



## **CARTA DEI DIRITTI DEL CITTADINO UTENTE**

### **1 PRESENTAZIONE**

#### **1.1 Gestione di Ponte Buggianese**

Ponte Buggianese è un Comune situato al centro dell'ampia vallata della Valdinievole, delimitata a nord dall'arco delle colline pistoiesi.

La superficie del Comune è di. 29,47 Km<sup>2</sup> e la popolazione di circa 7.700 residenti.

La morfologia del territorio è prevalentemente pianeggiante e la sua altitudine è di circa 30 m s.l.m. L'acqua distribuita è attinta da due fonti di produzione costituite da dei campi pozzi in località Ponte alla Ciliegia e Mandria.

La rete di distribuzione è regolata dal serbatoio pensile situato in Via Roma, nel centro del paese.

La gestione tecnica del servizio d'erogazione d'acqua potabile è svolta dalla Società Acque Toscane S.p.A., di seguito definita Concessionario del servizio acquedotto.

#### **1.2 Scopo della carta**

La finalità è quella di definire e garantire i diritti degli Utenti del servizio di fornitura d'acqua potabile, distinguendo tra i seguenti usi:

- uso domestico;
- uso pubblico;
- uso scolastico;
- uso commerciale;
- uso produttivo;
- uso agricolo;
- uso cantiere.

La presente Carta dei Servizi è disponibile presso l'Ufficio Relazione con il Pubblico (U.R.P.) del Comune di Ponte Buggianese e presso gli Uffici del Concessionario del servizio acquedotto. Eventuali revisioni della Carta dei Servizi saranno portati a conoscenza degli Utenti tramite gli strumenti informativi indicati nell'Allegato 1 "Tabella Informazioni Utili".

### **2 PRINCIPI FONDAMENTALI**

#### **2.1 Eguaglianza e Imparzialità' di trattamento**

Il Comune di Ponte Buggianese ed il Concessionario del servizio acquedotto erogano il servizio idrico, ispirandosi al principio d'eguaglianza dei diritti degli Utenti e di pari dignità tra le parti.

Il Comune di Ponte Buggianese e il Concessionario del servizio acquedotto, nei limiti definiti dalla legislazione, garantiscono eguaglianza di trattamento, a parità di presupposti tecnici, tra diverse aree geografiche di competenza e tra diverse categorie o fasce d'Utenti.



## **2.2 Continuità**

L'erogazione dei servizi gestiti dal Concessionario del servizio acquedotto e dal Comune di Ponte Buggianese è regolare, continuativa e senza interruzioni.

Nei casi d'interruzione e disservizio, saranno adottati tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata dell' interruzione ed arrecare agli Utenti il minor disagio possibile, attivando, dove i presupposti tecnici lo permettano, servizi sostitutivi d'emergenza.

## **2.3 Partecipazione**

L'Utente ha diritto di richiedere agli uffici U.R.P., Tributi e Tecnico tutte le informazioni che lo riguardano in merito al servizio.

Il Comune di Ponte Buggianese, di concerto con il Concessionario del servizio acquedotto, garantisce la partecipazione degli Utenti, sia singolarmente sia attraverso le loro associazioni, attivando forme di collaborazione finalizzate ad assicurare la corretta erogazione del servizio. A questo fine ciascun Utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti e inoltrare reclami per migliorare l' erogazione del servizio. Per gli aspetti di relazione con l'Utente, i dipendenti del Concessionario del servizio acquedotto e del Comune sono tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche. Essi sono muniti di tesserino di riconoscimento, riportante nominativo, qualifica, fotografia e numero matricola, che è tenuto in evidenza in occasione di visite a domicilio.

## **2.4 Cortesia**

Gli Uffici URP, Tributi e Tecnico, di concerto con il Concessionario del servizio acquedotto, sono impegnati ad assicurare un trattamento rispettoso e cortese degli Utenti, che troveranno personale disponibile a rispondere ad ogni richiesta inerente l'erogazione del servizio, ad agevolarli nell' esercizio dei diritti e nell' adempimento delle procedure richieste. Il Comune di Ponte Buggianese ed il Concessionario del servizio acquedotto provvedono a selezionare e formare il personale a contatto con il pubblico, nonché a favorirne la partecipazione a corsi di formazione sull'applicazione della Carta dei Servizi.

## **2.5 Efficacia ed Efficienza**

Gli Uffici Tributi e Tecnico, di concerto con il Concessionario del servizio acquedotto si pone come obiettivo strategico il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio. Per raggiungere quest'obiettivo sono adottate le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

## **2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

Gli Uffici Tributi, Tecnico ed il Concessionario del servizio acquedotto pongono la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con gli Utenti.

