

# CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO



## COMUNE DI INCUDINE

PROVINCIA DI BRESCIA

Approvata con delibera della Giunta Comunale n. 9 del 13/01/2014

IL SEGRETARIO COMUNALE  
— Dott. Fabio Gregorini —  
*Gregorini*

## **INDICE:**

1. PRESENTAZIONE
2. L'AZIENDA E I SUOI SERVIZI
3. TUTELA DEL CLIENTE
4. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO
5. QUALITÀ DEL SERVIZIO
6. RECLAMI
7. RESOCONTO ANNUALE
8. RIMBORSI ED INDENNIZZI
9. TARIFFE, FATTURAZIONE, CONTESTAZIONE SUL PAGAMENTO
10. DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI
11. SPECCHIETTO RIEPILOGATIVO DEI NUMERI DI TELEFONO DA CONTATTARE

## 1. PRESENTAZIONE

La carta dei servizi costituisce una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il Comune di Incudine e gli utenti: permette al singolo cittadino di conoscere ciò che deve attendersi dal Comune e costituisce, allo stesso tempo, un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati.

In particolare, la carta si prefigge il raggiungimento di due obiettivi principali:

1. miglioramento della qualità dei servizi forniti;
2. miglioramento del rapporto tra gli utenti e il Comune di Incudine.

Più nello specifico, la carta del servizio idrico integrato fissa i principi per l'erogazione dei servizi d'acquedotto, fognatura e depurazione, ed i relativi standard di qualità che il Comune di Incudine si impegna a rispettare.

Gli standard caratteristici del servizio sono monitorati e resi disponibili sul sito istituzionale del Comune: [www.comune.incudine.bs.it](http://www.comune.incudine.bs.it)

Le variazioni significative saranno rese note mediante comunicazione scritta all'indirizzo di recapito delle bollette e mediante avviso pubblicato sul sito istituzionale e all'albo pretorio on-line del Comune.

La carta dei servizi è a disposizione di ciascun utente del servizio idrico integrato. La stessa può inoltre essere richiesta gratuitamente al Comune di Incudine:

- presso l'ufficio tributi, telefonando al n° 0364/71368;
- scaricandola direttamente dal sito : [www.comune.incudine.bs.it](http://www.comune.incudine.bs.it)

## 2. L'AZIENDA E I SUOI SERVIZI

Il Comune di Incudine con sede in Via Sandro Pertini, 40 - 25040 Incudine (BS) gestisce il servizio di captazione, potabilizzazione e distribuzione di acqua ad usi civili e produttivi, in economia diretta, mediante strutture proprie.

Per l'approvvigionamento dell'acqua per l'abitato di Incudine, si provvede alla captazione da una sorgente sita in territorio comunale.

L'opera di presa è situata in località "Pra Mezul" nella quale viene prelevata una quantità di acqua di circa 140.000 mc annui; il serbatoio di accumulo è ubicato in loc. "Acqua Marcia" avente una capienza di circa 188,00 mc.

Il territorio servito è quello del Comune di Incudine, con una popolazione di 388 abitanti residenti al 31/12/2013, con un incremento nel periodo estivo di oltre il 100%. Le utenze in essere ammontano a circa 562.

La carta si riferisce, per il servizio di acquedotto, ai seguenti usi potabili:

- a) uso civile domestico;

b) uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (edifici pubblici, centri sportivi, ecc.);

c) altri usi, relativi ai settori commerciali artigianali e terziario in genere.

Il Comune di Incudine nell'erogare i servizi si ispira ai seguenti principi:

### **Eguaglianza ed imparzialità di trattamento**

Tale principio si esplica nel garantire l'eguaglianza dei diritti degli utenti e la non discriminazione per gli stessi, ed in particolare nel garantire uguale trattamento agli utenti, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

### **Continuità**

Costituisce impegno prioritario del Comune erogatore del servizio garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi, o ridurne la durata. Qualora questi si dovessero verificare per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, l'erogatore del servizio si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

### **Partecipazione**

L'erogatore del servizio ha il dovere di fornire all'utente le informazioni che lo riguardano; quest'ultimo può avanzare proposte, suggerimenti ed ha il diritto di inoltrare reclami. Per gli aspetti di relazione con l'utente, Il Comune erogatore del servizio garantisce l'identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture. L'utente ha diritto di richiedere e ottenere singolarmente o tramite le associazioni che rappresentano interessi collettivi le informazioni che lo riguardano e può avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami.

