o uguale a 5	0															
Totale	0															

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	0	0	0	0	0
num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Uso diverso dal domestico (art. 8 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr			Eventuali livelli migliorativi		
	Standard (Giorni Lavorativi)	5		Standard (Giorni Lavorativi)	5
	Indennizzo automatico	30 €		Indennizzo automatico	30 €

Num. prestazioni richieste 2020	0
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	0

Giorni Lavorativi	Num. prestazioni eseguite 2020	Cause di mancato rispetto				Numero indennizzi fatturati su eseguite 2020	Numero mancati indennizzi				Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2019 e fatturati nell'anno 2020	Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2018 e precedenti e fatturati nell'anno	Totale indennizzato (Euro) [comma 77.6]	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2020	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2019	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2018 e precedenti	Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Imputabili all'esercente			Non contrattualizzati	Non ancora fatturati	Deroga art. 2.1 a) o 2.2 del. 547/2019	Altro							
				Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico												

											2020					
Più di 15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	0
Da 10 escluso a 15 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	
Da 5 escluso a 10 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	
Minore o uguale a 5	0																
Totale	0																

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	0	0	0	0	0
num. Prestazioni richieste 2019 non	0	0		0	0

eseguite al 31/12/2020					
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Note

ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Username: MTLFRZ68L23B885A	**Partita iva:** 01639620069
Ragione sociale: AZIENDA MULTISERVIZI CASALESE SPA	**Data download:** 12/03/2021 - 15:53:44
Id soggetto: 940	
Nome Raccolta: Qualità contrattuale del SII	**Anno:** Anno solare 2020
Stato compilazione: TOTALMENTE COMPILATA	**Invio definitivo:** EFFETTUATO

Comunicazioni

Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione

Uso domestico (art. 2 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard (Giorni Lavorativi)	5	Eventuali livelli migliorativi	Standard (Giorni Lavorativi)	5
	Indennizzo automatico	30 €		Indennizzo automatico	30 €

Num. prestazioni richieste 2020	0
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	0

Giorni	Num. presta	Cause di mancato rispetto			Numero	Numero mancati indennizzi				Numero	Numero	Totale indennizza	di cui indennizza	di cui indennizza	di cui indennizza	Tempo medio

Lavorativi	zioni eseguite 2020	Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Imputabili all'esercente		indennizzi fatturati su eseguite 2020	Non contrattualizzati	Non ancora fatturati	Deroga art. 2.1 a) o 2.2 del. 547/2019	Altro	indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2019 e fatturati nell'anno 2020	indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2018 e precedenti e fatturati nell'anno 2020	to (Euro) [comma 77.6]	to (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2020	to (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2019	to (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2018 e precedenti	effettivo [comma 77.2.a]
				Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico												
Più di	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	0

15																
Da 10 escluso a 15 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €
Da 5 escluso a 10 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €
Minore o uguale a 5	0															
Totale	0															

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	0	0	0	0	0
num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Uso diverso dal domestico (art. 8 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr			Eventuali livelli migliorativi		
	Standard (Giorni Lavorativi)	5		Standard (Giorni Lavorativi)	5
	Indennizzo automatico	30 €		Indennizzo automatico	30 €

Num. prestazioni richieste 2020	0
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	0

Giorni Lavorativi	Num. prestazioni eseguite 2020	Cause di mancato rispetto				Numero indennizzi fatturati su eseguite 2020	Numero mancati indennizzi				Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2019 e fatturati nell'anno 2020	Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2018 e precedenti e fatturati nell'anno	Totale indennizzato (Euro) [comma 77.6]	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2020	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2019	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2018 e precedenti	Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Imputabili all'esercente			Non contrattualizzati	Non ancora fatturati	Deroga art. 2.1 a) o 2.2 del. 547/2019	Altro							
				Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico												

											2020					
Più di 15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	0
Da 10 escluso a 15 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	
Da 5 escluso a 10 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	
Minore o uguale a 5	0																
Totale	0																

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	0	0	0	0	0
num. Prestazioni richieste 2019 non	0	0		0	0

eseguite al 31/12/2020					
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Note

ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Username: MTLFRZ68L23B885A	**Partita iva:** 01639620069
Ragione sociale: AZIENDA MULTISERVIZI CASALESE SPA	**Data download:** 12/03/2021 - 15:53:55
Id soggetto: 940	
Nome Raccolta: Qualità contrattuale del SII	**Anno:** Anno solare 2020
Stato compilazione: TOTALMENTE COMPILATA	**Invio definitivo:** EFFETTUATO

Comunicazioni

Tempo per la risposta a reclami

Uso domestico (art. 2 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard (Giorni Lavorativi)	30	Eventuali livelli migliorativi	Standard (Giorni Lavorativi)	30
	Indennizzo automatico	30 €		Indennizzo automatico	30 €

Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	43
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	3
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	46

Giorni Lavorati	Num. prestaz	Cause di mancato rispetto				Numero	Numero mancati indennizzi				Numero	Numero	Totale indenni	di cui indenniz	di cui indenniz	di cui indenniz	Tempo medio

vi	ioni eseguite 2020	Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Num. casi di utenti non identificabili [comma 73.1.c]	Imputabili all'esercente		indennizzi fatturati su eseguite 2020	Non contrattualizzati	Non ancora fatturati	Deroga art. 2.1 a) o 2.2 del. 547/2019	Altro	indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2019 e fatturati nell'anno 2020	indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2018 e precedenti e fatturati nell'anno 2020	zzato (Euro) [comma 77.6]	zato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2020	zato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2019	zato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2018 e precedenti	effettivo [comma 77.2.a]
					Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico												
	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	19,52

Più di 90														€	€	€	€
Da 60 escluso a 90 incluso	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €
Da 30 escluso a 60 incluso	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €
Minore o uguale a 30	46																
Totale	46																

Mesi	Num. prestazioni richieste 2020	Mesi	Num. prestazioni richieste 2020	Mesi	Num. prestazioni richieste 2020
Gennaio	0	Febbraio	5	Marzo	4
Aprile	3	Maggio	1	Giugno	6
Luglio	4	Agosto	5	Settembre	6
Ottobre	4	Novembre	5	Dicembre	2
Totale		45			

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	2	0	2	0	0
num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Uso diverso dal domestico (art. 8 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard (Giorni Lavorativi)	30	Eventuali livelli migliorativi	Standard (Giorni Lavorativi)	30
	Indennizzo automatico	30 €		Indennizzo automatico	30 €

Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	9
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	9

Giorni Lavorativi	Num. prestazioni eseguite 2020	Cause di mancato rispetto					Numero indennizzi fatturati su eseguite 2020	Numero mancati indennizzi				Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2019 e fattu	Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2018 e prec	Totale indennizzato (Euro) [comma 77.6]	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2020	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2019	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2018 e precedenti	Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Num. casi di utenti non identificabili [comma 73.1.c]	Imputabili all'esercente			Non contrattualizzati	Non ancora fatturati	Deroga art. 2.1 a) o 2.2 del. 547/2019	Altro							
					Num. casi di indennizzi già corrisposti	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico												

					[comma 73.1.b]						rati nell' anno 2020	edenti e fattu rati nell' anno 2020					
Più di 90	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	18,22
Da 60 escluso a 90 incluso	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	
Da 30 escluso a 60 incluso	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	
Minore o uguale a 30	9																	
Totale	9																	

Mesi	Num. prestazioni richieste 2020	Mesi	Num. prestazioni richieste 2020	Mesi	Num. prestazioni richieste 2020
Gennaio	0	Febbraio	3	Marzo	0
Aprile	0	Maggio	2	Giugno	0
Luglio	0	Agosto	0	Settembre	2
Ottobre	1	Novembre	1	Dicembre	1
Totale		10			

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	1	0	1	0	0
num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Note

ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Username: MTLFRZ68L23B885A	**Partita iva:** 01639620069
Ragione sociale: AZIENDA MULTISERVIZI CASALESE SPA	**Data download:** 12/03/2021 - 15:54:05
Id soggetto: 940	
Nome Raccolta: Qualità contrattuale del SII	**Anno:** Anno solare 2020
Stato compilazione: TOTALMENTE COMPILATA	**Invio definitivo:** EFFETTUATO

Comunicazioni

Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni

Uso domestico (art. 2 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard (Giorni Lavorativi)	30	Eventuali livelli migliorativi	Standard (Giorni Lavorativi)	30
	Indennizzo automatico	30 €		Indennizzo automatico	30 €

Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	39
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	4
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	43

Giorni Lavorati	Num. prestaz	Cause di mancato rispetto				Numero	Numero mancati indennizzi				Numero	Numero	Totale indenni	di cui indenniz	di cui indenniz	di cui indenniz	Tempo medio

vi	ioni eseguite 2020	Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Num. casi di utenti non identificabili [comma 73.1.c]	Imputabili all'esercente		indennizzi fatturati su eseguite 2020	Non contrattualizzati	Non ancora fatturati	Deroga art. 2.1 a) o 2.2 del. 547/2019	Altro	indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2019 e fatturati nell'anno 2020	indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2018 e precedenti e fatturati nell'anno 2020	zzato (Euro) [comma 77.6]	zato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2020	zato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2019	zato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2018 e precedenti	effettivo [comma 77.2.a]
					Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico												
	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	17,56

Più di 90														€	€	€	€
Da 60 escluso a 90 incluso	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €
Da 30 escluso a 60 incluso	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €
Minore o uguale a 30	43																
Totale	43																

Mesi	Num. prestazioni richieste 2020	Mesi	Num. prestazioni richieste 2020	Mesi	Num. prestazioni richieste 2020
Gennaio	3	Febbraio	3	Marzo	1
Aprile	4	Maggio	2	Giugno	4
Luglio	5	Agosto	3	Settembre	9
Ottobre	2	Novembre	3	Dicembre	2
Totale		41			

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	2	0	2	0	0
num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Uso diverso dal domestico (art. 8 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard (Giorni Lavorativi)	30	Eventuali livelli migliorativi	Standard (Giorni Lavorativi)	30
	Indennizzo automatico	30 €		Indennizzo automatico	30 €

Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	11
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	11

Giorni Lavorativi	Num. prestazioni eseguite 2020	Cause di mancato rispetto					Numero indennizzi fatturati su eseguite 2020	Numero mancati indennizzi				Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2019 e fattu	Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2018 e prec	Totale indennizzato (Euro) [comma 77.6]	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2020	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2019	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2018 e precedenti	Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Num. casi di utenti non identificabili [comma 73.1.c]	Imputabili all'esercente			Non contrattualizzati	Non ancora fatturati	Deroga art. 2.1 a) o 2.2 del. 547/2019	Altro							
					Num. casi di indennizzi già corrisposti	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico												