## **2.7 Condizioni principali di fornitura**

Le condizioni principali di fornitura del servizio sono descritte nel "Regolamento Acquedotto di Ponte Buggianese" disponibile presso l'U.R.P. e consultabile all'indirizzo Internet <http://www.comune.ponte-buggianese.pt.it> .



### **3 SOLUZIONI ORGANIZZATIVE**

#### **L'Ufficio Tecnico Comunale**

- a) Riceve le domande d'allacciamento all'acquedotto comunale;
- b) Stipula i contratti di fornitura;
- c) Verifica i preventivi redatti dal concessionario.

#### **L'Ufficio Tributi Comunale**

- a) Modifica i contratti di fornitura;
- b) Dispone attraverso il Concessionario, la sospensione o la chiusura del servizio, per cessazione o morosità.

#### **Il Concessionario del servizio acquedotto**

- a) s'impegna ad utilizzare un sistema distributivo, con possibilità d'interscambio delle disponibilità idriche delle fonti d'approvvigionamento, per garantire l'alimentazione alle utenze anche nel caso di fuori servizio di una delle fonti primarie, nei limiti delle caratteristiche tecniche delle reti;
- b) dispone di un sistema di telecontrollo sugli impianti di produzione, sui serbatoi, sugli impianti di sollevamento, per assicurare il tempestivo intervento in caso d'emergenza;
- c) dispone di un servizio di ricerca perdite d'acqua con apparecchiature elettroniche rilevanti anche rotture non evidenti in superficie;
- d) esegue le letture dei contatori con periodicità costante;
- e) programma i sopralluoghi per la realizzazione e/o lo spostamento di nuovi allacciamenti;
- f) esegue gli allacciamenti sulla scorta dei preventivi effettuati;
- g) elabora la fatturazione delle forniture con periodicità costante.

#### **3.1 Standard di qualità**

Costituiscono "standard" di qualità del servizio d'erogazione dell'acqua i livelli di qualità da garantire agli Utenti circa il servizio fornito e relativi alle diverse prestazioni svolte.

Gli standard sono di carattere generale quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese, ovvero specifici quando si riferiscono alla singola prestazione resa all'Utente e pertanto, direttamente verificabile.

#### **3.2 Standard specifici**

##### **3.2.1 Tempo di preventivazione**

E' l'intervallo di tempo che trascorre tra la richiesta documentata (nel caso in cui la richiesta avvenga telefonicamente farà fede la data riportata sulla modulistica aziendale) e la data di consegna e/o spedizione del preventivo stesso. Include il sopralluogo, la predisposizione del preventivo, la definizione congiunta delle modalità di allaccio, fatte salve le esigenze tecniche e/o giuridiche.

Tempo medio

15 gg



Tempo massimo garantito 30 gg

Nel caso si verificano situazioni complesse inerenti l'effettuazione di più sopralluoghi e/o la posa su strada di condotte e/o la richiesta d'autorizzazioni a terzi, l'Ufficio Tecnico ed il Concessionario del servizio acquedotto sospende la preventivazione ed invia, entro i termini sopra indicati, risposta scritta all'Utente precisando i tempi necessari per i successivi interventi.

### *3.2.2 Tempo d'esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica*

E' l'intervallo di tempo che trascorre tra la data di pagamento del preventivo, accettato da parte dell'Utente, che dovrà essere effettuato presso gli Uffici del Concessionario o tramite Bonifico Bancario intestato ad Acque Toscane S.p.A. al C/C n.323252/00 - ABI 6260 - CAB 70461 - CA.RI.PI.PE Agenzia n. 15 Montecatini Terme (PT), e la data d'esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura con installazione del contatore, esclusa la durata delle attività di competenza dell'Utente.

Sono esclusi i casi che necessitino di lavori d'intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale, per i quali si devono ricevere permessi e/o autorizzazioni da terzi.

Tempo medio 15 gg  
Tempo massimo garantito 30 gg

Per i casi nei quali il Concessionario del servizio acquedotto deve ricevere permessi e/o autorizzazioni da terzi, dai tempi sopraindicati si escludono i tempi necessari per l'ottenimento delle autorizzazioni, conteggiati dalla data di presentazione della richiesta d'autorizzazione e la data di ricevimento nel protocollo aziendale, del permesso e/o autorizzazione.

### *3.2.3 Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura idrica*

E' l'intervallo di tempo che trascorre tra la data di stipula del contratto con gli Uffici Tributi e Tecnico e l'avvio della relativa fornitura, senza modifica di portata, sia nel caso di prima attivazione che di riattivazione per subentro e/o per morosità, esclusa la durata delle attività di competenza dell'Utente.