### **Cortesia**

Il Comune di Incudine si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni.

### **Efficacia ed efficienza**

L'erogatore del servizio persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

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

L'erogatore del servizio pone la massima attenzione alla chiarezza e alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

## **3 . TUTELA DEL CLIENTE**

### **Accessibilità al servizio**

L'accesso alle informazioni riguardanti il servizio svolto, sono garantite con le seguenti modalità:

- **Uffici comunali:** via Sandro Pertini, 40 - Incudine (BS) aperti dal martedì al sabato nei seguenti orari

Lunedì 14,00 – 17,00

Martedì 9,00 – 12,00                      14,00 -17,00

Mercoledì 9,00 – 12,00                    14,00 -17,00

Giovedì 9,00 – 12,00                    14,00 -17,00

Venerdì 9,00 – 12,00                    14,00 -17,00

Sabato 9,00 – 12,00

Telefono: 0364/71368 – fax: 0364/73003

e- mail: [info@comune.incudine.bs.it](mailto:info@comune.incudine.bs.it)

- **Sito internet:** [www.comune.incudine.it](http://www.comune.incudine.it)

Eventuali modifiche agli orari di apertura degli uffici comunali saranno rese note agli utenti tramite pubblicazione sul sito web comunale e con gli altri canali di informazione a disposizione dell'Amministrazione Comunale.

### **Svolgimento di pratiche per via telefonica/corrispondenza**

Gli utenti possono chiamare il numero 0364/71368 negli orari di apertura al pubblico.

Telefonicamente è possibile:

1. richiedere chiarimenti in merito a nuovi allacciamenti;
2. richiedere chiarimenti in merito alle bollette;
3. richiedere appuntamenti;
4. segnalare anomalie.

I tempi di attesa dell'utente agli apparecchi telefonici: medi e massimi risultano essere rispettivamente 3 minuti e massimo 5 minuti. Il Comune di Incudine risponderà alle richieste di informazioni pervenute per iscritto entro 30 giorni lavorativi decorrenti dall'arrivo della richiesta dell'Utente (farà fede la data di protocollo di arrivo).

### **Agevolazioni per particolari categorie di utenti**

Utenti in condizioni economiche disagiate o in precarie condizione mediche, entrambe comprovate da apposita documentazione, possono chiedere facilitazioni per l'accesso al servizio e per il pagamento delle fatture.

### **Rispetto degli appuntamenti concordati**

Per le attività che richiedono una visita a domicilio, sarà il personale incaricato dal Comune a concordare il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento con l'utente.

### **Continuità del servizio e Pronto Intervento**

Il numero telefonico da contattare:

1. in caso di guasti o malfunzionamento del servizio durante l'orario di apertura degli uffici è il seguente: 0364/71368;
2. in caso di guasti o malfunzionamento del servizio fuori dall'orario di apertura degli uffici è il seguente: 329/3177063.

Il Comune, fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, assicurando un servizio di pronto intervento da parte di personale specializzato.

Si indicano di seguito i tempi medi di intervento garantiti dal Comune di Incudine:

- ✓ il tempo massimo di primo intervento in caso di situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nocive per la salute umana, è stabilito in 3 ore;
- ✓ il tempo massimo dalla segnalazione di primo intervento, in caso di guasto del contatore o di altri apparecchi accessori installati fuori terra, è stabilito in 48 ore;
- ✓ il tempo massimo, dalla segnalazione, di primo intervento in caso di guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata è stabilito in 24 ore;
- ✓ il tempo massimo per il ripristino del servizio interrotto a seguito di guasto è stabilito in 24 ore;
- ✓ il tempo massimo per l'avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti è stabilito in 48 ore.

