

FORNITURA SERVIZI IDRICI

CONTATTI UTILI

PRONTO INTERVENTO 800 060 060 per la segnalazione di disservizi, irregolarità o interruzioni nella fornitura, gratuito da rete fissa e mobile, attivo 24 ore su 24 tutti i giorni compresi festivi.

ASSISTENZA UTENTI 800 010 010 gratuito da rete fissa e mobile, attivo nei giorni feriali dalle 08:30 alle 17:30.
Per chiamate dall'estero: +39 011 4604800 (costo della chiamata secondo piano tariffario del proprio gestore telefonico).

SPORTELLI TORINO: corso XI Febbraio 22
lunedì-venerdì 08:30/16:30 sabato 08:30/12:30
ALTRI SPORTELLI: consultare l'indirizzo
<https://www.smatorino.it/orari-sportelli>
E-MAIL: info@smatorino.it WEB: www.smatorino.it

NATURA DEL PRESENTE DOCUMENTO:
vedere sezione Informazioni e comunicazioni

MARIO BIANCHI
VIA ROSSI 1
10XXX COMUNE PR



Bolletta basata su consumi rilevati (definita "Bolletta a Conguaglio" rif. del.586/12 AEEGSI)

Fattura n° **9900099999**-ID del 29/05/2024

Periodo di fatturazione: 06/11/2023 - 08/05/2024

DATI DELLA FORNITURA E DEL CONTRATTO

Intestatario del contratto ROSSI MARIO
CF/P.IVA ABCDEF99X99X999X
Indirizzo dell'utente VIA VERDI 20
10XXX COMUNE TO
Punto di prelievo (PDP) 0100XXX000000XXX
Codice contratto/Utenza **9876543210**
Ex Punto di prelievo (PDP) 0123456789
Indirizzo fornitura VIA ROMA 20
10XXX Comune TO
Data attivazione fornitura 02/11/2021
Tipologia utenza Domestico residente
Tipologia tariffa Tariffa piena TICS1 Domestico
residente
Diametro presa 20
Matricola misuratore 555444333
Tipologia misuratore MECGETTO UNICO
N. unità domestiche 1
N. componenti 2
N. unità non domestiche 0
N. minimo tentativi di lettura anno 2
N. minimo bollette per anno 2
Volume di riferimento annuo 102 mc
Volume di riferimento del periodo 52 mc
SMAT CARD 55555

RIEPILOGO IMPORTI

	Importi (€)	IVA (%)
Acquedotto	12,98	10
Fognatura	7,95	10
Depurazione	21,19	10
Quote fisse	9,71	10
Oneri perequazione	2,49	10
Arrotondamento Precedente	0,08	0
Arrotondamento Attuale	0,17	0
Imponibile (€)	54,57	
Imponibile I.V.A. 10%	54,32	10
IVA 10	5,43	10
F.C. ART.15	0,25	0
Totale documento (€)	60,00	

Totale da pagare Euro **60,00**

Entro il **28/06/2024**

Per il pagamento utilizzare l'Avviso di Pagamento PagoPA con una delle modalità indicate nella sezione "Modalità di pagamento della bolletta".
Questa bolletta è rateizzabile - Sono allegati gli Avvisi per il pagamento in unica soluzione o, in alternativa, in forma rateale.

PAGAMENTI

I pagamenti precedenti risultano regolari, fatti salvi eventuali casi in corso di verifica.

RECLAMI

I reclami possono essere inoltrati per iscritto, con le modalità indicate nella sezione "Informazioni e Comunicazioni":
* tramite inoltre via lettera a SMAT S.p.A. - Garante dell'Utente, corso XI Febbraio 14 - 10152 Torino
* presso lo sportello del Garante dell'Utente Corso XI Febbraio 22 Torino
* via PEC all'indirizzo info@smatorino.postecert.it * via fax al n° 011 4365575
* via web tramite lo sportello on line o tramite la APP SMAT

LETTURE E CONSUMI

Data Lettura	Letture	Tipo Lettura
06/11/2023	14	Rilevata
09/05/2024	39	Rilevata

Consumo del periodo: 25 mc
Totale consumi fatturati: 25 mc
Consumo medio annuo (Ca) 2024 mc 6
Consumo medio annuo (Ca) 2025 mc
Utenza servita da impianto di depurazione attivo
Ulteriori informazioni sono disponibili nel sito www.smatorino.it