Tempo medio 24 ore  
Tempo massimo garantito 48 ore

Nel caso d'invio del contratto tramite posta, i tempi suindicati si calcolano dal momento del ricevimento del contratto firmato dall'Utente (data del protocollo comunale).

### *3.2.4 Tempo per la cessazione della fornitura*

E' l'intervallo di tempo che trascorre tra la data del ricevimento, da parte dell'Ufficio Tributi, della domanda scritta dell'Utente per disattivare la fornitura d'acqua e l'effettiva cessazione del servizio calcolato dalla data di disponibilità dell'Utente ad interrompere la fornitura, indicata nella domanda di cessazione,

Tempo medio 4 gg



Tempo massimo garantito 7 gg

Nel caso in cui l'Utente, in regola con i pagamenti e munito della lettura del contatore, si rechi presso l'Ufficio Tributi, la disdetta avrà effetto immediato.

## 4 ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

### 4.1 *Periodo d'apertura al pubblico degli Uffici del Comune*

L'orario d'apertura al pubblico dell'**Ufficio Tributi** è il seguente:

Lunedì – Venerdì dalle 9:00 alle 13:00

L'orario d'apertura al pubblico dell'**Ufficio Tecnico** è il seguente:

Martedì – Venerdì – Sabato - dalle 9:00 alle 13:00

L'orario d'apertura al pubblico dell'**Ufficio Relazioni con il Pubblico -U.R.P.** è il seguente:

Lunedì - Sabato dalle 9:00 alle 13:00

### 4.2 *Periodo d'apertura al pubblico degli Uffici del Concessionario del servizio acquedotto*

L'orario d'apertura al pubblico degli **Uffici del Concessionario** è il seguente:

Lunedì – Venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00;

Sabato dalle ore 8,30.00 alle ore 12.30.

### 4.3 *Svolgimento di pratiche e servizio informazioni*

Per l'espletamento delle pratiche relative alla fornitura del servizio è possibile rivolgersi negli orari d'apertura al pubblico, agli Uffici comunali competenti indicati al punto 4.1 (si veda anche allegato 1 "Tabella informazioni utili"), oppure per corrispondenza a seguito di richiesta scritta all'indirizzo seguente:

Comune di Ponte Buggianese  
P.zza del Santuario, 1  
51019 Ponte Buggianese (PT)



Inoltre è possibile ottenere informazioni sull'espletamento delle pratiche nei seguenti modi:

- telefonando all'Ufficio Relazioni con il Pubblico - U.R.P. numero 0572-932183 durante l'orario d'apertura al pubblico;
- per corrispondenza all'indirizzo:  
Comune di Ponte Buggianese  
P.zza del Santuario, 1  
51019 Ponte Buggianese (PT)
- collegandosi al sito Internet  
<http://www.comune.ponte-buggianese.pt.it>

#### ***4.4 Modalità di pagamento***

E' possibile effettuare i pagamenti delle bollette mediante bollettini di conto corrente postale al seguente n. **13648514** intestato a "Comune di Ponte Buggianese – Servizio Tesoreria –Acquedotto".

#### ***4.5 Facilitazioni per Utenti particolari***

Le persone anziane con difficoltà motoria, portatori di handicap e pazienti soggetti a trattamenti con supporti e/o macchinari elettromeccanici, per lo svolgimento di tutte le pratiche relative alla fornitura del servizio, possono rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico - U.R.P.

#### ***4.6 Rispetto degli appuntamenti concordati***

Il Comune di Ponte Buggianese ed il Concessionario del servizio acquedotto per quanto attiene alle loro specifiche attribuzioni s'impegnano a rispettare gli appuntamenti presi con gli Utenti. Gli appuntamenti per preventivi, attivazione e riattivazione fornitura, cessazioni, nuovi allacci e verifiche sono fissati entro il tempo massimo indicato per ciascuna operazione (si veda allegato 2 "Riassunto degli standard di servizio"), o entro tempi più elevati se specificatamente richiesto dall'Utente. E' richiesta una fascia di disponibilità dell'Utente non superiore alle due ore.

#### ***4.7 Tempi d'attesa presso gli Uffici Comunali e gli Uffici del Concessionario***

Gli Uffici comunali ed il Concessionario del servizio acquedotto si impegnano a ridurre i tempi d'attesa per effettuare operazioni di carattere commerciale e/o amministrativo. Il tempo medio d'attesa presso gli Uffici Comunali è attualmente di 30 minuti, quello massimo di 60 minuti. Il tempo medio d'attesa presso gli Uffici del Concessionario del servizio acquedotto è attualmente di 10 minuti, quello massimo di 20 minuti.