La mancanza del servizio potrà essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio stesso. In caso di interruzione del servizio, saranno fornite adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

Il Comune limiterà al minimo necessario i tempi di disservizio compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

Nel caso si verificassero, per i motivi sopra esposti, sospensioni di durata superiore a 36 ore, il Comune attiverà un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

#### **Deroghe:**

Per il calcolo dei tempi di sospensione del servizio di cui al paragrafo precedente non si tiene conto di tutti gli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e dalla capacità del Comune che di fatto impediscono o condizionano le attività dello stesso quali: gli eventi di carattere eccezionale esterni al Comune o da questo non dipendenti (catastrofi naturali, alluvioni, eventi franosi e climatici particolari -gelo, interruzione dell'alimentazione di energia elettrica ecc.).

Sono a carico del Comune esclusivamente gli interventi di manutenzione della dorsale della rete idrica; le derivazioni dalla dorsale, in suolo privato, sono a carico degli utenti privati.

#### **Tempi di preavviso di interventi programmati e durata**

Ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, il Comune, informa gli utenti almeno 24 ore prima tramite avvisi pubblici affissi alle

bachecche e sul sito istituzionale, salvo nei casi di estrema urgenza dovuti ad eventi imprevedibili.

### **Crisi idrica**

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici, comunque non dipendenti dall'attività dell'erogatore, il Comune informa con adeguato preavviso l'utenza, specificando le misure, concordate con le Autorità di Protezione Civile, da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure possono comprendere:

- ✓ invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- ✓ utilizzo delle risorse destinate ad altri usi;
- ✓ limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione di rete;
- ✓ turnazione delle utenze.

## **4. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

I tempi di prestazione di seguito indicati sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente. Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare scadenze garantite o già comunicate, il Comune indica all'utente il nuovo termine e il motivo del rinvio.

### **Preventivazione per l'allacciamento all'acquedotto**

È il tempo massimo, espresso in giorni lavorativi, intercorrente tra la presentazione della richiesta dell'utente ed il momento in cui il preventivo è a sua disposizione per le necessarie determinazioni.

Il preventivo contiene:

- Corrispettivi con componenti di costo;
- Documentazione necessaria per l'attivazione del servizio;
- Schema di contratto di fornitura.

Livello di qualità: 30 giorni dalla richiesta.

### **Esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica**

È il tempo massimo tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura nel caso in cui non siano necessari lavori d'intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale.

Livello di qualità: 30 giorni dalla richiesta (al netto dei tempi occorrenti per l'ottenimento di autorizzazioni da parte di terzi).

### **Attivazione e riattivazione del servizio**

È il tempo massimo intercorrente fra la data di definizione del contratto di fornitura e l'avvio della stessa nel caso di attivazione del servizio o di riattivazione nei casi di subentro.

Livello di qualità: 30 giorni per l'attivazione e 30 giorni per la riattivazione

### **Cessazione del servizio**

È il tempo massimo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la disattivazione della fornitura idrica.

Livello di qualità: 30 giorni dalla richiesta.

### **Allacciamento alla fognatura**

È il tempo massimo espresso in giorni lavorativi intercorrente tra la presentazione della richiesta dell'utente ed il momento in cui il preventivo è a sua disposizione per le necessarie determinazioni. Livello di qualità: 30 giorni dalla richiesta (al netto dei tempi occorrenti per l'ottenimento di autorizzazioni da parte di terzi).

### **Rilevazione consumi**

La fatturazione dei consumi per le utenze di tipo domestico avviene sulla base di un criterio forfetario, determinato dal numero di "spine" per ciascuna unità locale considerata.

La tariffa per ciascuna spina è diversificata a seconda della tipologia di consumi cui la stessa fa riferimento: tariffa "uso cucina" e tariffa "uso bagno".

L'importo unitario della tariffa moltiplicato per il numero di spine corrisponde al consumo annuo da addebitare alla famiglia.

