

# SMA Torino S.p.A. - Livelli di Qualità garantiti e raggiunti anno 2021



Indicatore standard specifico di qualità	Standard	Grado di rispetto 2021
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10 giorni lavorativi	Nessuna prestazione
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	10 giorni lavorativi	Nessuna prestazione
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni lavorativi	99,19
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 giorni lavorativi	Nessuna prestazione
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni lavorativi	Nessuna prestazione
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 giorni lavorativi	Nessuna prestazione
Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	97,22
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni lavorativi	Nessuna prestazione
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 giorni lavorativi	Nessuna prestazione
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	2 giorni feriali	100,00
Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni lavorativi	98,16
Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni lavorativi	99,99
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 giorni lavorativi	Nessuna prestazione
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni lavorativi	98,95
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	98,67
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	99,85
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni lavorativi	90,84
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni lavorativi	Nessuna prestazione
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni lavorativi	96,73
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni lavorativi	(a)
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni lavorativi	100,00
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni lavorativi	100,00
Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	99,98
Periodicità di fatturazione (b)	In base ai consumi	99,99
Termine per il pagamento della bolletta (c)	20 giorni solari	100,00
Tempo per la risposta a reclami	30 giorni lavorativi	98,62
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni lavorativi	99,58
Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni lavorativi	98,06
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 giorni lavorativi	Nessuna prestazione
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 giorni lavorativi	Nessuna prestazione
Durata massima della singola sospensione programmata (S1)	24 ore	100,00
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza (S2)	48 ore	100,00
Tempo minimo di preavviso per sospensioni programmate (S3)	48 ore	99,66
Attivazione unità prelievo per problemi sulla qualità dell'acqua	24 ore	95,24
Riparazione dei guasti	18 ore	84,62
Autorizzazione ai lavori di allacciamento dell'impianto dell'Utente alla fognatura pubblica	30 giorni lavorativi	99,37
<i>(a) Il misuratore viene sempre sostituito in caso di verifica (prestazione rendicontata come intervento per verifica misuratore)</i>		
<i>(b) 2 bollette all'anno per le utenze con consumi medi fino a 100 metri cubi annui</i>		
<i>3 bollette all'anno per le utenze con consumi medi tra i 101 e i 1.000 metri cubi annui</i>		
<i>4 bollette all'anno per le utenze con consumi medi tra i 1.001 e i 3.000 metri cubi annui</i>		
<i>6 bollette all'anno per le utenze con consumi medi superiori ai 3.000 metri cubi annui</i>		
<i>(c) Standard non soggetto a indennizzo automatico</i>		
In caso di mancato rispetto degli standard specifici sono corrisposti i seguenti indennizzi automatici:		
- euro 30,00 se l'esecuzione avviene entro un tempo pari al doppio dello standard		
- euro 60,00 se l'esecuzione avviene in un tempo compreso tra il doppio e il triplo dello standard		
- euro 90,00 se l'esecuzione avviene in un tempo superiore al triplo dello standard		
Indicatore standard generale di qualità	Standard	Grado di rispetto 2021
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90% ≤ 30 giorni lavorativi	93,51
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	90% ≤ 30 giorni lavorativi	Nessuna prestazione
Tempo di esecuzione di lavori complessi	90% ≤ 30 giorni lavorativi	90,24
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% ≤ 7 giorni lavorativi	98,01
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	95% 24 ore	100,00
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% ≤ 3 ore	97,20
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% ≤ 30 giorni lavorativi	99,79
Tempo massimo di attesa agli sportelli	95% ≤ 60 minuti	99,64
Tempo medio di attesa agli sportelli	≤ 20 minuti	5,94 minuti
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	> 90%	99,69
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	≤ 240 secondi	111 secondi
Livello del servizio telefonico (LS)	≥ 80%	98,09
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90% ≤ 120 secondi	95,49
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	90% ≤ 10 giorni lavorativi	Nessuna prestazione
Ricerca programmata delle perdite di acqua potabile	a misura	38% dei km di rete