#### ***4.8 Risposta alle richieste ed ai reclami scritti degli Utenti***

L'Ufficio U.R.P. assicura una risposta scritta alle richieste ed ai reclami degli Utenti pervenuti per iscritto. Il tempo entro cui l'Ufficio U.R.P. provvede a rispondere per iscritto all'Utente, con indicazione del referente che segue la pratica, è di 20 giorni. Il tempo é conteggiato facendo riferimento alle date del protocollo comunale. Nel caso di richieste complesse, entro il tempo



indicato, l'Ufficio U.R.P informa per iscritto l'Utente sullo stato d'avanzamento della sua richiesta, e comunica il nuovo termine garantito. Le richieste vanno indirizzate a:

Comune di Ponte Buggianese – U.R.P.-  
P.zza del Santuario, 1  
51019 Ponte Buggianese (PT)

## **5 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

### **5.1 Fatturazione**

La fatturazione avviene ogni sei mesi per tutte le tipologie contrattuali. I consumi sono rilevati sulla base di una lettura dei contatori, effettuata dal personale del Concessionario del servizio acquedotto ogni sei mesi. Il processo di fatturazione è effettuato con sistemi informatici ed è soggetto a controlli e verifiche. Nel caso di assenza dell'Utente, o comunque nei casi di collocazione del contatore in proprietà privata, allo stesso è data la possibilità di effettuare un'auto lettura da comunicare telefonicamente o tramite fax, durante gli orari d'ufficio del Concessionario del servizio acquedotto (si veda allegato 1 "Tabella informazioni utili").

### **5.2 Rettifiche di fatturazione**

Qualora nel processo di fatturazione siano evidenziati errori in eccesso o in difetto, l'individuazione e la correzione degli stessi avviene d'ufficio dopo aver eseguito verifiche e controlli presso il luogo di fornitura, cui segue l'emissione di corrispondenti addebiti o accrediti. Se il pagamento è già stato effettuato, nel caso di addebiti, l'Utente dovrà provvedere al pagamento secondo quanto indicato nel punto 4.4 "Modalità di pagamento", mentre nel caso di accrediti, l'Utente riceverà il rimborso presso la Tesoreria Comunale (si veda allegato 1 "Tabella informazioni utili") oppure, per sua richiesta scritta, tramite accredito su conto corrente bancario.

Nei casi in cui l'errore sia segnalato dall'Utente, entro il termine di pagamento della fattura, è sospeso il pagamento della stessa, l'Utente dovrà recarsi presso l'Ufficio Tributi (si veda allegato 1 "Tabella informazioni utili") al fine di regolarizzare la posizione amministrativa oppure potrà effettuare il pagamento rettificato secondo quanto indicato nel punto 4.4 *Modalità di pagamento*. Il tempo massimo entro cui effettuare la correzione dell'errata fatturazione è di 20 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione scritta dell'Utente (nel caso in cui la richiesta avvenga telefonicamente farà fede la data riportata sulla modulistica).

### **5.3 Morosità**

In caso di mancato pagamento alla data di scadenza indicata sulla fattura, sarà inviato all'Utente un secondo avviso con un nuovo termine di pagamento.

Se trascorso anche tale termine, il pagamento non dovesse avvenire, sarà notificato all'Utente un ultimo avviso con l'avvertimento che se non pagherà entro tre giorni dalla notifica, sarà sospesa l'erogazione dell'acqua.



Sospesa l'erogazione dell'acqua, l'Utente per il ripristino dovrà provvedere oltre al pagamento di quanto dovuto, al diritto di riapertura nella misura stabilita dal Comitato paritetico al Servizio Acquedotto.

Trascorsi quindici giorni dall'ultimo termine utile per il pagamento, si procederà alla risoluzione del contratto così come previsto dall'art.21 del Regolamento Comunale. Il fallimento dell'Utente, permetterà la risoluzione del contratto alla data di apertura del fallimento stesso ed autorizzerà a terminare la fornitura, salvo che durante le 48 ore successive il Curatore o il rappresentante dei creditori domandi per scritto al Comune di Ponte Buggianese di mantenere la fornitura d'acqua e che si versi un deposito come garanzia corrispondente a tre mesi di fornitura.

#### **5.4 Verifica del contatore**

Nel caso in cui l'Utente non sia certo del funzionamento del contatore relativo alla sua utenza può, in qualsiasi momento, richiedere la verifica dello stesso in contraddittorio con i tecnici del Concessionario del servizio acquedotto, rivolgendosi direttamente agli Uffici del Concessionario (si veda allegato 1 "Tabella informazioni utili") o dando comunicazione scritta della sua volontà.