					[comma 73.1.b]						rati nell' anno 2020	eden ti e fattu rati nell' anno 2020					
Più di 90	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	17,36
Da 60 escluso a 90 incluso	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	
Da 30 escluso a 60 incluso	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	
Minore o uguale a 30	11																	
Totale	11																	

Mesi	Num. prestazioni richieste 2020	Mesi	Num. prestazioni richieste 2020	Mesi	Num. prestazioni richieste 2020
Gennaio	1	Febbraio	2	Marzo	0
Aprile	1	Maggio	0	Giugno	4
Luglio	1	Agosto	0	Settembre	1
Ottobre	0	Novembre	0	Dicembre	1
Totale		11			

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	0	0	0	0	0
num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Note

ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Username: MTLFRZ68L23B885A	**Partita iva:** 01639620069
Ragione sociale: AZIENDA MULTISERVIZI CASALESE SPA	**Data download:** 12/03/2021 - 15:54:15
Id soggetto: 940	
Nome Raccolta: Qualità contrattuale del SII	**Anno:** Anno solare 2020
Stato compilazione: TOTALMENTE COMPILATA	**Invio definitivo:** EFFETTUATO

Comunicazioni

Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura

Uso domestico (art. 2 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard Giorni Lavorativi	10	Eventuali livelli migliorativi	Standard Giorni Lavorativi	10
	% minima prevista	90%		% minima prevista	90 %

Num. prestazioni richieste 2020	0
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	0

Giorni Lavorativi	Num. prestazioni eseguite 2020	Cause di mancato rispetto			Casi che rispettano lo standard (%)	Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Num. casi imputabili all'esercente [comma 71.1.c]		

Fuori standard (1)	0	0	0	0	0 %	0
Entro standard (2)	0					
TOTALE	0					

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	0	0	0	0	0
num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Uso diverso dal domestico (art. 8 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard Giorni Lavorativi	10	Eventuali livelli migliorativi	Standard Giorni Lavorativi	10
	% minima prevista	90%		% minima prevista	90 %

Num. prestazioni richieste 2020	0
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	0

Giorni Lavorativi	Num. prestazioni eseguite 2020	Cause di mancato rispetto			Casi che rispettano lo standard (%)	Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]
		Num. casi di forza	Num. casi imputabili all'utente finale o	Num. casi imputabili		

		maggiore [comma 71.1.a]	a terzi [comma 71.1.b]	all'esercente [comma 71.1.c]		
Fuori standard (1)	0	0	0	0	0 %	0
Entro standard (2)	0					
TOTALE	0					

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	0	0	0	0	0
num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Note

ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Username: MTLFRZ68L23B885A	**Partita iva:** 01639620069
Ragione sociale: AZIENDA MULTISERVIZI CASALESE SPA	**Data download:** 12/03/2021 - 15:54:25
Id soggetto: 940	
Nome Raccolta: Qualità contrattuale del SII	**Anno:** Anno solare 2020
Stato compilazione: TOTALMENTE COMPILATA	**Invio definitivo:** EFFETTUATO

Comunicazioni

Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione

Uso domestico (art. 2 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard Giorni Lavorativi	30	Eventuali livelli migliorativi	Standard Giorni Lavorativi	30
	% minima prevista	95%		% minima prevista	95 %

Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	30
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	30

Giorni Lavorativi	Num. prestazioni eseguite 2020	Cause di mancato rispetto			Casi che rispettano lo standard (%)	Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Num. casi imputabili all'esercente [comma 71.1.c]		
Fuori standard (1)	0	0	0	0	100 %	12,13
Entro	30					

standard (2)						
TOTALE	30					

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	1	0	1	0	0
num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Num. prestazioni richieste 2020			
Gennaio	0	Luglio	4
Febbraio	2	Agosto	5
Marzo	0	Settembre	3
Aprile	0	Ottobre	2
Maggio	0	Novembre	3
Giugno	10	Dicembre	2
TOTALE		31	

Uso diverso dal domestico (art. 8 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard Giorni Lavorativi	30	Eventuali livelli migliorativi	Standard Giorni Lavorativi	30
	% minima prevista	95%		% minima prevista	95 %

Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	21
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	21

Giorni Lavorativi	Num. prestazioni eseguite 2020	Cause di mancato rispetto			Casi che rispettano lo standard (%)	Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Num. casi imputabili all'esercente [comma 71.1.c]		
Fuori standard (1)	0	0	0	0	100 %	11,05
Entro standard (2)	21					
TOTALE	21					

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	0	0	0	0	0
num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Num. prestazioni richieste 2020			
Gennaio	0	Luglio	1
Febbraio	2	Agosto	0

Marzo	0	Settembre	0
Aprile	0	Ottobre	3
Maggio	1	Novembre	2
Giugno	11	Dicembre	1
TOTALE		21	

Note

ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Username: MTLFRZ68L23B885A	**Partita iva:** 01639620069
Ragione sociale: AZIENDA MULTISERVIZI CASALESE SPA	**Data download:** 12/03/2021 - 15:50:51
Id soggetto: 940	
Nome Raccolta: Qualità contrattuale del SII	**Anno:** Anno solare 2020
Stato compilazione: TOTALMENTE COMPILATA	**Invio definitivo:** EFFETTUATO

Copertina

Gestione per la quale l'ARERA ha deliberato una deroga all'applicazione di talune prescrizioni della deliberazione 655/2015/R/idr:

Sì

Selezionato	Numero della delibera ARERA con la quale è stata concessa
Deroga ex comma 3.2 della deliberazione 655/2015/R/idr	No
Deroga ex comma 52.2 dell'Allegato A alla deliberazione 655/2015/R/idr	Sì 340/2016/R/idr
Deroga ex comma 52.5 dell'Allegato A alla deliberazione 655/2015/R/idr	Sì 636/2016/R/idr
Deroga ex comma 2.1, lett a), della deliberazione 547/2019/R/idr	No
Deroga ex comma 2.1, lett b), della deliberazione 547/2019/R/idr	No

Deroga ex comma 2.2 della deliberazione 547/2019/R/idr	No

ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Username: MTLFRZ68L23B885A	**Partita iva:** 01639620069
Ragione sociale: AZIENDA MULTISERVIZI CASALESE SPA	**Data download:** 12/03/2021 - 15:59:04
Id soggetto: 940	
Nome Raccolta: Qualità contrattuale del SII	**Anno:** Anno solare 2020
Stato compilazione: TOTALMENTE COMPILATA	**Invio definitivo:** EFFETTUATO

Dichiarazione di veridicità

RESA NELL'AMBITO DELLE DISPOSIZIONI DI CUI AL RQSII

Il sottoscritto	Fabrizio Amatelli
Nato a	Casale Monferrato
Il	23/07/1968
In qualità di legale rappresentante della Società	AZIENDA MULTISERVIZI CASALESE SPA
Avente sede legale in	Casale Monferrato
Via	Orti, 2
Codice fiscale	91015980062
partita IVA	01639620069
telefax	0039////0142451452

telefono	0039////0142334411
indirizzo e-mail	segreteria@amcasale.it

DICHIARA

che i dati e le informazioni trasmessi sono completi, veritieri e conformi ai dati registrati ai sensi degli obblighi di registrazione e comunicazione disposti dall'RQSII;		Sì
che la Carta dei Servizi è stata aggiornata recependo le disposizioni di cui alla deliberazione dell' ARERA 655/2015/R/IDR e 547/2019/R/IDR in data	30/11/2020	Sì
e che la stessa è stata pubblicata sul sito internet della Società in data	28/12/2020	Sì
che le informazioni e i dati trasmessi trovano corrispondenza, ove rileva, nei valori contenuti nelle fonti contabili obbligatorie, tenute ai sensi di legge, del gestore del servizio idrico integrato;		Sì
che le informazioni e i dati sono coerenti, ove rileva, con quelli precedentemente dichiarati all' ARERA o all'Ente di Governo dell'Ambito in adempienza ad altri obblighi informativi ;		Sì
che le informazioni e i dati fanno riferimento al territorio effettivamente servito al 31/12/2020 in coerenza con quanto dichiarato in ATID,		Sì

La presente dichiarazione costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.	**Data:**	11/03/2021

ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Username: MTLFRZ68L23B885A	**Partita iva:** 01639620069
Ragione sociale: AZIENDA MULTISERVIZI CASALESE SPA	**Data download:** 12/03/2021 - 15:54:38
Id soggetto: 940	
Nome Raccolta: Qualità contrattuale del SII	**Anno:** Anno solare 2020
Stato compilazione: TOTALMENTE COMPILATA	**Invio definitivo:** EFFETTUATO

Esecuzione lavori

Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice

Uso domestico (art. 2 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard (Giorni Lavorativi)	20	Eventuali livelli migliorativi	Standard (Giorni Lavorativi)	20
	Indennizzo automatico	30 €		Indennizzo automatico	30 €

Num. prestazioni richieste 2020	6
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	5
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	1
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	6

Giorni Lav	Num. prestazioni	Cause di mancato rispetto			Numero indennizzi	Numero mancati indennizzi				Numero indennizzi	Numero indennizzi	Totale indennizzato (Euro)	di cui indennizzato (Euro)	di cui indennizzato (Euro)	di cui indennizzato (Euro)	Tempo medio effettivo
		Num.	Num.	Imputabili		Non	Non	Dero	Al							

orativi	eseguite 2020	casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	all'esercente		nizzi fatturati su eseguite 2020	contrattualizzati	ancora fatturati	ga art. 2.1 a) o 2.2 del. 547/ 2019	tro	nizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2019 e fatturati nell'anno 2020	nizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2018 e precedenti e fatturati nell'anno 2020	[comma 77.6]	nell'anno 2020 su prest. eseguite 2020	nell'anno 2020 su prest. eseguite 2019	nell'anno 2020 su prest. eseguite 2018 e precedenti	[comma 77.2.a]
				Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico												
Più di 60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	4,5
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

Da 40 escluso a 60 incluso													€	€	€	€
Da 20 escluso a 40 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €
Minore o uguale a 20	6															
Totale	6															

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	1	1	0	0	0
num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Uso diverso dal domestico (art. 8 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr			Eventuali livelli migliorativi		
	Standard (Giorni Lavorativi)	20		Standard (Giorni Lavorativi)	20
	Indennizzo automatico	30 €		Indennizzo automatico	30 €

Num. prestazioni richieste 2020	0
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	0

Giorni Lavorativi	Num. prestazioni eseguite 2020	Cause di mancato rispetto				Numero indennizzi fatturati su eseguite 2020	Numero mancati indennizzi				Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2019 e fatturati nell'anno 2020	Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2018 e precedenti e fatturati nell'anno	Totale indennizzato (Euro) [comma 77.6]	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2020	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2019	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2018 e precedenti	Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Imputabili all'esercente			Non contrattualizzati	Non ancora fatturati	Deroga art. 2.1 a) o 2.2 del. 547/2019	Altro							
				Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico												