Con l'inizio dell'occupazione dell'immobile, ovvero con le eventuali successive variazioni dovute a modifiche dello stesso, è resa dall'utente la dichiarazione sul numero di "spine" presenti nell'immobile da considerare ai fini della fatturazione.

La dichiarazione può essere presentata al Comune negli orari di apertura al pubblico oppure può essere comunicata anche via fax al n. 036473003 o tramite e-mail all'indirizzo [info@comune.incudine.bs.it](mailto:info@comune.incudine.bs.it).

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

L'utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna; tale verifica sarà effettuata entro 15 giorni dalla richiesta della stessa. Nel caso in cui il valore di pressione non risulti compreso nei limiti previsti dalla presente carta al successivo paragrafo 5, Il Comune di Incudine provvederà a risolvere il problema. In caso contrario, il Comune di Incudine comunicherà all'utente i risultati della verifica entro 10 giorni dalla medesima, addebitando all'utente **Euro 25,00** per il rimborso del costo della verifica.

## 5. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il Comune di Incudine, coerentemente con i principi di efficacia, efficienza e continuità, fissa e garantisce delle soglie di qualità dei servizi forniti, al fine di raggiungere il soddisfacimento delle aspettative della clientela. Gli standard di qualità sono rappresentabili tramite parametri quantitativi che consentono di valutare i livelli delle prestazioni erogate.

### **Caratteristiche chimico-fisiche acqua potabile**

Il Comune di Incudine è tenuto a fornire i valori caratteristici indicativi dei parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti il più possibile omogenei, visibili sul sito

[www.comune.incudine.bs.it](http://www.comune.incudine.bs.it) → servizio idrico integrato /analisi acqua potabile

Le verifiche di potabilità delle acque avvengono nel punto più significativo della rete di distribuzione:

*Fontana pubblica in P.zza Guglielmo Marconi;*

Le verifiche di potabilità delle acque avvengono con frequenza *bimestrale* e con calendario definito con la Ditta specializzata esecutrice delle analisi, nell'ambito dei controlli cui è tenuto ad adempiere il Comune di Incudine e senza costi per l'utente.

Tali risultati saranno visibili presso l'Ufficio Tecnico Lavori Pubblici.

### **Portata di esercizio**

Il Comune di Incudine garantisce non meno di 0,03 l/s per ogni singola unità immobiliare, riferita al punto di consegna.

### **Pressioni minima e massima**

La pressione minima di esercizio all'uscita dei riduttori di pressione in è pari a 3 atmosfere mentre la pressione massima è pari a 15 atmosfere e si registra in via IV Novembre.

## 6. RECLAMI

I reclami rappresentano un diritto fondamentale che gli utenti possono esercitare nei confronti dell'erogatore del servizio e un'importante occasione di miglioramento per quest'ultimo. Gli utenti possono presentare reclamo qualora riscontrino ritardi, inadempienze o, in generale, un cattivo funzionamento del servizio. Il reclamo può essere presentato in forma verbale o per iscritto.

### **a) reclamo verbale**

Nel caso di reclamo fatto di persona, l'utente si reca presso gli Uffici Comunali posti in via Sandro Pertini, 40. Il funzionario redige il verbale che dovrà essere sottoscritto dall'utente. L'utente deve inoltre fornire tutti gli elementi e la documentazione in suo possesso attinente l'oggetto del reclamo, al fine di consentire all'ufficio l'espletamento dell'istruttoria. Una copia del verbale deve essere consegnata all'utente.