Il tempo d'esecuzione della verifica è calcolato a partire dalla data della richiesta dell'Utente e rappresenta il tempo necessario per prenotare la verifica presso il laboratorio specializzato, lo smontaggio del contatore effettuato in contraddittorio con l'Utente, il trasporto del contatore presso il laboratorio e l'esecuzione della prova di verifica alla quale potrà partecipare anche l'Utente.

Tempo medio	15 gg
Tempo massimo	21 gg

I tempi indicati non sono da considerarsi validi qualora lo smontaggio del contatore comporti l'esecuzione di lavori d'adeguamento e modifica della rete stradale.

Nell'eventualità che all'ufficio del Concessionario del servizio acquedotto pervengano un numero di richieste superiore a 5 il giorno e quindi ci siano delle difficoltà a rispettare i tempi indicati il Concessionario del servizio acquedotto comunicherà per iscritto all'Utente il nuovo termine garantito.

Lo scopo della verifica del contatore è quello di accertare se le misurazioni del contatore, relativamente al periodo in corso, rientrano nelle tolleranze definite al punto II dell'allegato I del DPR 23 agosto 1982, n 854 (errore massimo tollerato: +/- 5% alla portata minima e +/- il 2% alla portata massima).

Se il funzionamento del contatore risulta regolare, cioè rispetta le tolleranze previste, le spese di verifica sono a carico dell'Utente e il consumo rimane quello addebitato. In caso contrario il Concessionario del servizio acquedotto provvede alla sostituzione gratuita del contatore ed al ricalcolo del consumo del periodo in scadenza, tenendo in considerazione tutti gli elementi utili ed idonei al calcolo.

#### **5.5 Verifica del livello di pressione**

L'Utente può chiedere la verifica del valore di pressione nel punto di consegna, telefonicamente oppure rivolgendosi direttamente agli Uffici del Concessionario del servizio acquedotto (si veda allegato 1 "Tabella informazioni utili"). Il tempo d'intervento per l'effettuazione della verifica è





calcolato dalla data di richiesta dell'Utente e rappresenta il tempo necessario per l'installazione della strumentazione di controllo, il monitoraggio della pressione nel tempo ed è pari a :

Tempo medio	6 gg
Tempo massimo	12 gg

Qualora, per l'effettuazione della verifica sia necessaria la presenza dell'Utente, il tempo d'intervento coincide con il periodo massimo entro il quale il Concessionario del servizio acquedotto è tenuto a concordare l'appuntamento con lo stesso.

## **6 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO**

### **6.1 Continuità e servizio d'emergenza**

Il Concessionario del servizio acquedotto fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. L'interruzione del servizio può essere imputabile solo ad eventi di forza maggiore, a guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti, fornendo di concerto con gli Uffici Comunali adeguate e tempestive informazioni agli Utenti.

Il Concessionario del servizio acquedotto si impegna in ogni caso, qualora si dovesse verificare interruzione del servizio, a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente ai problemi tecnici insorti.

Qualora per i motivi sovraesposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo superiore alle 48 ore, il Concessionario del servizio acquedotto s'impegna ad attivare un servizio sostitutivo d'emergenza nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità Sanitaria.

### **6.2 Tempi di preavviso per interventi programmati**

Qualora per lavori programmati sulla rete sia necessario interrompere l'erogazione del servizio, il personale del Concessionario del servizio acquedotto, di concerto con gli Uffici Comunali, avverte almeno 48 ore prima direttamente gli Utenti interessati utilizzando i dovuti canali d'informazione.

### **6.3 Durata delle sospensioni programmate**

Il Concessionario del servizio acquedotto è impegnato a mantenere il tempo delle interruzioni programmate entro le 24 ore compatibilmente ai problemi tecnici insorti. Al fine comunque di evitare interruzione nell'erogazione o limitare i disagi derivanti, il Concessionario del servizio acquedotto adotta tutti gli accorgimenti possibili come interventi notturni e/o posa di tubazioni provvisorie.

### **6.4 Pronto intervento**

Il Concessionario del servizio acquedotto garantisce un servizio di pronto intervento attivo 24 ore su 24, 365 giorni l'anno per guasti, disfunzioni o situazioni di pericolo su impianti e reti.



Il servizio di pronto intervento può essere attivato telefonando al Numero Verde 800 755246 attivo 24 ore su 24. Comunque durante il normale orario di lavoro (si veda allegato 1 "Tabella informazioni utili"), per la segnalazione di guasti o disfunzioni è possibile telefonare anche ai centralini aziendali.