											2020				
Più di 60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	0
Da 40 escluso a 60 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	
Da 20 escluso a 40 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	
Minore o uguale a 20	0															
Totale	0															

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	0	0	0	0	0

num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Note

ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Username: MTLFRZ68L23B885A	**Partita iva:** 01639620069
Ragione sociale: AZIENDA MULTISERVIZI CASALESE SPA	**Data download:** 12/03/2021 - 15:54:48
Id soggetto: 940	
Nome Raccolta: Qualità contrattuale del SII	**Anno:** Anno solare 2020
Stato compilazione: TOTALMENTE COMPILATA	**Invio definitivo:** EFFETTUATO

Esecuzione lavori

Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice

Uso domestico (art. 2 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard (Giorni Lavorativi)	15	Eventuali livelli migliorativi	Standard (Giorni Lavorativi)	15
	Indennizzo automatico	30 €		Indennizzo automatico	30 €

Num. prestazioni richieste 2020	26
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	25
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	1
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	26

Giorni Lav	Num. prestazioni	Cause di mancato rispetto			Numero indennizzi	Numero mancati indennizzi				Numero indennizzi	Numero indennizzi	Totale indennizzato (Euro)	di cui indennizzato (Euro)	di cui indennizzato (Euro)	di cui indennizzato (Euro)	Tempo medio effettivo
		Num.	Num.	Imputabili		Non	Non	Dero	Al							

orativi	eseguite 2020	casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	all'esercente		nizzi fatturati su eseguite 2020	contrattualizzati	ancora fatturati	ga art. 2.1 a) o 2.2 del. 547/ 2019	tro	nizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2019 e fatturati nell'anno 2020	nizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2018 e precedenti e fatturati nell'anno 2020	[comma 77.6]	nell'anno 2020 su prest. eseguite 2020	nell'anno 2020 su prest. eseguite 2019	nell'anno 2020 su prest. eseguite 2018 e precedenti	[comma 77.2.a]
				Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico												
Più di 45	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	2,04
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

Da 30 escluso a 45 incluso													€	€	€	€
Da 15 escluso a 30 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €
Minore o uguale a 15	26															
Totale	26															

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	1	0	1	0	0
num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Uso diverso dal domestico (art. 8 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr			Eventuali livelli migliorativi		
	Standard (Giorni Lavorativi)	15		Standard (Giorni Lavorativi)	15
	Indennizzo automatico	30 €		Indennizzo automatico	30 €

Num. prestazioni richieste 2020	6
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	6
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	1
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	7

Giorni Lavorativi	Num. prestazioni eseguite 2020	Cause di mancato rispetto				Numero indennizzi fatturati su eseguite 2020	Numero mancati indennizzi				Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2019 e fatturati nell'anno 2020	Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2018 e precedenti e fatturati nell'anno	Totale indennizzato (Euro) [comma 77.6]	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2020	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2019	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2018 e precedenti	Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Imputabili all'esercente			Non contrattualizzati	Non ancora fatturati	Deroga art. 2.1 a) o 2.2 del. 547/2019	Altro							
				Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico												

											2020					
Più di 45	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	6,29
Da 30 escluso a 45 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	
Da 15 escluso a 30 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	
Minore o uguale a 15	7																
Totale	7																

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	0	0	0	0	0

num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Note

ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Username: MTLFRZ68L23B885A	**Partita iva:** 01639620069
Ragione sociale: AZIENDA MULTISERVIZI CASALESE SPA	**Data download:** 12/03/2021 - 15:54:58
Id soggetto: 940	
Nome Raccolta: Qualità contrattuale del SII	**Anno:** Anno solare 2020
Stato compilazione: TOTALMENTE COMPILATA	**Invio definitivo:** EFFETTUATO

Esecuzione lavori

Tempo di esecuzione della voltura

Uso domestico (art. 2 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard (Giorni Lavorativi)	5	Eventuali livelli migliorativi	Standard (Giorni Lavorativi)	5
	Indennizzo automatico	30 €		Indennizzo automatico	30 €

Num. prestazioni richieste 2020	345
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	344
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	344

Giorni Lav	Num. prestazioni	Cause di mancato rispetto			Numero indennizzi	Numero mancati indennizzi				Numero indennizzi	Numero indennizzi	Totale indennizzato (Euro)	di cui indennizzato (Euro)	di cui indennizzato (Euro)	di cui indennizzato (Euro)	Tempo medio effettivo
		Num.	Num.	Imputabili		Non	Non	Dero	Al							

orativi	eseguite 2020	casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	all'esercente		nizzi fatturati su eseguite 2020	contrattualizzati	ancora fatturati	ga art. 2.1 a) o 2.2 del. 547/ 2019	tro	nizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2019 e fatturati nell'anno 2020	nizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2018 e precedenti e fatturati nell'anno 2020	[comma 77.6]	nell'anno 2020 su prest. eseguite 2020	nell'anno 2020 su prest. eseguite 2019	nell'anno 2020 su prest. eseguite 2018 e precedenti	[comma 77.2.a]
				Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico												
Più di 15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	0,03
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

Da 10 escluso a 15 incluso												€	€	€	€
Da 5 escluso a 10 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €
Minore o uguale a 5	344														
Totale	344														

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	1	1	0	0	0
num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Uso diverso dal domestico (art. 8 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard (Giorni Lavorativi)	5	Eventuali livelli migliorativi	Standard (Giorni Lavorativi)	5
	Indennizzo automatico	30 €		Indennizzo automatico	30 €

Num. prestazioni richieste 2020	45
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	44
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	44

Giorni Lavorativi	Num. prestazioni eseguite 2020	Cause di mancato rispetto				Numero indennizzi fatturati su eseguite 2020	Numero mancati indennizzi				Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2019 e fatturati nell'anno 2020	Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2018 e precedenti e fatturati nell'anno 2020	Totale indennizzato (Euro) [comma 77.6]	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2020	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2019	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2018 e precedenti	Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Imputabili all'esercente			Non contrattualizzati	Non ancora fatturati	Deroga art. 2.1 a) o 2.2 del. 547/2019	Altro							
				Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico												
Più	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

di 15													€	€	€	€	
Da 10 escluso a 15 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	
Da 5 escluso a 10 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	
Minore o uguale a 5	44																
Totale	44																

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	1	1	0	0	0
num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e	0	0		0	0

precedenti non eseguite al 31/12/2020					

Note

ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Username: MTLFRZ68L23B885A	**Partita iva:** 01639620069
Ragione sociale: AZIENDA MULTISERVIZI CASALESE SPA	**Data download:** 12/03/2021 - 15:55:08
Id soggetto: 940	
Nome Raccolta: Qualità contrattuale del SII	**Anno:** Anno solare 2020
Stato compilazione: TOTALMENTE COMPILATA	**Invio definitivo:** EFFETTUATO

Esecuzione lavori

Tempo di esecuzione di lavori semplici

Uso domestico (art. 2 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard (Giorni Lavorativi)	10	Eventuali livelli migliorativi	Standard (Giorni Lavorativi)	10
	Indennizzo automatico	30 €		Indennizzo automatico	30 €

Num. prestazioni richieste 2020	0
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	0

Giorni Lav	Num. prestazioni	Cause di mancato rispetto			Numero indennizzi	Numero mancati indennizzi				Numero indennizzi	Numero indennizzi	Totale indennizzato (Euro)	di cui indennizzato (Euro)	di cui indennizzato (Euro)	di cui indennizzato (Euro)	Tempo medio effettivo
		Num.	Num.	Imputabili		Non	Non	Dero	Al							

orativi	eseguite 2020	casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	all'esercente		nizzi fatturati su eseguite 2020	contrattualizzati	ancora fatturati	ga art. 2.1 a) o 2.2 del. 547/ 2019	tro	nizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2019 e fatturati nell'anno 2020	nizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2018 e precedenti e fatturati nell'anno 2020	[comma 77.6]	nell'anno 2020 su prest. eseguite 2020	nell'anno 2020 su prest. eseguite 2019	nell'anno 2020 su prest. eseguite 2018 e precedenti	[comma 77.2.a]
				Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico												
Più di 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	0
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

Da 20 escluso a 30 incluso													€	€	€	€	
Da 10 escluso a 20 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	
Minore o uguale a 10	0																
Totale	0																

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	0	0	0	0	0
num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Uso diverso dal domestico (art. 8 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr			Eventuali livelli migliorativi		
	Standard (Giorni Lavorativi)	10		Standard (Giorni Lavorativi)	10
	Indennizzo automatico	30 €		Indennizzo automatico	30 €

Num. prestazioni richieste 2020	0
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	0

Giorni Lavorativi	Num. prestazioni eseguite 2020	Cause di mancato rispetto				Numero indennizzi fatturati su eseguite 2020	Numero mancati indennizzi				Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2019 e fatturati nell'anno 2020	Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2018 e precedenti e fatturati nell'anno	Totale indennizzato (Euro) [comma 77.6]	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2020	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2019	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2018 e precedenti	Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Imputabili all'esercente			Non contrattualizzati	Non ancora fatturati	Deroga art. 2.1 a) o 2.2 del. 547/2019	Altro							
				Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico												

											2020				
Più di 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	0
Da 20 escluso a 30 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	
Da 10 escluso a 20 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	
Minore o uguale a 10	0															
Totale	0															

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	0	0	0	0	0

num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Note

ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Username: MTLFRZ68L23B885A	**Partita iva:** 01639620069
Ragione sociale: AZIENDA MULTISERVIZI CASALESE SPA	**Data download:** 12/03/2021 - 15:55:17
Id soggetto: 940	
Nome Raccolta: Qualità contrattuale del SII	**Anno:** Anno solare 2020
Stato compilazione: TOTALMENTE COMPILATA	**Invio definitivo:** EFFETTUATO

Esecuzione lavori

Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso

Uso domestico (art. 2 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard Giorni Lavorativi	30	Eventuali livelli migliorativi	Standard Giorni Lavorativi	30
	% minima prevista	90%		% minima prevista	90 %

Num. prestazioni richieste 2020	14
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	14
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	3
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	17

Giorni Lavorativi	Num. prestazioni eseguite 2020	Cause di mancato rispetto			Casi che rispettano lo standard (%)	Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Num. casi imputabili all'esercente [comma 71.1.c]		
Fuori standard (1)	0	0	0	0	100 %	5,76

Entro standard (2)	17		
TOTALE	17		

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	0	0	0	0	0
num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Uso diverso dal domestico (art. 8 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard Giorni Lavorativi	30	Eventuali livelli migliorativi	Standard Giorni Lavorativi	30
	% minima prevista	90%		% minima prevista	90 %

Num. prestazioni richieste 2020	0
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	0