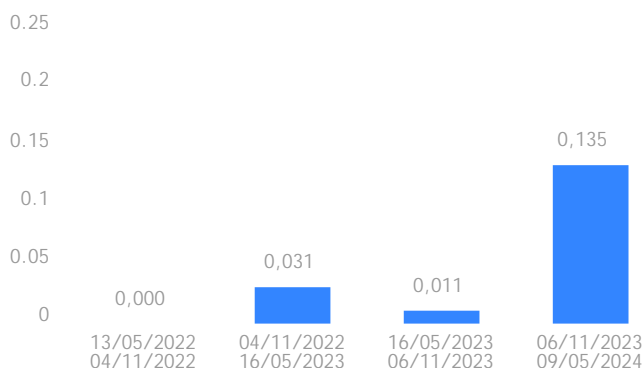
MODALITA' PER COMUNICARE L'AUTOLETTURA

L'utente può comunicare l'autolettura del contatore:
* telefonicamente al numero verde 800 010 010
* via posta elettronica all'indirizzo letture@smatorino.it
* via Internet, previa registrazione dell'utenza sullo sportello on line presente sul sito www.smatorino.it
* via SMS al numero 342 3201848

CONSUMI E LETTURE

Tipo Lettura	Letture Precedente	Letture Attuale	Consumo rilevato (mc)	Tipo consumo
Letture rilevata	06/11/2023 14	09/05/2024 39	25	Consumo Reale

Andamento dei suoi consumi medi giornalieri (in base a letture rilevate e/o autoletture in mc/giorno)



ETICHETTA DELL'ACQUA

Comune di

Parametri	Unità di misura	Valori rilevati	Limiti di legge (D.lgs 18/23)
PH	unità pH		6,5-9,5
Residuo Fisso a 180°	mg/l		Non previsto
Durezza	°F		Non previsto
Conducibilità	µS/cm a 20°C		2500
Calcio	mg/l Ca		Non previsto
Magnesio	mg/l Mg		Non previsto
Ammonio	mg/l NH4		0,5
Cloruri	mg/l Cl		250
Solfati	mg/l SO4		250
Potassio	mg/l K		Non previsto
Sodio	mg/l Na		200
Arsenico	µg/l As		10
Bicarbonato	mg/l		Non previsto
Cloro residuo	mg/l		Non previsto
Fluoruri	mg/l F		1,5
Nitrati	mg/l NO3		50
Nitriti	mg/l NO2		0,5
Manganese	µg/l Mn		50
Somma di PFAS **	ug/l		Non in vigore

n.d. = non determinato
** PFAS = 0 indica inferiore al Limite di Quantificazione

Le caratteristiche di qualità riportate in tabella corrispondono ai valori medi riscontrati nell'acqua erogata nel 2° semestre 20XX - valori medi del parametro somma di pfas aggiornati a tutto il 20XX

QUADRO DI DETTAGLIO

(* vedere sezione INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI)

ACQUEDOTTO

Descrizione	Dal	Al	Unità di misura	Tariffa applicata*	Quantità	Totale (€)	Aliquota IVA
Tariffa agevolata	06/11/2023	31/12/2023	€/mc	0,511900	8	4,10	10
Tariffa base	06/11/2023	31/12/2023	€/mc	1,023700	0	0,00	10
Prima eccedenza	06/11/2023	31/12/2023	€/mc	1,468000	0	0,00	10
Seconda eccedenza	06/11/2023	31/12/2023	€/mc	2,495500	0	0,00	10
Terza eccedenza	06/11/2023	31/12/2023	€/mc	3,071000	0	0,00	10
Tariffa agevolata	01/01/2024	08/05/2024	€/mc	0,522500	17	8,88	10
Tariffa base	01/01/2024	08/05/2024	€/mc	1,044900	0	0,00	10
Prima eccedenza	01/01/2024	08/05/2024	€/mc	1,498500	0	0,00	10
Seconda eccedenza	01/01/2024	08/05/2024	€/mc	2,547300	0	0,00	10
Terza eccedenza	01/01/2024	08/05/2024	€/mc	3,134700	0	0,00	10

FOGNATURA

Descrizione	Dal	Al	Unità di misura	Tariffa applicata*	Quantità	Totale (€)	Aliquota IVA
Fognatura	06/11/2023	31/12/2023	€/mc	0,313500	8	2,51	10
Fognatura	01/01/2024	08/05/2024	€/mc	0,320000	17	5,44	10

DEPURAZIONE

Descrizione	Dal	Al	Unità di misura	Tariffa applicata*	Quantità	Totale (€)	Aliquota IVA
Depurazione	06/11/2023	31/12/2023	€/mc	0,835900	8	6,69	10
Depurazione	01/01/2024	08/05/2024	€/mc	0,853200	17	14,50	10