Si prevedono i seguenti tempi dalla segnalazione ricevuta dal personale di pronto intervento:

- Tempo massimo, per l'esecuzione del sopralluogo ed avvio del primo intervento in caso di situazioni di pericolo: 2 ore
- Tempo massimo per l'esecuzione del sopralluogo e/o primo intervento in caso di guasto del contatore o altri apparecchi di proprietà del gestore installati fuori terra: 2 ore
- Tempo massimo per l'esecuzione del sopralluogo e/o primo intervento in caso di guasto, occlusione di tubazioni o canalizzazioni interrate: 4 ore
- Tempo massimo per il ripristino del servizio in seguito al guasto: 72 ore

Nel caso di più segnalazioni di pericolo contemporanee e di un conseguente aumento del tempo d'intervento, il Concessionario del servizio acquedotto di concerto con gli Uffici Comunali, s'impegna a fornire le prime indicazioni comportamentali per affrontare l'emergenza.

### **6.5 Crisi idrica di scarsità**

In caso di scarsità d'acqua, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o fattori non dipendenti dall'attività di gestione, il Concessionario del servizio acquedotto, con adeguato preavviso, s'impegna di informare le autorità concedenti le misure necessarie da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure possono comprendere:

- Invito al risparmio idrico
- Limitazione dei consumi non essenziali
- Utilizzo di risorse destinate ad altri usi
- Limitazione dei consumi mediante riduzioni di pressione e turnazione delle utenze.

### **6.6 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite**

Il Concessionario del servizio acquedotto effettua un servizio di ricerca perdite programmato mediante controllo permanente della portata minima notturna di ogni distretto della rete. L'insorgenza di valori anormali, di questo parametro, segnalano un aumento di consumo imputabile a perdita. Questa è successivamente localizzata e riparata.

## **7 INFORMAZIONE ALL'UTENZA**

### **7.1 Tipologia delle informazioni**

Al fine di garantire all'Utenza una costante informazione sulle principali attività che caratterizzano la fornitura del servizio, nonché sulle procedure e sulle iniziative che possano riguardarla, il Comune di Ponte Buggianese ed il Concessionario del servizio acquedotto hanno individuato i seguenti strumenti:

- Pagina Internet al sito <http://www.comune.ponte-buggianese.pt.it>



Acque Toscane S.p.A.



Comune di Ponte Buggianese

- Numero verde 800-755246
- Ufficio Tributi, P.zza del Santuario, 1 Tel 0572/932138
- Ufficio Tecnico Via Matteotti, 78 Tel 0572/932174
- Ufficio U.R.P. Via Matteotti, 78 Tel 0572/932183
- Uffici del Concessionario Via U. Bassi, 34 – Montecatini T. (PT) Tel 0572/772308
- Compilazione di un riquadro sulla fattura riservato per comunicazioni agli Utenti
- Per corrispondenza (nel caso di richiesta scritta dell'Utente)
- Regolamento Acquedotto Comune Ponte Buggianese
- Carta dei Servizi disponibile presso l'U.R.P.

## ***7.2 Corrispondenza acqua erogata agli standard qualitativi vigenti***

Il Concessionario del servizio acquedotto s'impegna a fornire acqua conforme ai vigenti standard di legge. All'Utente che ne faccia richiesta scritta, il Concessionario del servizio acquedotto fornisce i valori caratteristici dei seguenti parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti il più possibile omogenei:

- Durezza totale in gradi idrometrici (°F) ovvero in mg/l di Ca
- Concentrazione ione idrogeno in unità e decimi di pH;
- residuo fisso a 180° in mg/l;
- nitrati in mg/l di NO<sub>3</sub>;
- nitriti in mg/l di NO<sub>2</sub>;
- ammoniacale in mg/l di NH<sub>4</sub>;
- fluoro in micron/l di F;
- cloruri mg/l Cl;

## **8 LA TUTELA**

Il controllo, di quanto previsto dalla Carta dei Servizi, è effettuato dai Responsabili degli Uffici Tecnico e Tributi del Comune di Ponte Buggianese che hanno fra le missioni assegnategli quella di verificare il rispetto degli impegni presi con la presente Carta dei Servizi.

Le violazioni ai principi della Carta possono essere segnalate per iscritto, telefonicamente o per posta elettronica (Comune di Ponte Buggianese - Ufficio U.R.P. – P.zza del Santuario, 1 – 51019 Ponte Buggianese (PT) - tel. 0572-932183 – sito Internet: <http://www.comune.ponte-buggianese.pt.it>).

Al momento dell'invio del reclamo, l'Utente deve fornire tutte le informazioni in suo possesso relativamente all'accaduto in modo che si possa provvedere alla ricostruzione dei fatti o del percorso seguito dalla pratica.

Le segnalazioni dell'Utente e tutte le informazioni raccolte per l'evasione delle stesse sono registrate dal Responsabile dell'Ufficio U.R.P.

E' prevista la sottoscrizione dell'Utente qualora il reclamo sia inoltrato di persona dallo stesso.