Giorni Lavorativi	Num. prestazioni eseguite 2020	Cause di mancato rispetto			Casi che rispettano lo standard (%)	Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Num. casi imputabili all'esercente [comma 71.1.c]		
Fuori	0	0	0	0	0 %	0

standard (1)						
Entro standard (2)	0					
TOTALE	0					

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	0	0	0	0	0
num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Note

ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Username: MTLFRZ68L23B885A	**Partita iva:** 01639620069
Ragione sociale: AZIENDA MULTISERVIZI CASALESE SPA	**Data download:** 12/03/2021 - 15:55:28
Id soggetto: 940	
Nome Raccolta: Qualità contrattuale del SII	**Anno:** Anno solare 2020
Stato compilazione: TOTALMENTE COMPILATA	**Invio definitivo:** EFFETTUATO

Esecuzione lavori

Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso

Uso domestico (art. 2 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard Giorni Lavorativi	30	Eventuali livelli migliorativi	Standard Giorni Lavorativi	30
	% minima prevista	90%		% minima prevista	90 %

Num. prestazioni richieste 2020	17
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	14
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	1
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	1
Totale prestazioni eseguite 2020	16

Giorni Lavorativi	Num. prestazioni eseguite 2020	Cause di mancato rispetto			Casi che rispettano lo standard (%)	Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Num. casi imputabili all'esercente [comma 71.1.c]		
Fuori standard (1)	0	0	0	0	100 %	9,69

Entro standard (2)	16		
TOTALE	16		

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	3	0	0	3	0
num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Uso diverso dal domestico (art. 8 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard Giorni Lavorativi	30	Eventuali livelli migliorativi	Standard Giorni Lavorativi	30
	% minima prevista	90%		% minima prevista	90 %

Num. prestazioni richieste 2020	2
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	1
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	1
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	1
Totale prestazioni eseguite 2020	3

Giorni Lavorativi	Num. prestazioni eseguite 2020	Cause di mancato rispetto			Casi che rispettano lo standard (%)	Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Num. casi imputabili all'esercente [comma 71.1.c]		
Fuori	0	0	0	0	100 %	12,67

standard (1)						
Entro standard (2)	3					
TOTALE	3					

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	1	0	0	1	0
num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Note

ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Username: MTLFRZ68L23B885A	**Partita iva:** 01639620069
Ragione sociale: AZIENDA MULTISERVIZI CASALESE SPA	**Data download:** 12/03/2021 - 15:55:36
Id soggetto: 940	
Nome Raccolta: Qualità contrattuale del SII	**Anno:** Anno solare 2020
Stato compilazione: TOTALMENTE COMPILATA	**Invio definitivo:** EFFETTUATO

Esecuzione lavori

Tempo di esecuzione di lavori complessi

Uso domestico (art. 2 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard Giorni Lavorativi	30	Eventuali livelli migliorativi	Standard Giorni Lavorativi	30
	% minima prevista	90%		% minima prevista	90 %

Num. prestazioni richieste 2020	0
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	0

Giorni Lavorativi	Num. prestazioni eseguite 2020	Cause di mancato rispetto			Casi che rispettano lo standard (%)	Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Num. casi imputabili all'esercente [comma 71.1.c]		
Fuori standard (1)	0	0	0	0	0 %	0

Entro standard (2)	0		
TOTALE	0		

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	0	0	0	0	0
num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Uso diverso dal domestico (art. 8 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard Giorni Lavorativi	30	Eventuali livelli migliorativi	Standard Giorni Lavorativi	30
	% minima prevista	90%		% minima prevista	90 %

Num. prestazioni richieste 2020	0
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	0

Giorni Lavorativi	Num. prestazioni eseguite 2020	Cause di mancato rispetto			Casi che rispettano lo standard (%)	Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Num. casi imputabili all'esercente [comma 71.1.c]		
Fuori	0	0	0	0	0 %	0

standard (1)						
Entro standard (2)	0					
TOTALE	0					

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	0	0	0	0	0
num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Note

ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Username: MTLFRZ68L23B885A	**Partita iva:** 01639620069
Ragione sociale: AZIENDA MULTISERVIZI CASALESE SPA	**Data download:** 12/03/2021 - 15:55:49
Id soggetto: 940	
Nome Raccolta: Qualità contrattuale del SII	**Anno:** Anno solare 2020
Stato compilazione: TOTALMENTE COMPILATA	**Invio definitivo:** EFFETTUATO

Fatturazione

Tempo di rettifica di fatturazione

Uso domestico (art. 2 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard (Giorni Lavorativi)	60	Eventuali livelli migliorativi	Standard (Giorni Lavorativi)	60
	Indennizzo automatico	30 €		Indennizzo automatico	30 €

Num. prestazioni richieste 2020	29
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	29
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	29

Giorni Lav	Num. prestazioni	Cause di mancato rispetto			Numero indennizzi	Numero mancati indennizzi				Numero indennizzi	Numero indennizzi	Totale indennizzato (Euro)	di cui indennizzato (Euro)	di cui indennizzato (Euro)	di cui indennizzato (Euro)	Tempo medio effettivo
		Num.	Num.	Imputabili		Non	Non	Dero	Al							

orativi	eseguite 2020	casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	all'esercente		nizzi fatturati su eseguite 2020	contrattualizzati	ancora fatturati	ga art. 2.1 a) o 2.2 del. 547/ 2019	tro	nizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2019 e fatturati nell'anno 2020	nizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2018 e precedenti e fatturati nell'anno 2020	[comma 77.6]	nell'anno 2020 su prest. eseguite 2020	nell'anno 2020 su prest. eseguite 2019	nell'anno 2020 su prest. eseguite 2018 e precedenti	[comma 77.2.a]
				Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico												
Più di 180	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	11,14
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

Da 120 escluso a 180 incluso													€	€	€	€
Da 60 escluso a 120 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €
Minore o uguale a 60	29															
Totale	29															

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	0	0	0	0	0
num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Uso diverso dal domestico (art. 8 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr			Eventuali livelli migliorativi		
	Standard (Giorni Lavorativi)	60		Standard (Giorni Lavorativi)	60
	Indennizzo automatico	30 €		Indennizzo automatico	30 €

Num. prestazioni richieste 2020	20
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	20
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	20

Giorni Lavorativi	Num. prestazioni eseguite 2020	Cause di mancato rispetto				Numero indennizzi fatturati su eseguite 2020	Numero mancati indennizzi				Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2019 e fatturati nell'anno 2020	Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2018 e precedenti e fatturati nell'anno	Totale indennizzato (Euro) [comma 77.6]	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2020	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2019	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2018 e precedenti	Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Imputabili all'esercente			Non contrattualizzati	Non ancora fatturati	Deroga art. 2.1 a) o 2.2 del. 547/2019	Altro							
				Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico												

											2020					
Più di 180	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	9,9
Da 120 escluso a 180 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	
Da 60 escluso a 120 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	
Minore o uguale a 60	20																
Totale	20																

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	0	0	0	0	0

num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Note

ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Username: MTLFRZ68L23B885A	**Partita iva:** 01639620069
Ragione sociale: AZIENDA MULTISERVIZI CASALESE SPA	**Data download:** 12/03/2021 - 15:55:58
Id soggetto: 940	
Nome Raccolta: Qualità contrattuale del SII	**Anno:** Anno solare 2020
Stato compilazione: TOTALMENTE COMPILATA	**Invio definitivo:** EFFETTUATO

Fatturazione

Tempo per l'emissione della fattura

Uso domestico (art. 2 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard (Giorni Solari)	45	Eventuali livelli migliorativi	Standard (Giorni Solari)	45
	Indennizzo automatico	30 €		Indennizzo automatico	30 €

Num. prestazioni richieste 2020	30.659
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	19.149
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	11.510
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	30.659

Giorni So	Num. prestazioni esegui	Cause di mancato rispetto			Numero indennizzi	Numero mancati indennizzi				Numero indennizzi su	Numero indennizzi su	Totale indennizzato (Euro) [comma	di cui indennizzato (Euro) nell'anno	di cui indennizzato (Euro) nell'anno	di cui indennizzato (Euro) nell'anno	Tempo medio effettivo [comma
		Num. casi	Num. casi	Imputabili all'esercente		Non contrattua	Non anc	Deroga	Altr							

lari	te 2020	di forza maggiore [comma 71.1.a]	imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico	fatturati su eseguite 2020	lizzati	ora fatturati	art. 2.1 a) o 2.2 del. 547/ 2019	o	prestazioni eseguite nell'anno 2019 e fatturati nell'anno 2020	prestazioni eseguite nell'anno 2018 e precedenti e fatturati nell'anno 2020	77.6]	2020 su prest. eseguite 2020	2020 su prest. eseguite 2019	2020 su prest. eseguite 2018 e precedenti	77.2.a]
Più di 135	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	24,98
Da 90 escluso a 135 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	
Da 45	30	30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	

escluso a 90 incluso																
Minore o uguale a 45	30.629															
Totale	30.659															

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	11.510	0	11.510	0	0
num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Uso diverso dal domestico (art. 8 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard (Giorni Solari)	45	Eventuali livelli migliorativi	Standard (Giorni Solari)	45
	Indennizzo automatico	30 €		Indennizzo automatico	30 €

Num. prestazioni richieste 2020	5.257
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	3.301
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	1.956
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	5.257

Giorni Solari	Num. prestazioni eseguite 2020	Cause di mancato rispetto				Numero indennizzi fatturati su eseguite 2020	Numero mancati indennizzi				Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2019 e fatturati nell'anno 2020	Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2018 e precedenti e fatturati nell'anno 2020	Totale indennizzato (Euro) [comma 77.6]	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2020	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2019	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2018 e precedenti	Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Imputabili all'esercente			Non contrattualizzati	Non ancora fatturati	Deroga art. 2.1 a) o 2.2 del. 547/2019	Altro							
				Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico												
Più di 135	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	24,31

Da 90 escluso a 135 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	
Da 45 escluso a 90 incluso	28	28	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	
Minore uguale a 45	5.229																
To	5.257																

tal e		

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	1.956	0	1.956	0	0
num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Note

Il termine non è stato rispettato in quanto, sopraggiunto l'ultimo giorno di termine utile per l'emissione, causa situazione pandemica in atto l'operatore deputato al servizio di recapito del documento non era in grado di garantire il servizio di consegna.

ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Username: MTLFRZ68L23B885A	**Partita iva:** 01639620069
Ragione sociale: AZIENDA MULTISERVIZI CASALESE SPA	**Data download:** 12/03/2021 - 15:56:09
Id soggetto: 940	
Nome Raccolta: Qualità contrattuale del SII	**Anno:** Anno solare 2020
Stato compilazione: TOTALMENTE COMPILATA	**Invio definitivo:** EFFETTUATO

Fatturazione

Periodicità di fatturazione

Uso domestico (art. 2 TICSI)

	Consumi medi (1) (mc/anno)	Fino a 100	Da 100 escluso a 1000 incluso	Da 1000 escluso a 3000 incluso	Più di 3000
Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard (Numero fatturazioni annue)				
	Indennizzo automatico				
Eventuali livelli migliorativi	Standard (Numero fatturazioni annue)	2	3	4	6
	Indennizzo automatico	30 €	30 €	30 €	30 €

Numero fatturazioni annue	>= 2	< 2	>= 3	< 3	>= 4	< 4	>= 6	< 6
Utenti finali (2)	5.005	0	6.193	0	2	0	0	0
num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a)]		0		0		0		0
num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b)]		0		0		0		0
num. casi imputabili al gestore [comma 71.1.c)]		0		0		0		0
Numero fatturazioni eseguite	10.196	0	18.685	0	8	0	0	0
Numero indennizzi fatturati su std 2020		0		0		0		0
Numero indennizzi fatturati su std 2019		0		0		0		0
Numero indennizzi fatturati su std 2018 e precedenti		0		0		0		0
Totale indennizzato (Euro) [comma 77.6]		0 €		0 €		0 €		0 €
di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su std 2020		0 €		0 €		0 €		0 €
di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su std 2019		0 €		0 €		0 €		0 €
di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su std 2018 e precedenti		0 €		0 €		0 €		0 €
Numero mancati indennizzi (su std 2020) con deroga art. 2.1 a) o 2.2 del.547/2019		0 €		0 €		0 €		0 €
Numero mancati indennizzi (su std 2020) perché non ancora		0		0		0		0

fatturati								

Uso diverso dal domestico (art. 8 TICSI)

	Consumi medi (1) (mc/anno)	Fino a 100		Da 100 escluso a 1000 incluso		Da 1000 escluso a 3000 incluso		Più di 3000	
Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard (Numero fatturazioni annue)								
	Indennizzo automatico								
Eventuali livelli migliorativi	Standard (Numero fatturazioni annue)	2		3		4		6	
	Indennizzo automatico	30 €		30 €		30 €		30 €	
Numero fatturazioni annue		>= 2	< 2	>= 3	< 3	>= 4	< 4	>= 6	< 6
Utenti finali (2)		966	0	872	0	76	0	27	0
num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a)]			0		0		0		0
num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b)]			0		0		0		0
num. casi imputabili al gestore [comma 71.1.c)]			0		0		0		0
Numero fatturazioni eseguite		1.961	0	2.557	0	308	0	151	0
Numero indennizzi fatturati su std 2020			0		0		0		0

Numero indennizzi fatturati su std 2019		0		0		0		0
Numero indennizzi fatturati su std 2018 e precedenti		0		0		0		0
Totale indennizzato (Euro) [comma 77.6]		0 €		0 €		0 €		0 €
di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su std 2020		0 €		0 €		0 €		0 €
di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su std 2019		0 €		0 €		0 €		0 €
di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su std 2018 e precedenti		0 €		0 €		0 €		0 €
Numero mancati indennizzi (su std 2020) con deroga art. 2.1 a) o 2.2 del.547/2019		0 €		0 €		0 €		0 €
Numero mancati indennizzi (su std 2020) perché non ancora fatturati		0		0		0		0

Note

ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Username: MTLFRZ68L23B885A	**Partita iva:** 01639620069
Ragione sociale: AZIENDA MULTISERVIZI CASALESE SPA	**Data download:** 12/03/2021 - 15:56:22
Id soggetto: 940	
Nome Raccolta: Qualità contrattuale del SII	**Anno:** Anno solare 2020
Stato compilazione: TOTALMENTE COMPILATA	**Invio definitivo:** EFFETTUATO

Misuratori/rete

Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante

Uso domestico (art. 2 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr			Eventuali livelli migliorativi		
	Standard (Giorni Lavorativi)	10		Standard (Giorni Lavorativi)	10
	Indennizzo automatico	30 €		Indennizzo automatico	30 €

Num. prestazioni richieste 2020	0
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	0

Giorni Lav	Num. prestazioni	Cause di mancato rispetto			Numero indennizzi	Numero mancati indennizzi				Numero indennizzi	Numero indennizzi	Totale indennizzato (Euro)	di cui indennizzato (Euro)	di cui indennizzato (Euro)	di cui indennizzato (Euro)	Tempo medio effettivo
		Num.	Num.	Imputabili		Non	Non	Dero	Al							

orativi	eseguite 2020	casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	all'esercente		nizzi fatturati su eseguite 2020	contrattualizzati	ancora fatturati	ga art. 2.1 a) o 2.2 del. 547/ 2019	tro	nizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2019 e fatturati nell'anno 2020	nizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2018 e precedenti e fatturati nell'anno 2020	[comma 77.6]	nell'anno 2020 su prest. eseguite 2020	nell'anno 2020 su prest. eseguite 2019	nell'anno 2020 su prest. eseguite 2018 e precedenti	[comma 77.2.a]
				Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico												
Più di 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	0
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

Da 20 escluso a 30 incluso													€	€	€	€	
Da 10 escluso a 20 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	
Minore o uguale a 10	0																
Totale	0																

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	0	0	0	0	0
num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Uso diverso dal domestico (art. 8 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr			Eventuali livelli migliorativi		
	Standard (Giorni Lavorativi)	10		Standard (Giorni Lavorativi)	10
	Indennizzo automatico	30 €		Indennizzo automatico	30 €

Num. prestazioni richieste 2020	0
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	0

Giorni Lavorativi	Num. prestazioni eseguite 2020	Cause di mancato rispetto				Numero indennizzi fatturati su eseguite 2020	Numero mancati indennizzi				Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2019 e fatturati nell'anno 2020	Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2018 e precedenti e fatturati nell'anno	Totale indennizzato (Euro) [comma 77.6]	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2020	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2019	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2018 e precedenti	Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Imputabili all'esercente			Non contrattualizzati	Non ancora fatturati	Deroga art. 2.1 a) o 2.2 del. 547/2019	Altro							
				Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico												

											2020				
Più di 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	0
Da 20 escluso a 30 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	
Da 10 escluso a 20 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	
Minore o uguale a 10	0															
Totale	0															

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	0	0	0	0	0

num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Note

ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Username: MTLFRZ68L23B885A	**Partita iva:** 01639620069
Ragione sociale: AZIENDA MULTISERVIZI CASALESE SPA	**Data download:** 12/03/2021 - 15:56:31
Id soggetto: 940	
Nome Raccolta: Qualità contrattuale del SII	**Anno:** Anno solare 2020
Stato compilazione: TOTALMENTE COMPILATA	**Invio definitivo:** EFFETTUATO

Misuratori/rete

Tempo di intervento per la verifica del misuratore

Uso domestico (art. 2 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard (Giorni Lavorativi)	10	Eventuali livelli migliorativi	Standard (Giorni Lavorativi)	10
	Indennizzo automatico	30 €		Indennizzo automatico	30 €

Num. prestazioni richieste 2020	0
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	0

Giorni Lavorativi	Num. prestazion	Cause di mancato rispetto			Numero inde	Numero mancati indennizzi				Numero inden	Numero inden	Totale indennizzato	di cui indennizzato	di cui indennizzato	di cui indennizzato	Tempo medio effettiv	Num. casi di mancat
		Num	Num	Imputabili		Non	No	Der	A								

	i eseguite 2020	. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	all'esercente		nnizzi fatturati su eseguite 2020	contrattualizzati	n ancora fatturati	oga art. 2.1 a) o 2.2 del. 547/2019	ltro	nizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2019 e fatturati nell'anno 2020	nizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2018 e precedenti e fatturati nell'anno 2020	(Euro) [comma 77.6]	(Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2020	(Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2019	(Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2018 e precedenti	o [comma 77.2.a]	o rispetto della normativa vigente [comma 77.2 lettera c]
				Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico													
Più di 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	0	0

Da 20 escluso a 30 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	
Da 10 escluso a 20 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	
Minore o uguale a 10	0																
Totale	0																

Tipo Guasto/Anomalia	Num. misuratori sostituiti [comma 77.2 lettera d]
Nessun dato inserito	

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	0	0	0	0	0
num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Uso diverso dal domestico (art. 8 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard (Giorni Lavorativi)	10	Eventuali livelli migliorativi	Standard (Giorni Lavorativi)	10

	Indennizzo automatico	30 €

	Indennizzo automatico	30 €

Num. prestazioni richieste 2020	0
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	0

Giorni Lavorativi	Num. prestazioni eseguite 2020	Cause di mancato rispetto				Numero indennizzi fatturati su eseguite 2020	Numero mancati indennizzi				Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2019 e fatturati nell'anno 2020	Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2018 e precedenti e fatturati nell'anno 2020	Totale indennizzato (Euro) [comma 77.6]	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2020	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2019	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2018 e precedenti	Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]	Num. casi di mancato rispetto della normativa vigente [comma 77.2 lettera c]
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Imputabili all'esercente			Non contrattualizzati	Non ancora fatturati	Deroga art. 2.1 a) o 2.2 del. 547/2019	Altro								
				Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico													
Più di 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	0	0
Da 20 escluso a	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €		

30 incluso																		
Da 10 escluso a 20 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €		
Minore o uguale a 10	0																	
Totale	0																	

Tipo Guasto/Anomalia	Num. misuratori sostituiti [comma 77.2 lettera d]
Nessun dato inserito	

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	0	0	0	0	0
num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Note

ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Username: MTLFRZ68L23B885A	**Partita iva:** 01639620069
Ragione sociale: AZIENDA MULTISERVIZI CASALESE SPA	**Data download:** 12/03/2021 - 15:56:40
Id soggetto: 940	
Nome Raccolta: Qualità contrattuale del SII	**Anno:** Anno solare 2020
Stato compilazione: TOTALMENTE COMPILATA	**Invio definitivo:** EFFETTUATO

Misuratori/rete

Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione

Uso domestico (art. 2 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard (Giorni Lavorativi)	10	Eventuali livelli migliorativi	Standard (Giorni Lavorativi)	10
	Indennizzo automatico	30 €		Indennizzo automatico	30 €

Num. prestazioni richieste 2020	0
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	0

Giorni Lavorativi	Num. prest	Cause di mancato rispetto			Numero	Numero mancati indennizzi				Numero inde	Numero inde	Totale indennizzato	di cui indennizzato	di cui indennizzato	di cui indennizzato	Tempo medio	Num. casi di manc	Num. ripristini

	azioni eseguite 2020	Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Imputabili all'esercente		indennizzi fatturati su eseguite 2020	Non ancora contrattualizzati	Non ancora fatturati	Deroga art. 2.1 a) o 2.2 del. 547/2019	Altro	nnizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2019 e fatturati nell'anno 2020	nnizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2018 e precedenti e fatturati nell'anno 2020	(Euro) [comma 77.6]	(Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2020	(Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2019	(Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2018 e precedenti	effettivo [comma 77.2.a]	ato rispetto della normativa vigente [comma 77.2 letterac]	valore corretto pressione [comma 77.2 letterad]
				Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico														
Più di 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	0	0	0
Da 20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €			

escluso a 30 incluso																		
Da 10 escluso a 20 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €		
Minore o uguale a 10	0																	
Totale	0																	