QUOTE FISSE

Descrizione	Dal	Al	Unità di misura	Tariffa applicata*	Giorni	Totale (€)	Aliquota IVA
Acquedotto Quota Fissa	06/11/2023	31/12/2023	€ x Giorni	0,028986	56	1,62	10
Acquedotto Quota Fissa	01/01/2024	08/05/2024	€ x Giorni	0,029562	129	3,81	10
Fognatura Quota Fissa	06/11/2023	31/12/2023	€ x Giorni	0,006219	56	0,35	10
Fognatura Quota Fissa	01/01/2024	08/05/2024	€ x Giorni	0,006329	129	0,82	10
Depurazione Quota Fissa	06/11/2023	31/12/2023	€ x Giorni	0,016575	56	0,93	10
Depurazione Quota Fissa	01/01/2024	08/05/2024	€ x Giorni	0,016932	129	2,18	10

ONERI PEREQUAZIONE



Descrizione	Dal	Al	Unità di misura	Tariffa applicata*	Quantità	Totale (€)	Aliquota IVA
Componente UI1 Acquedotto	06/11/2023	31/12/2023	€/mc	0,006000	8	0,05	10
Componente UI2 Acquedotto	06/11/2023	31/12/2023	€/mc	0,009000	8	0,07	10
Componente UI2 Depurazione	06/11/2023	31/12/2023	€/mc	0,009000	8	0,07	10
Componente UI3 Fognatura	06/11/2023	31/12/2023	€/mc	0,009000	8	0,07	10
Componente UI3 Acquedotto	06/11/2023	31/12/2023	€/mc	0,017900	8	0,14	10
Componente UI4 Acquedotto	06/11/2023	31/12/2023	€/mc	0,000000	8	0,00	10
Componente UI3 Fognatura	06/11/2023	31/12/2023	€/mc	0,017900	8	0,14	10
Componente UI3 Depurazione	06/11/2023	31/12/2023	€/mc	0,017900	8	0,14	10
Componente UI1 Fognatura	06/11/2023	31/12/2023	€/mc	0,006000	8	0,05	10
Componente UI4 Fognatura	06/11/2023	31/12/2023	€/mc	0,000000	8	0,00	10
Componente UI1 Depurazione	06/11/2023	31/12/2023	€/mc	0,006000	8	0,05	10
Componente UI4 Depurazione	06/11/2023	31/12/2023	€/mc	0,000000	8	0,00	10
Componente UI1 Acquedotto	01/01/2024	08/05/2024	€/mc	0,006000	17	0,10	10
Componente UI3 Acquedotto	01/01/2024	08/05/2024	€/mc	0,017900	17	0,30	10
Componente UI2 Fognatura	01/01/2024	08/05/2024	€/mc	0,009000	17	0,15	10
Componente UI2 Depurazione	01/01/2024	08/05/2024	€/mc	0,009000	17	0,15	10
Componente UI2 Acquedotto	01/01/2024	08/05/2024	€/mc	0,009000	17	0,15	10
Componente UI4 Acquedotto	01/01/2024	08/05/2024	€/mc	0,000000	17	0,00	10
Componente UI3 Fognatura	01/01/2024	08/05/2024	€/mc	0,017900	17	0,30	10
Componente UI3 Depurazione	01/01/2024	08/05/2024	€/mc	0,017900	17	0,30	10
Componente UI1 Fognatura	01/01/2024	08/05/2024	€/mc	0,006000	17	0,10	10
Componente UI4 Fognatura	01/01/2024	08/05/2024	€/mc	0,000000	17	0,00	10
Componente UI1 Depurazione	01/01/2024	08/05/2024	€/mc	0,006000	17	0,10	10
Componente UI4 Depurazione	01/01/2024	08/05/2024	€/mc	0,000000	17	0,00	10
Componente QI Acquedotto	06/11/2023	31/12/2023	€/mc	0,003000	8	0,02	10
Componente QI Acquedotto	01/01/2024	08/05/2024	€/mc	0,000000	17	0,00	10
Componente QI Fognatura	06/11/2023	31/12/2023	€/mc	0,003000	8	0,02	10
Componente QI Fognatura	01/01/2024	08/05/2024	€/mc	0,000000	17	0,00	10
Componente QI Depurazione	06/11/2023	31/12/2023	€/mc	0,003000	8	0,02	10
Componente QI Depurazione	01/01/2024	08/05/2024	€/mc	0,000000	17	0,00	10

MODALITA' DI PAGAMENTO DELLA BOLLETTA

DOMICILIAZIONE BANCARIA/POSTALE

È la modalità di pagamento più semplice per l'utente, assolutamente gratuita, che si può attivare in uno dei seguenti modi:

- ✓ rivolgendosi al proprio Istituto di credito, utilizzando i codici di riferimento (CID - SEPA - MANDATO) riportati in bolletta nella sezione "informazioni e comunicazioni" / "DOMICILIAZIONE BANCARIA O POSTALE";
- ✓ compilando e trasmettendo l'apposito modulo RICHIESTA DI ATTIVAZIONE / VARIAZIONE DOMICILIAZIONE BANCARIA O POSTALE (<https://www.smatorino.it/pratiche-amministrative-e-modulistica-servizio-acquedotto/>);
- ✓ utilizzando l'apposito servizio disponibile sullo sportello ONLINE (<https://sportello.smatorino.it/RetiVendita/>) previa registrazione.

Si informa che le domiciliazioni attivate saranno automaticamente revocate senza alcun preavviso nel caso si verificassero due addebiti consecutivi non andati a buon fine.

CANALI ON-LINE

- ✓ Accedendo al sito www.smatorino.it e cliccando sul link "Sportello online/accedi" (<https://sportello.smatorino.it/RetiVendita/>) ed effettuando il pagamento mediante una carta di credito bancaria/postale;
- ✓ Accedendo all'home banking della propria banca/Poste Italiane eseguendo un bonifico dal proprio dispositivo elettronico (smartphone/tablet/PC) oppure utilizzando il circuito CBILL, scegliendo la SMAT - SOCIETA METROPOLITANA ACQUE TORINO SPA, inserendo il codice CBILL a 18 cifre riportato nella sezione "C-BILL" della bolletta e digitando l'importo totale della bolletta medesima.

SPORTELLI FISICI

- ✓ Presentando l' Avviso di pagamento (pago PA) presso gli sportelli bancari, gli uffici postali, i punti vendita Lottomatica (tabaccherie, ricevitorie del Lotto, bar, edicole), gli sportelli ATM;
- ✓ Recandosi al **PUNTO BLU** (pagamenti "self-service" gratuiti mediante contanti e carte) presso il Salone Utenti della Sede SMAT di C.so XI Febbraio 22 a Torino aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 16,30 ed il sabato dalle ore 8,30 alle ore 12,30;
- ✓ Presentando l' Avviso di pagamento presso uno degli sportelli nel Salone Utenti della sede SMAT di cui sopra, effettuando il pagamento esclusivamente mediante assegni circolari o bancari (intestati alla "Società Metropolitana Acque Torino S.p.A." oppure "SMA Torino S.p.A.", oppure "SMAT S.p.A."), bancomat o carte bancarie o postali.

Il pagamento mediante il PUNTO BLU Smat è gratuito. Per tutti gli altri canali di pagamento la propria banca/Posta potrebbe addebitare eventuali commissioni previste dalle condizioni contrattuali del proprio rapporto.



SMATCARD

La informiamo che il costo del servizio SMAT Card si è dimezzato, a seguito dell'introduzione della tutela minima per perdite idriche fornita da SMAT di cui alla Deliberazione Arera n. 609/2021, garantendo i medesimi servizi. Ricordiamo che la SMAT Card assicura il rimborso degli elevati consumi conseguenti a perdite occulte dopo il contatore e l'intervento gratuito di un idraulico, in caso di allagamento provocato dalla rottura di una tubazione interna, per i primi interventi di emergenza. Per maggiori informazioni consultare [www.smatorino.it/Servizi/all'Utenza/Smat Card](http://www.smatorino.it/Servizi/all'Utenza/Smat%20Card)

ARTICOLAZIONE TARIFFARIA PER L'UTENZA DOMESTICA RESIDENTE

Ai sensi della delibera ARERA 28 settembre 2017, 665/2017/R/Idr, articolo 3, a decorrere dal 1.1.2022 la quota variabile del servizio di acquedotto deve essere determinata in considerazione dell'effettiva numerosità dei componenti dell'utenza domestica residente. La invitiamo pertanto a verificare se l'informazione da noi utilizzata, riportata in prima pagina nella sezione "DATI DELLA FORNITURA E DEL CONTRATTO", alla voce N. Componenti, risulta correttamente aggiornata.

Qualora ritenesse necessario modificarla, La invitiamo a provvedere in tal senso utilizzando il nostro Sportello On Line, accessibile previa Sua registrazione dal sito www.smatorino.it, tramite l'opzione "Variazione residenza e/o Stato di Famiglia".

In alternativa la modifica potrà essere richiesta compilando il modulo "Dichiarazione sostitutiva di certificazione residenza e stato di famiglia", disponibile sul sito internet www.smatorino.it/pratiche-amministrative-e-modulistica-servizio-acquedotto, da inoltrare secondo le modalità ivi indicate.