### **b) reclamo scritto**

I reclami scritti devono essere effettuati attraverso la presentazione di apposita richiesta da inviare al seguente indirizzo: via Sandro Pertini, 40 – 25040 Incudine (BS), oppure via fax al n. 0364/73003 o per e.mail all'indirizzo di posta elettronica: [info@comune.incudine.bs.it](mailto:info@comune.incudine.bs.it)

Per facilitare gli utenti è stato predisposto il modulo allegato (allegato A) alla presente carta dei servizi. Si sottolinea che l'utilizzo del modulo *non è obbligatorio* dato che l'utente può formulare le proprie proposte, segnalazioni e/o reclami ricorrendo anche altri strumenti, come un normale foglio di carta. Lo stesso modulo è altresì reperibile presso il sito internet: [www.comune.incudine.bs.it](http://www.comune.incudine.bs.it) , può essere richiesto direttamente presso gli Uffici Comunali oppure al seguente indirizzo di posta elettronica: [info@comune.incudine.bs.it](mailto:info@comune.incudine.bs.it) .

I reclami scritti devono essere corredati delle informazioni e dei documenti che possono servire per ricostruire ed accertare la fondatezza del richiamo stesso ed inviati a uno degli indirizzi sopra indicati e presentati entro 10 giorni dal verificarsi dell'evento (fa fede la data di spedizione o del protocollo di ingresso del Comune in caso di recapito diretto). L'utente ha la possibilità di integrare la documentazione in un momento successivo; in tale caso i tempi di risposta da parte del Comune di Incudine decorrono dalla presentazione della documentazione integrativa.

Entro trenta giorni decorrenti dalla data di ricezione del reclamo, o dalla data di ricezione della documentazione integrativa, il Comune di Incudine s'impegna a riferire all'utente l'esito degli accertamenti compiuti e a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate. Se la complessità della richiesta non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, il cliente verrà tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo. Tutta la corrispondenza dovrà riportare l'indicazione del referente della pratica e del responsabile dei rapporti con l'utenza ed il numero telefonico dell'Ufficio Comunale.

I clienti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dal Comune di Incudine, erogatore del servizio, possono rivolgersi all'Autorità d'Ambito ed alle associazioni di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti.

Nel caso in cui non sia stata attivata alcuna procedura di conciliazione, il Comune di Incudine si impegna comunque a partecipare ad eventuali tentativi di risoluzione stragiudiziale delle controversie attivate dall'Utente.

## **7. RESOCONTO ANNUALE**

Il Comune di Incudine predispose annualmente entro il 30 novembre, un resoconto contenente la valutazione del raggiungimento di tutti gli obiettivi di qualità del servizio indicati nella Carta, gli indici sui tassi di reclamo, il confronto con i dati precedentemente riscontrati, la valutazione del grado di soddisfazione dell'utente e eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni; è a disposizione degli utenti che ne fanno richiesta.

Il Comune di Incudine è tenuto a tenere traccia di ogni reclamo presentato, attraverso la registrazione protocollo comunale, evidenziando:

- a) la data di presentazione del medesimo;
- b) l'autore del reclamo;
- c) la data di invio della risposta motivata;

d) i numeri di protocollo della corrispondenza relativa al reclamo;

e) la soluzione del problema e la data della stessa quant'altro necessario per ricostruire la procedura di evasione del reclamo.

## **8. RIMBORSI ED INDENNIZZI**

Il Comune di Incudine riconosce agli utenti un risarcimento qualora si verifichi il mancato rispetto, per cause imputabili direttamente all'erogatore.

L'importo viene accreditato sulla prima bolletta utile o in altra forma di accredito ritenuta opportuna. Per ottenere tale rimborso, l'utente, deve presentare apposita istanza dettagliata sulla tipologia delle disfunzioni e sulle possibili cause.

In caso di riconoscimento della fondatezza della richiesta, il Comune di Incudine accrediterà l'importo sulla prima bolletta utile ovvero provvederà al rimborso mediante mandato di pagamento da riscuotersi presso la Tesoreria Comunale. In caso contrario sarà data comunicazione scritta e motivata all'utente.

### **Casi di esclusione del diritto all'indennizzo**

Il Comune di Incudine *non* è tenuto a corrispondere gli indennizzi di cui al precedente paragrafo qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, sia riconducibile ad una delle seguenti cause:

- cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali (gelo, nevicate, interruzione dell'alimentazione di energia elettrica, alluvioni, smottamenti, terremoti, ecc.), scioperi, mancato ottenimento di atti di terzi, per interventi di manutenzione sulla rete;

- cause imputabili all'utente, quali la sua mancata presenza ad un appuntamento concordato con l'incaricato del Comune di Incudine per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'utente.