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	0	0	0	0	0
num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	1	1		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Uso diverso dal domestico (art. 8 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard (Giorni Lavorativi)	10	Eventuali livelli migliorativi	Standard (Giorni Lavorativi)	10
	Indennizzo automatico	30 €		Indennizzo automatico	30 €
Num. prestazioni richieste 2020		0			
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020		0			

Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	0

Giorni Lavorativi	Num. prestazioni eseguite 2020	Cause di mancato rispetto				Numero indennizzi fatturati su eseguite 2020	Numero mancati indennizzi				Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2019 e fatturati nell'anno 2020	Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2018 e precedenti e fatturati nell'anno 2020	Totale indennizzato (Euro) [comma 77.6]	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2020	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2019	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2018 e precedenti	Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]	Num. casi di mancato rispetto della normativa vigente [comma 77.2 letterac]	Num. ripristini valore corretto pressione [comma 77.2 letterad]
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Imputabili all'esercente			Non contrattualizzati	Non ancora fatturati	Deroga art. 2.1 a) o 2.2 del. 547/2019	Altro										
				Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico															
Più di 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	0	0	0
Da 20 escluso a 30 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €			
Da 10 escluso a 20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €			

incluso																			
Minore o uguale a 10	0																		
Totale	0																		

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	0	0	0	0	0
num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Note

ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Username: MTLFRZ68L23B885A	**Partita iva:** 01639620069
Ragione sociale: AZIENDA MULTISERVIZI CASALESE SPA	**Data download:** 12/03/2021 - 15:51:22
Id soggetto: 940	
Nome Raccolta: Qualità contrattuale del SII	**Anno:** Anno solare 2020
Stato compilazione: TOTALMENTE COMPILATA	**Invio definitivo:** EFFETTUATO

Numero Utenze

Tipologia d'uso	Totale utenze
Uso domestico (art. 2 TICSI)	11.713
Uso diverso dal domestico (art. 8 TICSI)	2.038

Note

ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Username: MTLFRZ68L23B885A	**Partita iva:** 01639620069
Ragione sociale: AZIENDA MULTISERVIZI CASALESE SPA	**Data download:** 12/03/2021 - 15:56:52
Id soggetto: 940	
Nome Raccolta: Qualità contrattuale del SII	**Anno:** Anno solare 2020
Stato compilazione: TOTALMENTE COMPILATA	**Invio definitivo:** EFFETTUATO

Preventivazione

Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo

Uso domestico (art. 2 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard (Giorni Lavorativi)	20	Eventuali livelli migliorativi	Standard (Giorni Lavorativi)	20
	Indennizzo automatico	30 €		Indennizzo automatico	30 €

Num. prestazioni richieste 2020	32
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	30
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	30

Giorni Lav	Num. prestazioni	Cause di mancato rispetto			Numero indennizzi	Numero mancati indennizzi				Numero indennizzi	Numero indennizzi	Totale indennizzato (Euro)	di cui indennizzato (Euro)	di cui indennizzato (Euro)	di cui indennizzato (Euro)	Tempo medio effettivo
		Num.	Num.	Imputabili		Non	Non	Dero	Al							

orativi	eseguite 2020	casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	all'esercente		nizzi fatturati su eseguite 2020	contrattualizzati	ancora fatturati	ga art. 2.1 a) o 2.2 del. 547/ 2019	tro	nizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2019 e fatturati nell'anno 2020	nizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2018 e precedenti e fatturati nell'anno 2020	[comma 77.6]	nell'anno 2020 su prest. eseguite 2020	nell'anno 2020 su prest. eseguite 2019	nell'anno 2020 su prest. eseguite 2018 e precedenti	[comma 77.2.a]
				Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico												
Più di 60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	3,1
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

Da 40 escluso a 60 incluso													€	€	€	€
Da 20 escluso a 40 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €
Minore o uguale a 20	30															
Totale	30															

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	2	1	1	0	0
num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	2	2		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Uso diverso dal domestico (art. 8 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr			Eventuali livelli migliorativi		
	Standard (Giorni Lavorativi)	20		Standard (Giorni Lavorativi)	20
	Indennizzo automatico	30 €		Indennizzo automatico	30 €

Num. prestazioni richieste 2020	0
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	0

Giorni Lavorativi	Num. prestazioni eseguite 2020	Cause di mancato rispetto				Numero indennizzi fatturati su eseguite 2020	Numero mancati indennizzi				Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2019 e fatturati nell'anno 2020	Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2018 e precedenti e fatturati nell'anno	Totale indennizzato (Euro) [comma 77.6]	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2020	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2019	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2018 e precedenti	Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Imputabili all'esercente			Non contrattualizzati	Non ancora fatturati	Deroga art. 2.1 a) o 2.2 del. 547/2019	Altro							
				Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico												

											2020				
Più di 60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	0
Da 40 escluso a 60 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	
Da 20 escluso a 40 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	
Minore o uguale a 20	0															
Totale	0															

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	0	0	0	0	0

num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Note

ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Username: MTLFRZ68L23B885A	**Partita iva:** 01639620069
Ragione sociale: AZIENDA MULTISERVIZI CASALESE SPA	**Data download:** 12/03/2021 - 15:57:02
Id soggetto: 940	
Nome Raccolta: Qualità contrattuale del SII	**Anno:** Anno solare 2020
Stato compilazione: TOTALMENTE COMPILATA	**Invio definitivo:** EFFETTUATO

Preventivazione

Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo

Uso domestico (art. 2 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard (Giorni Lavorativi)	10	Eventuali livelli migliorativi	Standard (Giorni Lavorativi)	10
	Indennizzo automatico	30 €		Indennizzo automatico	30 €

Num. prestazioni richieste 2020	0
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	0

Giorni Lav	Num. prestazioni	Cause di mancato rispetto			Numero indennizzi	Numero mancati indennizzi				Numero indennizzi	Numero indennizzi	Totale indennizzato (Euro)	di cui indennizzato (Euro)	di cui indennizzato (Euro)	di cui indennizzato (Euro)	Tempo medio effettivo
		Num.	Num.	Imputabili		Non	Non	Dero	Al							

orativi	eseguite 2020	casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	all'esercente		nizzi fatturati su eseguite 2020	contrattualizzati	ancora fatturati	ga art. 2.1 a) o 2.2 del. 547/ 2019	tro	nizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2019 e fatturati nell'anno 2020	nizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2018 e precedenti e fatturati nell'anno 2020	[comma 77.6]	nell'anno 2020 su prest. eseguite 2020	nell'anno 2020 su prest. eseguite 2019	nell'anno 2020 su prest. eseguite 2018 e precedenti	[comma 77.2.a]
				Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico												
Più di 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	0
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

Da 20 escluso a 30 incluso													€	€	€	€	
Da 10 escluso a 20 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	
Minore o uguale a 10	0																
Totale	0																

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	0	0	0	0	0
num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Uso diverso dal domestico (art. 8 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr			Eventuali livelli migliorativi		
	Standard (Giorni Lavorativi)	10		Standard (Giorni Lavorativi)	10
	Indennizzo automatico	30 €		Indennizzo automatico	30 €

Num. prestazioni richieste 2020	0
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	0

Giorni Lavorativi	Num. prestazioni eseguite 2020	Cause di mancato rispetto				Numero indennizzi fatturati su eseguite 2020	Numero mancati indennizzi				Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2019 e fatturati nell'anno 2020	Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2018 e precedenti e fatturati nell'anno	Totale indennizzato (Euro) [comma 77.6]	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2020	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2019	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2018 e precedenti	Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Imputabili all'esercente			Non contrattualizzati	Non ancora fatturati	Deroga art. 2.1 a) o 2.2 del. 547/2019	Altro							
				Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico												

											2020				
Più di 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	0
Da 20 escluso a 30 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	
Da 10 escluso a 20 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	
Minore o uguale a 10	0															
Totale	0															

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	0	0	0	0	0

num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Note

ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Username: MTLFRZ68L23B885A	**Partita iva:** 01639620069
Ragione sociale: AZIENDA MULTISERVIZI CASALESE SPA	**Data download:** 12/03/2021 - 15:57:11
Id soggetto: 940	
Nome Raccolta: Qualità contrattuale del SII	**Anno:** Anno solare 2020
Stato compilazione: TOTALMENTE COMPILATA	**Invio definitivo:** EFFETTUATO

Preventivazione

Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo

Uso domestico (art. 2 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard (Giorni Lavorativi)	20	Eventuali livelli migliorativi	Standard (Giorni Lavorativi)	20
	Indennizzo automatico	30 €		Indennizzo automatico	30 €

Num. prestazioni richieste 2020	84
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	68
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	1
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	69

Giorni Lav	Num. prestazioni	Cause di mancato rispetto			Numero indennizzi	Numero mancati indennizzi				Numero indennizzi	Numero indennizzi	Totale indennizzato (Euro)	di cui indennizzato (Euro)	di cui indennizzato (Euro)	di cui indennizzato (Euro)	Tempo medio effettivo
		Num.	Num.	Imputabili		Non	Non	Dero	Al							

orativi	eseguite 2020	casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	all'esercente		nizzi fatturati su eseguite 2020	contrattualizzati	ancora fatturati	ga art. 2.1 a) o 2.2 del. 547/ 2019	tro	nizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2019 e fatturati nell'anno 2020	nizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2018 e precedenti e fatturati nell'anno 2020	[comma 77.6]	nell'anno 2020 su prest. eseguite 2020	nell'anno 2020 su prest. eseguite 2019	nell'anno 2020 su prest. eseguite 2018 e precedenti	[comma 77.2.a]
				Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico												
Più di 60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	5,65
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

Da 40 escluso a 60 incluso												€	€	€	€
Da 20 escluso a 40 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €
Minore o uguale a 20	69														
Totale	69														

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	16	16	0	0	0
num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Uso diverso dal domestico (art. 8 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr			Eventuali livelli migliorativi		
	Standard (Giorni Lavorativi)	20		Standard (Giorni Lavorativi)	20
	Indennizzo automatico	30 €		Indennizzo automatico	30 €

Num. prestazioni richieste 2020	16
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	16
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	1
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	17

Giorni Lavorativi	Num. prestazioni eseguite 2020	Cause di mancato rispetto				Numero indennizzi fatturati su eseguite 2020	Numero mancati indennizzi				Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2019 e fatturati nell'anno 2020	Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2018 e precedenti e fatturati nell'anno	Totale indennizzato (Euro) [comma 77.6]	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2020	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2019	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2018 e precedenti	Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Imputabili all'esercente			Non contrattualizzati	Non ancora fatturati	Deroga art. 2.1 a) o 2.2 del. 547/2019	Altro							
				Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico												