ATTRIBUZIONE DEL CODICE IDENTIFICATIVO UNICO

A partire dal 31 dicembre 2023 il codice identificativo unico del punto di fornitura (PDP) è stato modificato secondo quanto previsto dall'articolo 17 della deliberazione ARERA 609/2021. Al fine di facilitare la riconciliazione, entrambi i codici - precedente e attuale - sono riportati in prima pagina nella sezione "Dati della fornitura del contratto".

NATURA DEL PRESENTE DOCUMENTO

Il presente documento costituisce copia analogica di fattura emessa in formato elettronico ed è privo di valenza fiscale ai sensi dell'art. 21 DPR 633/72 salvo per i soggetti non titolari di partita IVA e/o non residenti, come previsto dal comma 909, art. 1, Legge 205/2017. L'originale del documento è messo a disposizione e può essere reperito sulla sua area riservata/cassetto fiscale del portale Agenzia delle Entrate.

LEGENDA I.V.A.

10% Aliquota ridotta relativa alla somministrazione di acqua e alle prestazioni di gestione di impianti di fognatura e depurazione (D.P.R. n. 633/1972, TAB.A - Parte Terza nn. 81 e 127-sexiesdecies) -22% Aliquota ordinaria relativa al servizio antincendio - Artt. 8/8bis/9 Operazioni non imponibili 2° comma artt. 8/8bis/9 D.P.R. n. 633/1972 - Art. 72 Operazioni non imponibili art. 72 D.P.R. n. 633/1972 - F.C. IVA Operazioni al di fuori del campo di applicazione IVA 10% - 22% ex ART. 17-ter Operazioni soggette al regime "split payment" ex art 17-ter DPR n. 633/1972.

IMPOSTA DI BOLLO

Esente da imposta di bollo art. 6, tabella allegato B - D.P.R. 642/72, se il documento è emesso in relazione al pagamento di corrispettivi assoggettati ad I.V.A.. L'imposta di bollo, se dovuta sul presente documento, viene assolta in modo virtuale ai sensi del DM 17.06.2014.

TARIFFE

Le tariffe applicate sono approvate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) a seguito di istruttoria dell'Ente di Governo d'Ambito (ATO3Torinese).

ARTICOLAZIONE TARIFFARIA PER IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Nella presente bolletta sono applicate le tariffe dei corrispettivi dei servizi idrici approvate dall'Ente di Governo d'Ambito (ATO3 Torinese) con riferimento alle deliberazioni n. 704 del 13.11.2018 e n. 825 del 03.11.2022 e alle deliberazioni ARERA n. 665/2017/R/idr del 28.09.2017, n. 580/2019/R/idr del 27.12.2019, n. 639/2021/R/idr del 30.12.2021 e n. 644/2022/R/idr del 29.11.2022.

La fatturazione avviene con possibilità di ricalcolo sulla base delle determinazioni assunte dall'Autorità ARERA. Tabelle pubblicate su www.ato3torinese.it/Utenti/Tariffe.

MODALITA' DI CALCOLO DEI CONSUMI STIMATI PER LA FATTURAZIONE IN ACCONTO

Per la fatturazione in acconto, parziale o totale, SMAT procede all'addebito di un consumo stimato calcolato a partire dal Ca (consumo annuo) secondo il principio del pro-die con applicazione della seguente formula: $Ca / 365 (366 \text{ per gli anni bisestili}) \times Ns$, dove Ns rappresenta l'intervallo temporale in giorni solari per cui è necessario effettuare la stima.

Sulla prima bolletta successiva contenente una lettura effettiva, inclusa autolettura dell'utente, si procede con la fatturazione dei consumi effettivi e l'integrale restituzione degli acconti già addebitati per lo stesso periodo.

ONERI PEREQUAZIONE

UI1 (per consumi da 1.1.2014) Componente tariffaria a favore delle popolazioni colpite da eventi sismici (art. 2 deliberazione ARERA n. 529/2013/R/com del 21.11.2013); con decorrenza dal 1.7.2023 aggiornamento di cui alla deliberazione ARERA n. 267/2023/R/com del 13.6.2023);

UI2 (per consumi da 1.1.2018) Componente tariffaria prevalentemente destinata alla promozione della qualità tecnica (art. 9.5 deliberazione ARERA n. 918/2017/R/idr del 27.12.2017);