Entro il termine massimo di 5 giorni lavorativi dalla data di ricevimento, l'Ufficio U.R.P. dà un riscontro all'Utente che il suo reclamo è stato preso in conto, ed entro 20 giorni lavorativi riferisce all'Utente l'esito degli accertamenti compiuti impegnandosi anche a fornire tempi e modalità di rimozione delle irregolarità riscontrate.

E' prevista la costituzione di una Commissione Mista Conciliatrice, composta da membri dell'azienda, rappresentanti delle associazioni e delle istituzioni pubbliche di tutela dei consumatori con il compito di risolvere tutte quelle controversie che non troveranno soluzione dopo aver esperito tutto l'iter interno dell'ufficio, previsto nella presente carta.

## **9 SERVIZI DI CONSULENZA ALL'UTENTE**

Allo scopo di aiutare l'Utente a meglio adoperare gli impianti sono forniti i seguenti servizi:

- L'Utente può rivolgersi all'Ufficio tecnico o presso gli Uffici del Concessionario del servizio acquedotto che fornisce gratuitamente consulenze sulle soluzioni possibili;
- Si forniscono gratuitamente consulenze agli installatori esterni.

## **10 RIMBORSO FORFETTARIO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD**

In caso di mancato rispetto dei tempi massimi garantiti negli standard specifici riepilogati nell'allegato 2 è previsto un rimborso fisso di Euro 26.

Il rimborso è subordinato alla richiesta scritta di risarcimento – corredata delle informazioni e documentazioni che possono servire per ricostruire ed accertare l'accaduto – che deve essere inviata

Comune di Ponte Buggianese  
P.zza del Santuario, 1  
51019 Ponte Buggianese (PT)

entro trenta giorni dalla data del termine garantito.

Fa fede la data di ricevimento al protocollo generale del Comune di Ponte Buggianese.

Il comune provvederà al rimborso, se dovuto, entro 90 giorni dalla presentazione della richiesta di risarcimento.

## **11 VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO**



Acque Toscane S.p.A.



Comune di Ponte Buggianese

La presente Carta dei Servizi acquedotto, è redatta in conformità e nel rispetto dei principi generali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 Aprile 1999, recante lo “Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato”.

La carta è soggetta a revisione, gli Utenti sono portati a conoscenza delle successive revisioni tramite gli strumenti informativi indicati nel cap. 7 (Informazioni agli Utenti).

Gli standard di continuità, regolarità d’erogazione e di tempestività di ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni “normali” d’esercizio, escludendo perciò situazioni straordinarie dovute ad eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi (diretti o indiretti) e Atti dell’Autorità Pubblica.



Acque Toscane S.p.A.



Comune di Ponte Buggianese

### ALLEGATO 1 - TABELLA INFORMAZIONI UTILI

OPERAZIONI DA EFFETTUARE	A CHI RIVOLGERSI	ORARIO D'APERTURA	NUMERI TEL. E FAX
Informazioni generali agli Utenti	Sito Internet	24 ore su 24	<a href="http://www.comune.ponte-buggianese.pt.it">http://www.comune.ponte-buggianese.pt.it</a>
Qualsiasi informazione	Ufficio Relazioni con il Pubblico U.R.P.	Dal Lunedì al Sabato Dalle ore 9.00 alle ore 13.00	Tel. 0572-932183
Segnalazione situazioni d'emergenza	Numero Verde	24 ore su 24 – 365 giorni all'anno	Num. Verde 800-755246
Richieste informazioni specifiche su preventivi	Ufficio Tecnico Comunale Via Matteotti, 78	Mar – Ven - Sab Dalle ore 9.00 alle ore 13.00	Tel. 0572-932174
	Uffici del Concessionario Via U. Bassi, 34 – Montecatini T.	Dal Lunedì al Venerdì Dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14 alle 17 Il Sabato Dalle ore 8.30 alle ore 12.30	Tel. 0572-772308 Fax 0572-771690
Richieste informazioni generali	Numero Verde Comunale	Tutti i giorni dalle 0 alle 24	Num. Verde 800-755246
Richieste su nuovi contratti e relative operazioni - Richiesta di preventivi	Ufficio Tecnico Comunale Via Matteotti, 78	Mar – Ven - Sab Dalle ore 9.00 alle ore 13.00	Tel. 0572-932174
Richiesta verifica funzionalità contatore	Uffici del Concessionario Via U. Bassi, 34 – Montecatini T.	Dal Lunedì al Venerdì Dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14 alle 17 Il Sabato	Tel. 0572-772308 Fax 0572-771690



Acque Toscane S.p.A.