											2020					
Più di 60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	4,71
Da 40 escluso a 60 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	
Da 20 escluso a 40 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	
Minore o uguale a 20	17																
Totale	17																

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	0	0	0	0	0

num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Note

ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Username: MTLFRZ68L23B885A	**Partita iva:** 01639620069
Ragione sociale: AZIENDA MULTISERVIZI CASALESE SPA	**Data download:** 12/03/2021 - 15:57:24
Id soggetto: 940	
Nome Raccolta: Qualità contrattuale del SII	**Anno:** Anno solare 2020
Stato compilazione: TOTALMENTE COMPILATA	**Invio definitivo:** EFFETTUATO

Preventivazione

Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo

Uso domestico (art. 2 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard (Giorni Lavorativi)	20	Eventuali livelli migliorativi	Standard (Giorni Lavorativi)	20
	Indennizzo automatico	30 €		Indennizzo automatico	30 €

Num. prestazioni richieste 2020	84
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	68
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	1
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	69

Giorni Lav	Num. prestazioni	Cause di mancato rispetto			Numero indennizzi	Numero mancati indennizzi				Numero indennizzi	Numero indennizzi	Totale indennizzato (Euro)	di cui indennizzato (Euro)	di cui indennizzato (Euro)	di cui indennizzato (Euro)	Tempo medio effettivo
		Num.	Num.	Imputabili		Non	Non	Dero	Al							

orativi	eseguite 2020	casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	all'esercente		nizzi fatturati su eseguite 2020	contrattualizzati	ancora fatturati	ga art. 2.1 a) o 2.2 del. 547/ 2019	tro	nizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2019 e fatturati nell'anno 2020	nizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2018 e precedenti e fatturati nell'anno 2020	[comma 77.6]	nell'anno 2020 su prest. eseguite 2020	nell'anno 2020 su prest. eseguite 2019	nell'anno 2020 su prest. eseguite 2018 e precedenti	[comma 77.2.a]
				Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico												
Più di 60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	5,65
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

Da 40 escluso a 60 incluso												€	€	€	€
Da 20 escluso a 40 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €
Minore o uguale a 20	69														
Totale	69														

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	16	16	0	0	0
num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Uso diverso dal domestico (art. 8 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr			Eventuali livelli migliorativi		
	Standard (Giorni Lavorativi)	20		Standard (Giorni Lavorativi)	20
	Indennizzo automatico	30 €		Indennizzo automatico	30 €

Num. prestazioni richieste 2020	16
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	16
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	1
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	17

Giorni Lavorativi	Num. prestazioni eseguite 2020	Cause di mancato rispetto				Numero indennizzi fatturati su eseguite 2020	Numero mancati indennizzi				Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2019 e fatturati nell'anno 2020	Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2018 e precedenti e fatturati nell'anno	Totale indennizzato (Euro) [comma 77.6]	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2020	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2019	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2018 e precedenti	Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Imputabili all'esercente			Non contrattualizzati	Non ancora fatturati	Deroga art. 2.1 a) o 2.2 del. 547/2019	Altro							
				Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico												

											2020					
Più di 60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	4,71
Da 40 escluso a 60 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	
Da 20 escluso a 40 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	
Minore o uguale a 20	17																
Totale	17																

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	0	0	0	0	0

num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Note

ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Username: MTLFRZ68L23B885A	**Partita iva:** 01639620069
Ragione sociale: AZIENDA MULTISERVIZI CASALESE SPA	**Data download:** 12/03/2021 - 15:57:33
Id soggetto: 940	
Nome Raccolta: Qualità contrattuale del SII	**Anno:** Anno solare 2020
Stato compilazione: TOTALMENTE COMPILATA	**Invio definitivo:** EFFETTUATO

Preventivazione

Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo

Uso domestico (art. 2 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr			Eventuali livelli migliorativi		
	Standard (Giorni Lavorativi)	10		Standard (Giorni Lavorativi)	10
	Indennizzo automatico	30 €		Indennizzo automatico	30 €

Num. prestazioni richieste 2020	0
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	0

Giorni Lav	Num. prestazioni	Cause di mancato rispetto			Numero indennizzi	Numero mancati indennizzi				Numero indennizzi	Numero indennizzi	Totale indennizzato (Euro)	di cui indennizzato (Euro)	di cui indennizzato (Euro)	di cui indennizzato (Euro)	Tempo medio effettivo
		Num.	Num.	Imputabili		Non	Non	Dero	Al							

orativi	eseguite 2020	casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	all'esercente		nizzi fatturati su eseguite 2020	contrattualizzati	ancora fatturati	ga art. 2.1 a) o 2.2 del. 547/ 2019	tro	nizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2019 e fatturati nell'anno 2020	nizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2018 e precedenti e fatturati nell'anno 2020	[comma 77.6]	nell'anno 2020 su prest. eseguite 2020	nell'anno 2020 su prest. eseguite 2019	nell'anno 2020 su prest. eseguite 2018 e precedenti	[comma 77.2.a]
				Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico												
Più di 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	0
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

Da 20 escluso a 30 incluso													€	€	€	€	
Da 10 escluso a 20 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	
Minore o uguale a 10	0																
Totale	0																

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	0	0	0	0	0
num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Uso diverso dal domestico (art. 8 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr			Eventuali livelli migliorativi		
	Standard (Giorni Lavorativi)	10		Standard (Giorni Lavorativi)	10
	Indennizzo automatico	30 €		Indennizzo automatico	30 €

Num. prestazioni richieste 2020	0
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	0

Giorni Lavorativi	Num. prestazioni eseguite 2020	Cause di mancato rispetto				Numero indennizzi fatturati su eseguite 2020	Numero mancati indennizzi				Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2019 e fatturati nell'anno 2020	Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2018 e precedenti e fatturati nell'anno	Totale indennizzato (Euro) [comma 77.6]	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2020	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2019	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2018 e precedenti	Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Imputabili all'esercente			Non contrattualizzati	Non ancora fatturati	Deroga art. 2.1 a) o 2.2 del. 547/2019	Altro							
				Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico												

											2020				
Più di 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	0
Da 20 escluso a 30 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	
Da 10 escluso a 20 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	
Minore o uguale a 10	0															
Totale	0															

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	0	0	0	0	0

num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Note

ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Username: MTLFRZ68L23B885A	**Partita iva:** 01639620069
Ragione sociale: AZIENDA MULTISERVIZI CASALESE SPA	**Data download:** 12/03/2021 - 15:57:42
Id soggetto: 940	
Nome Raccolta: Qualità contrattuale del SII	**Anno:** Anno solare 2020
Stato compilazione: TOTALMENTE COMPILATA	**Invio definitivo:** EFFETTUATO

Preventivazione

Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo

Uso domestico (art. 2 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard (Giorni Lavorativi)	20	Eventuali livelli migliorativi	Standard (Giorni Lavorativi)	20
	Indennizzo automatico	30 €		Indennizzo automatico	30 €

Num. prestazioni richieste 2020	1
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	1
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	1

Giorni Lav	Num. prestazioni	Cause di mancato rispetto			Numero indennizzi	Numero mancati indennizzi				Numero indennizzi	Numero indennizzi	Totale indennizzato (Euro)	di cui indennizzato (Euro)	di cui indennizzato (Euro)	di cui indennizzato (Euro)	Tempo medio effettivo
		Num.	Num.	Imputabili		Non	Non	Dero	Al							

orativi	eseguite 2020	casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	all'esercente		nizzi fatturati su eseguite 2020	contrattualizzati	ancora fatturati	ga art. 2.1 a) o 2.2 del. 547/ 2019	tro	nizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2019 e fatturati nell'anno 2020	nizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2018 e precedenti e fatturati nell'anno 2020	[comma 77.6]	nell'anno 2020 su prest. eseguite 2020	nell'anno 2020 su prest. eseguite 2019	nell'anno 2020 su prest. eseguite 2018 e precedenti	[comma 77.2.a]
				Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico												
Più di 60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	3
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

Da 40 escluso a 60 incluso													€	€	€	€
Da 20 escluso a 40 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €
Minore o uguale a 20	1															
Totale	1															

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	0	0	0	0	0
num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Uso diverso dal domestico (art. 8 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr			Eventuali livelli migliorativi		
	Standard (Giorni Lavorativi)	20		Standard (Giorni Lavorativi)	20
	Indennizzo automatico	30 €		Indennizzo automatico	30 €

Num. prestazioni richieste 2020	0
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	0

Giorni Lavorativi	Num. prestazioni eseguite 2020	Cause di mancato rispetto				Numero indennizzi fatturati su eseguite 2020	Numero mancati indennizzi				Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2019 e fatturati nell'anno 2020	Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2018 e precedenti e fatturati nell'anno	Totale indennizzato (Euro) [comma 77.6]	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2020	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2019	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2018 e precedenti	Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Imputabili all'esercente			Non contrattualizzati	Non ancora fatturati	Deroga art. 2.1 a) o 2.2 del. 547/2019	Altro							
				Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico												

											2020				
Più di 60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	0
Da 40 escluso a 60 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	
Da 20 escluso a 40 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	
Minore o uguale a 20	0															
Totale	0															

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	0	0	0	0	0

num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Note

ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Username: MTLFRZ68L23B885A	**Partita iva:** 01639620069
Ragione sociale: AZIENDA MULTISERVIZI CASALESE SPA	**Data download:** 12/03/2021 - 15:57:50
Id soggetto: 940	
Nome Raccolta: Qualità contrattuale del SII	**Anno:** Anno solare 2020
Stato compilazione: TOTALMENTE COMPILATA	**Invio definitivo:** EFFETTUATO

Preventivazione

Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo

Uso domestico (art. 2 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard (Giorni Lavorativi)	10	Eventuali livelli migliorativi	Standard (Giorni Lavorativi)	10
	Indennizzo automatico	30 €		Indennizzo automatico	30 €

Num. prestazioni richieste 2020	0
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	0

Giorni Lav	Num. prestazioni	Cause di mancato rispetto			Numero indennizzi	Numero mancati indennizzi				Numero indennizzi	Numero indennizzi	Totale indennizzato (Euro)	di cui indennizzato (Euro)	di cui indennizzato (Euro)	di cui indennizzato (Euro)	Tempo medio effettivo
		Num.	Num.	Imputabili		Non	Non	Dero	Al							

orativi	eseguite 2020	casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	all'esercente		nizzi fatturati su eseguite 2020	contrattualizzati	ancora fatturati	ga art. 2.1 a) o 2.2 del. 547/ 2019	tro	nizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2019 e fatturati nell'anno 2020	nizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2018 e precedenti e fatturati nell'anno 2020	[comma 77.6]	nell'anno 2020 su prest. eseguite 2020	nell'anno 2020 su prest. eseguite 2019	nell'anno 2020 su prest. eseguite 2018 e precedenti	[comma 77.2.a]
				Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico												
Più di 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	0
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