UI3 (per consumi acquedotto da 1.1.2018, fognatura e depurazione da 1.1.2020) Componente tariffaria per la perequazione dei costi relativi all'erogazione del bonus sociale idrico (art. 10.2 deliberazione ARERA n. 918/2017/R/idr del 27.12.2017);

UI4 (per consumi da 1.1.2020) Componente tariffaria per l'alimentazione e la copertura dei costi di gestione del Fondo di garanzia delle opere idriche (art. 30.2 allegato A deliberazione ARERA n. 580/2019/R/idr del 27.12.2019; con decorrenza dal 1.7.2023 aggiornamento di cui alla deliberazione ARERA n. 239/2023/R/idr del 30.05.2023);

QI (per consumi da 1.1.2020 al 31.12.2023) Componente tariffaria quota ad integrazione del meccanismo nazionale per il miglioramento della qualità del servizio idrico integrato (deliberazione ARERA 437/2021/R/idr del 18.10.2021).

TERMINI DI PAGAMENTO E TRATTAMENTO DELLA MOROSITÀ

L'Utente è tenuto a pagare l'importo della bolletta entro la data di scadenza indicata sulla stessa. In caso di mancato pagamento entro tale data, saranno applicati gli interessi di mora calcolati al tasso annuo del 6%. Qualora il ritardo del pagamento superi i 10 giorni solari si applicano le procedure riportate su www.smatorino.it / Servizi all'Utenza / Procedure in caso di morosità.

RATEIZZAZIONE DELLA BOLLETTA

Il gestore è tenuto a garantire all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi dell'80% il valore

dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi in conformità a quanto disposto per la periodicità di fatturazione.

La sussistenza della suddetta condizione è comunicata all'Utente tramite apposita indicazione sulla prima pagina della bolletta. In tal caso l'Utente può richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e periodicità corrispondente a quella di fatturazione. Salvo diverso accordo tra le parti la rateizzazione avrà una durata di 12 mesi. La richiesta di rateizzazione deve essere inoltrata entro 10 giorni dalla data di scadenza indicata sulla bolletta al Servizio Recupero Crediti SMAT - Corso XI Febbraio 22 - 10152 Torino, tel. 011 46451903, email recupero.crediti@smatorino.it; il medesimo Servizio è altresì a disposizione per fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

La rateizzazione prevede di norma l'applicazione di interessi calcolati al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea. Qualora la fattura emessa superi del 150% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi dodici (12) mesi, per il pagamento rateale dell'importo dovuto possono essere utilizzati i bollettini allegati alla bolletta interessata.

REGOLAMENTO E CARTA DEL SERVIZIO

Il rapporto di somministrazione del servizio idrico è soggetto alle condizioni e alle prescrizioni riportate nella Carta del Servizio e nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato; entrambi i documenti sono disponibili sul sito internet www.smatorino.it (homepage ->Carta del Servizio; Servizi all'Utenza -> Regolamento SII) e presso gli sportelli aziendali.

MODALITA' INOLTRO RECLAMI

Per l'inoltro di un reclamo può essere utilizzato l'apposito modulo pubblicato sulla home page del sito www.smatorino.it oppure inviata comunicazione contenente almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'utente finale che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta:

- a) nome e cognome;
- b) l'indirizzo di fornitura;
- c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
- d) il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (SII o singoli servizi che lo compongono);
- e) codice utente;
- f) motivo del reclamo.

INFORMAZIONI ULTERIORI

Ulteriori informazioni in merito a carta del servizio, livelli di qualità del servizio e livelli di qualità raggiunti nell'anno precedente, composizione analitica dell'acqua distribuita, condizioni di fornitura in vigore, procedure di reclamo sono disponibili all'indirizzo www.smatorino.it

In particolare si segnalano i seguenti link:

- www.smatorino.it/informazioni-allutenza/ per le informazioni relative alla prima direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del SII e ai consumi medi degli utenti finali suddivisi per tipologia di utenza
- www.smatorino.it/ripartire-la-bolletta-dellacqua/ per lo strumento di calcolo per la corretta applicazione dell'articolazione tariffaria
- www.smatorino.it/cosa-fare-in-caso-di-perdita-occulta/ per le tutele applicabili alle utenze interessate da problematiche di perdite occulte.

La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.

INFORMATIVA PRIVACY

A far data dal 25 maggio 2018 è applicato il Regolamento Europeo sulla Protezione dei Dati n° 679/2016. L'informativa sul trattamento dei Suoi dati (art. 13 del Regolamento) e sui Suoi diritti privacy (artt. 15 e ss del Regolamento) è consultabile sul sito Internet di SMAT (www.smatorino.it - Area Utenti / Privacy).

