

SMA Torino S.p.A. - Livelli di Qualità garantiti e raggiunti anno 2016

N°	ARGOMENTO	OBIETTIVO	INDICATORE	Consuntivo 1° trimestre	Consuntivo 2° trimestre	Consuntivo 3° trimestre	Consuntivo 4° trimestre	Consuntivo ANNO
1	Pressione minima di esercizio	100%	$\frac{\text{n. reclami per carenza pressione (legati alla produzione idrica e non correlati ad interruzioni di fornitura dell'energia elettrica)}}{\text{tot. abitanti serviti}} \times 100$	100%	100%	100%	100%	100%
2	Rettifiche di fatturazione	100%	$\frac{\text{n. rettifiche di fatturazione effettuate entro 30 giorni (60 giorni)}}{\text{n. tot. Rettifiche}}$	100%	100%	100%	100%	100%
3	Rispetto tempi di preventivazione	100%	$\frac{\text{n. preventivi comunicati all'utente entro 30 giorni (30 giorni lavorativi) dalla richiesta}}{\text{tot. preventivi comunicati}}$	97,8%	99%	100%	100%	99,1%
4	Rispetto tempi di allacciamento	100%	$\frac{\text{n. allacciamenti effettuati entro 30 giorni (30 giorni lavorativi) dalla stipula del contratto}}{\text{Tot. Allacciamenti}}$	93%	92,9%	99,8%	99,1%	95,6%
5	Rispetto tempi di attivazione fornitura idrica	100%	$\frac{\text{n. attivazioni fornitura idrica effettuate entro 7 giorni (7 giorni lavorativi)}}{\text{tot. esecuzioni per attivazioni fornitura idrica}}$	100%	100%	100%	100%	100%
6	Rispetto tempi di riattivazione fornitura idrica (subentro senza modifica della portata del contatore)	100%	$\frac{\text{n. riattivazioni fornitura idrica effettuate entro 7 giorni (7 giorni lavorativi) dalla stipula contratto}}{\text{tot. riattivazioni fornitura idrica}}$	100%	100%	100%	100%	100%
7	Rispetto tempi di sostituzione contatore (esclusi casi di rifacimento presa)	100%	$\frac{\text{n. sostituzioni contatore eseguite entro 21 giorni, (dalla data di sottoscrizione variazioni contrattuali)}}{\text{tot. sottoscrizioni per variazione contrattuale sostituzione contatore}}$	100%	100%	100%	100%	100%
8	Rispetto tempi per cessazione fornitura idrica	100%	$\frac{\text{n. rimozioni contatore e risoluzione contratto eseguite entro 7 giorni (7 giorni lavorativi) (dalla data di ricevimento richiesta completa utente)}}{\text{tot. rimozioni contatore e risoluzione contratto effettuate}}$	90,3%	95%	79,3%	78,4%	84,5%
9	Rispetto tempi controllo correttezza della misura del contatore	100%	$\frac{\text{n. richieste di verifica controllo correttezza misura del contatore eseguite entro 7 giorni dalla richiesta scritta}}{\text{totale richieste di verifica correttezza contatore}}$	100%	100%	100%	100%	100%
10	Rispetto tempi di verifica livello di pressione al punto di consegna	100%	$\frac{\text{n. reclami imputabili direttamente alla mancata misurazione della pressione entro le 48 ore}}{\text{tot. abitanti serviti}} \times 100$	100%	100%	100%	100%	100%

SMA Torino S.p.A. - Livelli di Qualità garantiti e raggiunti anno 2016

N°	ARGOMENTO	OBIETTIVO	INDICATORE (*)	Consuntivo 1° trimestre	Consuntivo 2° trimestre	Consuntivo 3° trimestre	Consuntivo 4° trimestre	Consuntivo ANNO
11	Rispetto degli appuntamenti concordati	100%	$\frac{\text{tot. Appuntamenti concordati} - \text{n. di reclami per mancato rispetto appuntamenti concordati}}{\text{tot. Appuntamenti concordati}} \times 100$	98,5%	100%	100%	98,6%	99,3%
12	Disponibilità pronto intervento	100%	$\left(1 - \frac{\text{n. reclami per mancata disponibilità 24 ore su 24}}{\text{tot. Chiamate al pronto intervento}}\right) \times 100$	100%	100%	100%	100%	100%
13	Rispetto tempi di preavviso interventi programmati	100%	$\frac{\text{n. interventi programmati con preavviso}}{\text{tot. Sospendizioni programmate}}$	100%	100%	100%	100%	100%
14	Rispetto della fascia oraria 12 – 14 per sospensioni programmate	100%	$\frac{\text{n. interventi programmati con preavviso effettuato fuori dalla fascia oraria 12-14}}{\text{tot. Interventi programmati}}$	100%	100%	99,5%	100%	99,8%
15	Rispetto tempi durata sospensioni programmate (durata fino 24 ore)	100%	$\frac{\text{n. interventi programmati con sospensione del servizio di } \leq 24 \text{ ore}}{\text{tot. Sospendizioni programmate}}$	100%	100%	100%	100%	100%
16	Primo intervento con sopralluogo per guasto o disservizio su segnalazione	100%	$\frac{\text{n. interventi eseguiti entro 2 ore (3 ore) dalla prima segnalazione}}{\text{tot. Interventi segnalati}}$	100%	100%	100%	100%	100%
17 a	Ripristini a seguito guasti ordinari di impianti e tubazioni fino 300 DN	100%	$\frac{\text{n. ripristini erogazione entro 12 ore dalla segnalazione}}{\text{tot. Ripristini erogazione (impianti e tubazioni fino 300 DN)}}$	100%	99,8%	100%	100%	100%
17 b	Ripristini a seguito guasti ordinari di tubazioni superiore a 300 DN	100%	$\frac{\text{n. ripristini erogazione entro 24 ore dalla segnalazione}}{\text{tot. Ripristini erogazione tubazioni superiore a 300 DN}}$	100%	100%	100%	100%	100%
18	Rispetto tempi di rilascio nuova autorizzazione di allacciamento alla fognatura	100%	$\frac{\text{n. di nuove autorizzazioni rilasciate entro 30 gg. Dal ricevimento dell'ultima documentazione utile}}{\text{tot. Nuove autorizzazioni rilasciate}}$	100%	100%	100%	100%	100%

Indicatore Globale
98,8%