Comune di Ponte Buggianese

		Dalle ore 8.30 alle ore 12.30	
Richiesta verifica pressione di fornitura	Uffici del Concessionario Via U. Bassi, 34 – Montecatini T.	Dal Lunedì al Venerdì Dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14 alle 17 Il Sabato Dalle ore 8.30 alle ore 12.30	Tel. 0572-772308 Fax 0572-771690
Stipulazione del contratto	Ufficio Tecnico Comunale Via Matteotti, 78	Mar – Ven - Sab Dalle ore 9.00 alle ore 13.00	Tel. 0572-932174
Auto lettura del contatore	Uffici del Concessionario Via U. Bassi, 34 Montecatini T.	Dal Lunedì al Venerdì Dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14 alle 17 Il Sabato Dalle ore 8.30 alle ore 12.30	Tel. 0572-772308 Fax 0572-771690
Pagamento bollette	Tramite conto corrente postale		4.4 “Modalità di pagamento”
Denuncia violazione Carta dei Servizi	Comune di Ponte Buggianese - U.R.P. P.zza del Santuario, 1 51019 Ponte Buggianese (PT)	Dal Lunedì al Sabato Dalle ore 9.00 alle ore 13.00	Tel. 0572-932183 <a href="http://www.comune.ponte-buggianese.pt.it">http://www.comune.ponte-buggianese.pt.it</a>
Inoltro richiesta di rimborso per il Mancato rispetto degli impegni	Comune di Ponte Buggianese P.zza del Santuario, 1 51019 Ponte Buggianese (PT)		
Richieste e reclami scritti	Comune di Ponte Buggianese U.R.P. P.zza del Santuario, 1 51019 Ponte Buggianese (PT)		

**ALLEGATO 2 - RIASSUNTO DEGLI STANDARD DEL SERVIZIO****Tabella 2***Standard specifici non soggetti a rimborso in caso di mancato rispetto*

ATTIVITÀ	STANDARD	RIFERIMENTO CARTA SERVIZI
Cessazione delle forniture	Tempo medio= 4 gg Tempo massimo= 7 gg	3.2.4
Cessazione della fornitura nel caso in cui l'Utente si rechi presso l'Ufficio Tributi, con la lettura del contatore	Immediata	3.2.4
Risposte alle richieste scritte degli Utenti	Tempo massimo = 20 gg	4.8
Risposte ai reclami scritti	Tempo massimo = 20 gg	4.8
Richieste di fatturazione	Tempo massimo = 20 gg	5.2
Verifica del contatore eseguita presso il laboratorio specializzato	Tempo medio = 15 gg Tempo massimo = 21 gg	5.4
Verifica del livello di pressione	Tempo medio = 6 gg Tempo massimo = 12 gg	5.5
Durata delle sospensioni programmate	Durata massima = 24 ore	6.3

**Tabella 3***Standard specifici soggetti a rimborso in caso di mancato rispetto*

ATTIVITÀ	STANDARD	RIFERIMENTO CARTA SERVIZI
Tempi di preventivazione	Tempo medio = 15 gg Tempo massimo garantito = 30 gg	3.2.1
Tempi d'esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica	Tempo medio = 15 gg Tempo massimo garantito = 30 gg	3.2.2
Tempo per l'attivazione della fornitura	Tempo medio = 24 ore Tempo massimo garantito = 48 ore	3.2.3
Tempo per la riattivazione della fornitura	Tempo medio = 24 ore Tempo massimo garantito = 48 ore	3.2.3





**Tabella 4**  
*Standard generali di qualità del servizio*

ATTIVITÀ	STANDARD	RIFERIMENTO CARTA SERVIZI
Rispetto degli appuntamenti concordati: fascia di disponibilità dell'Utente	2 ore	4.6
Attesa all'Ufficio comunale Tecnico e/o Tributi	Tempo medio = 30 min Tempo massimo =. 60 min	4.7
Attesa presso gli Uffici del Concessionario	Tempo medio = 10 min Tempo massimo =. 20 min	4.7
Tempo di preavviso per interventi programmati per i casi in cui sia prevista una sospensione di durata superiore alle 2 ore	Tempo minimo = 48 ore	6.2
Tempo d'intervento per situazioni di pericolo	Tempo massimo = 2 ore	6.4
Tempo d'intervento in caso di guasto del contatore o altri apparecchi di proprietà del gestore installati fuori terra	Tempo massimo = 2 ore	6.4
Tempo d'intervento in caso di guasto od occlusione di tubazioni o canalizzazioni interrato	Tempo massimo = 4 ore	6.4
Tempo d'intervento per il ripristino del servizio in seguito al guasto	Tempo massimo = 72 ore	6.4
Ricerca programmata delle perdite	Controllo permanente	6.6