CBILL



cbill

999000000123456789

DOMICILIAZIONE BANCARIA O POSTALE

L'attivazione della domiciliazione bancaria può essere effettuata in uno dei seguenti modi:

1. rivolgendosi al proprio Istituto di credito, utilizzando i codici di riferimento (CID - SEPA - MANDATO) di seguito riportati:
Codice CID: IT46ZZZ0000007937540016 - SEPA: CORE;
Mandato N: SEPA-000XXXXX-XX;
2. compilando e trasmettendo l'apposito modulo RICHIESTA DI ATTIVAZIONE / VARIAZIONE DOMICILIAZIONE BANCARIA O POSTALE (disponibile al link <https://www.smatorino.it/pratiche-amministrative-e-modulistica-servizio-acquedotto/>);
3. utilizzando l'apposito servizio disponibile sullo sportello ONLINE (<https://sportello.smatorino.it/RetiVendita/>) previa registrazione.

Si informa che le domiciliazioni attivate saranno automaticamente revocate senza alcun preavviso nel caso si verificassero due addebiti consecutivi non andati a buon fine.

STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ 20XX



Indicatore standard specifico di qualità	Standard	Grado di rispetto 20XX
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10 giorni lavorativi	
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	10 giorni lavorativi	
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni lavorativi	
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 giorni lavorativi	
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni lavorativi	
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 giorni lavorativi	
Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni lavorativi	
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 giorni lavorativi	
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	2 giorni feriali	
Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni lavorativi	
Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni lavorativi	
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 giorni lavorativi	
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni lavorativi	
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni lavorativi	
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni lavorativi	
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni lavorativi	
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni lavorativi	
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni lavorativi	
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni lavorativi	
Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	
Periodicità di fatturazione (b)	In base ai consumi	
Termine per il pagamento della bolletta (c)	20 giorni solari	
Tempo per la risposta a reclami	30 giorni lavorativi	
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni lavorativi	
Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni lavorativi	
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 giorni lavorativi	
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 giorni lavorativi	
Durata massima della singola sospensione programmata (S1)	24 ore	
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione (S2)	48 ore	
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (S3)	48 ore	
Attivazione unità prelievo per problemi sulla qualità dell'acqua	24 ore	
Autorizzazione ai lavori di allacciamento dell'impianto dell'Utente alla fognatura pubblica	30 giorni lavorativi	
<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 3 bollette all'anno per le utenze con consumi medi tra i 101 e i 1.000 metri cubi annui 4 bollette all'anno per le utenze con consumi medi tra i 1.001 e i 3.000 metri cubi annui 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 20XX
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90% ≤ 30 giorni	
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	90% ≤ 30 giorni	
Tempo di esecuzione di lavori complessi	90% ≤ 30 giorni	
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% ≤ 7 giorni	
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	95% ≤ 24 ore	
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% ≤ 3 ore	
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% ≤ 30 giorni	
Tempo massimo di attesa agli sportelli	95% ≤ 60 minuti	
Tempo medio di attesa agli sportelli	≤ 20 minuti	
Accessibilità del servizio telefonico (AS)	> 90%	
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	≤ 240 secondi	
Livello del servizio telefonico (LS)	≥ 80%	
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90% ≤ 120 secondi	
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	90% ≤ 10 giorni lavorativi	
Ricerca programmata delle perdite di acqua potabile	a misura	
Riparazione dei guasti sulle reti acquedottistiche di distribuzione che comportano pericolo	18 ore	
Messa in sicurezza delle aree a seguito di guasti sulle reti acquedottistiche di adduzione e sulle reti fognarie che comportano pericolo	18 ore	

**Bolletta serv. Idrico n. 9900099999-ID del
29/05/2024**

ENTE CREDITORE

Cod. Fiscale 07937540016

DESTINATARIO AVVISO

Cod. Fiscale ABCDEF99X99X999X

SMA TORINO S.P.A.

MARIO BIANCHI

VIA ROSSI 1

10XXX COMUNE PR

Utilizza la porzione di avviso relativa alla rata e al canale di pagamento che preferisci.

QUANTO E QUANDO PAGARE?

Puoi pagare anche a rate

DOVE PAGARE?

Lista dei canali di pagamento su www.pagopa.gov.it

60,00 Euro entro il **28/06/2024**

PAGA SUL SITO O CON LE APP

di Poste Italiane, della tua Banca o degli altri canali di pagamento. Potrai pagare con carte, conto corrente, CBILL.



L'importo è aggiornato automaticamente dal sistema e potrebbe subire variazioni per eventuali sgravi, note di credito, indennità di mora, sanzioni o interessi, ecc. Un operatore, il sito o l'app che userai ti potrebbero quindi chiedere una cifra diversa da quella qui indicata.