Inoltre il Comune di Incudine non è tenuto a corrispondere gli indennizzi qualora l'utente non sia in regola con i pagamenti.

## **9. TARIFFE, FATTURAZIONE, CONTESTAZIONE SUL PAGAMENTO**

La fatturazione è effettuata con cadenza annuale, ma potrà essere effettuata anche con cadenza semestrale. Il processo di fatturazione è realizzato con sistemi informatici ed è oggetto di controllo e verifiche.

Il documento di fatturazione è così composto:

- una 1° parte relativa alla determinazione degli importi calcolati;
- una 2° parte relativa alle informazioni all'utenza;

La prima parte del documento di fatturazione deve fornire tutti gli elementi necessari all'Utente per ricostruire autonomamente l'ammontare degli importi dovuti, mantenendo separati gli

addebiti relativi oneri e spese accessorie, imposte e tasse. Devono essere presenti almeno le seguenti informazioni:

- Ragione sociale, indirizzo e numero telefonico del Comune;
- La data di emissione della fattura;
- La data di scadenza della fattura;
- Il nome dell'intestatario del contratto;
- La descrizione della tariffa;
- Il tipo di fattura (es. fattura in acconto, fattura a lettura di congruaggio, etc.);
- Il periodo di fatturazione cui il documento si riferisce;
- Aliquota e ammontare dell'imposta;
- Eventuali addebiti per servizi diversi;
- Eventuali addebiti per forniture diverse;
- Eventuali Interessi di mora e Interessi legali;
- Eventuali addebiti relativi a importi di qualsiasi genere non pagati inerenti comunque il servizio Idrico integrato;

La parte relativa all'informazione all'utenza contiene le principali condizioni contrattuali e le informazioni inerenti il rapporto commerciale, nonché qualsiasi ulteriore comunicazione intenda inviare il Comune gestore.

In particolare sono riportate le seguenti informazioni:

- Le modalità di pagamento;
- Informazioni relative al Comune, indirizzi e orari di apertura degli sportelli, recapiti per richiesta informazioni sulla bolletta, recapiti per presentazione dei reclami;
- Numeri di telefono per le informazioni commerciali, per lo svolgimento delle pratiche e per il pronto intervento.
- Le condizioni di mora: interessi, indennità, termini di applicazione, tempo minimo che intercorre tra la scadenza della bolletta e l'interruzione del servizio per morosità;
- Eventuali variazioni tariffarie e la data di loro applicazione.

Almeno una volta l'anno il Comune ricorda all'Utenza l'esistenza della Carta del Servizio Idrico Integrato e le modalità con cui può essere ottenuta.

## 10. DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI

È assicurato a ciascun utente il diritto di accesso ai documenti amministrativi detenuti dal Comune di Incudine, in conformità alla Legge 7 agosto 1990, n. 241 e al D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184.

La richiesta di accesso deve essere motivata e può essere presentata sia verbalmente che per iscritto ai seguenti indirizzi;

- via Sandro Pertini, 40 – 25040 Incudine (BS),
- fax al n. 0364/73003,
- e-mail all'indirizzo di posta elettronica: [info@comune.incudine.bs.it](mailto:info@comune.incudine.bs.it)

Il Comune di Incudine deve rispondere al richiedente nel termine di 30 giorni.

L'accoglimento della richiesta consente all'utente di esaminare i documenti e gli atti che lo riguardano e di estrarne copia, salvo il rimborso al Comune dei costi di riproduzione.

## 11. SPECCHIETTO RIEPILOGATIVO DEI NUMERI DI TELEFONO DA CONTATTARE

### Numero da contattare

Pronto intervento (guasti, perdite, ecc.)	329 3177063
Richiesta rimborso	0364 71368
Chiarimenti bollette	0364 71368
Segnalazioni varie	0364 71368