Da 20 escluso a 30 incluso													€	€	€	€	
Da 10 escluso a 20 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	
Minore o uguale a 10	0																
Totale	0																

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	0	0	0	0	0
num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Uso diverso dal domestico (art. 8 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr			Eventuali livelli migliorativi		
	Standard (Giorni Lavorativi)	10		Standard (Giorni Lavorativi)	10
	Indennizzo automatico	30 €		Indennizzo automatico	30 €

Num. prestazioni richieste 2020	0
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	0

Giorni Lavorativi	Num. prestazioni eseguite 2020	Cause di mancato rispetto				Numero indennizzi fatturati su eseguite 2020	Numero mancati indennizzi				Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2019 e fatturati nell'anno 2020	Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2018 e precedenti e fatturati nell'anno	Totale indennizzato (Euro) [comma 77.6]	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2020	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2019	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2018 e precedenti	Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Imputabili all'esercente			Non contrattualizzati	Non ancora fatturati	Deroga art. 2.1 a) o 2.2 del. 547/2019	Altro							
				Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico												

											2020				
Più di 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	0
Da 20 escluso a 30 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	
Da 10 escluso a 20 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 €	0 €	0 €	0 €	
Minore o uguale a 10	0															
Totale	0															

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	0	0	0	0	0

num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Note

ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Username: MTLFRZ68L23B885A	**Partita iva:** 01639620069
Ragione sociale: AZIENDA MULTISERVIZI CASALESE SPA	**Data download:** 12/03/2021 - 15:58:01
Id soggetto: 940	
Nome Raccolta: Qualità contrattuale del SII	**Anno:** Anno solare 2020
Stato compilazione: TOTALMENTE COMPILATA	**Invio definitivo:** EFFETTUATO

Pronto intervento

Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento

Uso domestico (art. 2 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard Ore	3	Eventuali livelli migliorativi	Standard Ore	3
	% minima prevista	90%		% minima prevista	90 %

Num. prestazioni richieste 2020	150
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	150
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	150

Ore	Num. prestazioni eseguite 2020	Cause di mancato rispetto			Casi che rispettano lo standard (%)	Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Num. casi imputabili all'esercente [comma 71.1.c]		
Fuori standard (1)	0	0	0	0	100 %	0,66

Entro standard (2)	150		
TOTALE	150		

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	0	0	0	0	0
num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Uso diverso dal domestico (art. 8 TICSI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard Ore	3	Eventuali livelli migliorativi	Standard Ore	3
	% minima prevista	90%		% minima prevista	90 %

Num. prestazioni richieste 2020	0
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	0

Ore	Num. prestazioni eseguite 2020	Cause di mancato rispetto			Casi che rispettano lo standard (%)	Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Num. casi imputabili all'esercente [comma 71.1.c]		
Fuori	0	0	0	0	0 %	0

standard (1)						
Entro standard (2)	0					
TOTALE	0					

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	0	0	0	0	0
num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Note

ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Username: MTLFRZ68L23B885A	**Partita iva:** 01639620069
Ragione sociale: AZIENDA MULTISERVIZI CASALESE SPA	**Data download:** 12/03/2021 - 15:58:09
Id soggetto: 940	
Nome Raccolta: Qualità contrattuale del SII	**Anno:** Anno solare 2020
Stato compilazione: TOTALMENTE COMPILATA	**Invio definitivo:** EFFETTUATO

Pronto intervento

Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard Secondi	120	Eventuali livelli migliorativi	Standard Secondi	120
	% minima prevista	90%		% minima prevista	90 %

Secondi	Num. prestazioni eseguite	Cause di mancato rispetto			Casi che rispettano lo standard (%)	Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Num. casi imputabili all'esercente [comma 71.1.c]		
Fuori standard (1)	155	0	0	155	90,2 %	74,43
Entro standard (2)	1.422					
TOTALE	1.577					

Note

ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Username: MTLFRZ68L23B885A	**Partita iva:** 01639620069
Ragione sociale: AZIENDA MULTISERVIZI CASALESE SPA	**Data download:** 12/03/2021 - 15:58:19
Id soggetto: 940	
Nome Raccolta: Qualità contrattuale del SII	**Anno:** Anno solare 2020
Stato compilazione: TOTALMENTE COMPILATA	**Invio definitivo:** EFFETTUATO

Sportelli

Tempo massimo di attesa agli sportelli

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard Minuti	60	Eventuali livelli migliorativi	Standard Minuti	60
	% minima prevista	95%		% minima prevista	95 %

Minuti	Num. prestazioni eseguite	Cause di mancato rispetto			Casi che rispettano lo standard (%)	Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Num. casi imputabili all'esercente [comma 71.1.c]		
Fuori standard (1)	25	0	0	25	98,4 %	10,32
Entro standard (2)	1.549					
TOTALE	1.574					

Note

ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Username: MTLFRZ68L23B885A	**Partita iva:** 01639620069
Ragione sociale: AZIENDA MULTISERVIZI CASALESE SPA	**Data download:** 12/03/2021 - 15:58:27
Id soggetto: 940	
Nome Raccolta: Qualità contrattuale del SII	**Anno:** Anno solare 2020
Stato compilazione: TOTALMENTE COMPILATA	**Invio definitivo:** EFFETTUATO

Sportelli

Tempo medio di attesa agli sportelli

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard Minuti	20
Eventuali livelli migliorativi	Standard Minuti	20

Minuti	Num. prestazioni eseguite	Cause di mancato rispetto			Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Num. casi imputabili all'esercente [comma 71.1.c]	
Maggiore di 20	244	0	0	244	10,32
Minore o uguale a 20	1.330				
TOTALE	1.574				

Note

ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Username: MTLFRZ68L23B885A	**Partita iva:** 01639620069
Ragione sociale: AZIENDA MULTISERVIZI CASALESE SPA	**Data download:** 12/03/2021 - 15:58:36
Id soggetto: 940	
Nome Raccolta: Qualità contrattuale del SII	**Anno:** Anno solare 2020
Stato compilazione: TOTALMENTE COMPILATA	**Invio definitivo:** EFFETTUATO

Servizi Telefonici

Servizi Telefonici

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Livello del servizio telefonico (LS)	80%	Eventuali livelli migliorativi	Livello del servizio telefonico (LS)	80 %
	Accessibilità al servizio telefonico (AS)	90%		Accessibilità al servizio telefonico (AS)	90 %
	Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	240		Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	240

	Richiesta operatore			AS	TMA
	Num. chiamate	Num. chiamate con risposta	LS		
Gennaio	561	536	95,54 %	100 %	72
Febbraio	749	707	94,39 %	100 %	72
Marzo	113	107	94,69 %	99,81 %	74

Aprile	858	745	86,83 %	99,85 %	73
Maggio	948	868	91,56 %	100 %	73
Giugno	1.370	1.224	89,34 %	99,72 %	73
Luglio	1.035	939	90,72 %	100 %	73
Agosto	893	809	90,59 %	100 %	75
Settembre	1.213	1.132	93,32 %	100 %	72
Ottobre	1.398	1.186	84,84 %	100 %	78
Novembre	1.142	1.027	89,93 %	100 %	72
Dicembre	1.044	946	90,61 %	99,88 %	72
			Rispettato	Rispettato	Rispettato

Note

Riepilogo per Macro-indicatori- as 2020

Genera PDF | Indietro (/raccolte-dati2

Gestore

I dati 2020 fanno riferimento al medesimo territorio servito al 31/12/2020 dichiarato nella maschera "Comuni servit
Se NO, indicare e motivare nel campo note le differenze.

(●) **Sì**
( ) **No**

Campo note

Numero comuni	
Popolazione residente	
Numero utenze	

Macro-Indicatore	Indicatore semplice	Tot eseguite	Tot eseguite entro lo std	Tot eseguite oltre lo std	Cause di mancato rispetto			Tempo/v medio eff
					num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a)]	num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b)]	imputabili al gestore	
MC1	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	0	0	0	0	0	0	
MC1	Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	0	0	0	0	0	0	
MC1	Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	0	0	0	0	0	0	
MC1	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	86	86	0	0	0	0	
MC1	Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	30	30	0	0	0	0	
MC1	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	1	1	0	0	0	0	
MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	33	33	0	0	0	0	

MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	6	6	0	0	0	0	
MC1	Tempo di esecuzione di lavori semplici	0	0	0	0	0	0	
MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	19	19	0	0	0	0	
MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	17	17	0	0	0	0	
MC1	Tempo di esecuzione di lavori complessi	0	0	0	0	0	0	
MC1	Tempo di attivazione, della fornitura	87	87	0	0	0	0	
MC1	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	155	155	0	0	0	0	
MC1	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	1	1	0	0	0	0	
MC1	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	0	0	0	0	0	0	
MC1	Tempo di disattivazione della fornitura	208	208	0	0	0	0	
MC1	Tempo di esecuzione della voltura	388	388	0	0	0	0	
MC2	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	516	516	0	0	0	0	
MC2	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	0	0	0	0	0	0	
MC2	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	546	546	0	0	0	0	
MC2	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	0	0	0	0	0	0	
MC2	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	0	0	0	0	0	0	
MC2	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	0	0	0	0	0	0	

MC2	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	0	0	0	0	0	0	
MC2	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	0	0	0	0	0	0	
MC2	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	0	0	0	0	0	0	
MC2	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	150	150	0	0	0	0	
MC2	Tempo per l'emissione della fattura	35.916	35.858	58	58	0	0	
MC2	Tempo di rettifica di fatturazione	49	49	0	0	0	0	
MC2	Tempo per la risposta a reclami	55	55	0	0	0	0	
MC2	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	54	54	0	0	0	0	
MC2	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	51	51	0	0	0	0	
MC2	Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	0	0	0	0	0	0	
MC2	Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	0	0	0	0	0	0	
MC2	Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	0	0	0	0	0	0	
MC2	Tempo massimo di attesa agli sportelli	1.574	1.549	25	0	0	25	
MC2	Tempo medio di attesa agli sportelli	1.574	1.535	39				1
MC2	Livello del servizio telefonico (LS)	11.324	10.226	1.098				90,304
MC2	Accessibilità al servizio telefonico (AS)	11.324	11.324	0				100,000
MC2	Tempo medio di attesa (secondi) per il servizio telefonico (TMA)	11.324	11.152	172				7
MC2	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	1.577	1.422	155	0	0	155	

Valori Macro-Indicatori 2020		**Totali per Macro-In**

MC1	100,000 %		**MC1**
MC2	98,474 %		**MC2**

Salva | Salva Bozza | Annulla (/raccolte-dati2/raccolte?execution=e1s104&_eventId=indietro)

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Manuale Utente (https://www.arera.it/allegati/op

Torna su