PAGA SUL TERRITORIO

In tutti gli Uffici Postali, in Banca, in Ricevitoria, dal Tabaccaio, al Bancomat, al Supermercato. Potrai pagare in contanti, con carte o conto corrente.



BANCHE E ALTRI CANALI

RATA UNICA entro il **28/06/2024**

Qui accanto trovi il codice **QR** e il codice interbancario **CBILL** per pagare attraverso il circuito bancario e gli altri canali di pagamento abilitati.



Destinatario **MARIO BIANCHI**

Euro **60,00**

Ente Creditore **SMA TORINO S.P.A.**

Oggetto del pagamento **Bolletta serv. Idrico n.
9900099999-ID del 29/05/2024**

Codice CBILL
AY79X

Codice Avviso
3999 9999 9999 9999 99

Cod. Fiscale Ente Creditore
07937540016



BOLLETTINO POSTALE PA

BancoPosta

RATA UNICA entro il **28/06/2024**

Posteitaliane

€ sul C/C n. **25061136**

Euro **60,00**



Intestato a **SMA TORINO S.P.A.**

Destinatario **MARIO BIANCHI**

Oggetto del pagamento **Bolletta serv. Idrico n.
9900099999-ID del 29/05/2024**

Codice Avviso

3999 9999 9999 9999 99

Tipo

P1

Cod.Fiscale Ente Creditore

07937540016



Bollettino Postale pagabile in tutti gli Uffici Postali e sui canali fisici o digitali abilitati di Poste Italiane e dell'Ente Creditore

Rate 1° e 2° - Bolletta serv. Idrico n. 9900099999-ID del 29/05/2024

Utilizza la porzione di avviso relativa alla rata ed al canale di pagamento che preferisci.

BANCHE E ALTRI **1 ° RATA** entro il 28/06/2024

BANCHE E ALTRI **2 ° RATA** entro il 30/12/2024



Euro **30,00**
Destinatario dell'avviso
MARIO BIANCHI
Ente Creditore
SMA TORINO S.P.A.



Euro **30,00**
Destinatario dell'avviso
MARIO BIANCHI
Ente Creditore
SMA TORINO S.P.A.

Oggetto del pagamento

Bolletta serv. Idrico n. 9900099999-ID del 29/05/2024

Oggetto del pagamento

Bolletta serv. Idrico n. 9900099999-ID del 29/05/2024

Codice CBILL Cod. Fiscale Ente Creditore

AY79X **07937540016**

Codice CBILL Cod. Fiscale Ente Creditore

AY79X **07937540016**

Codice Avviso

3777 7777 7777 7777 77

Qui sopra trovi il codice **QR** e il codice interbancario **CBILL** per pagare attraverso il circuito bancario e gli altri canali di pagamento abilitati.

Codice Avviso

3888 8888 8888 8888 88

Qui sopra trovi il codice **QR** e il codice interbancario **CBILL** per pagare attraverso il circuito bancario e gli altri canali di pagamento abilitati.



BOLLETTINO POSTALE PA

BancoPosta

1 ° RATA entro il 28/06/2024

Posteitaliane



Bollettino Postale pagabile in tutti gli Uffici Postali e sui canali fisici o digitali abilitati di Poste Italiane e dell'Ente Creditore

AUT. DB/SISB/P1 50231 DEL 28/07/2020

€ sul C/C n. **25061136**

Euro **30,00**

Intestato a **SMA TORINO S.P.A.**

Destinatario **MARIO BIANCHI**
Oggetto del pagamento **Bolletta serv. Idrico n. 9900099999-ID del 29/05/2024**

Codice Avviso
3777 7777 7777 7777 77

Tipo Cod.Fiscale Ente Creditore
P1 **07937540016**



BOLLETTINO POSTALE PA

BancoPosta

2 ° RATA entro il 30/12/2024

Posteitaliane



Bollettino Postale pagabile in tutti gli Uffici Postali e sui canali fisici o digitali abilitati di Poste Italiane e dell'Ente Creditore

AUT. DB/SISB/P1 50231 DEL 28/07/2020

€ sul C/C n. **25061136**

Euro **30,00**

Intestato a **SMA TORINO S.P.A.**

Destinatario **MARIO BIANCHI**
Oggetto del pagamento **Bolletta serv. Idrico n. 9900099999-ID del 29/05/2024**

Codice Avviso
3888 8888 8888 8888 88

Tipo Cod.Fiscale Ente Creditore
P1 **07937540016**

