



COMUNE DI PALAZZOLO ACREIDE



*Città Patrimonio dell' Umanità*  
*World Heritage List Unesco*



\* \* \*

# Carta del Servizio Idrico integrato

Adottata con delibera di Consiglio Comunale n. 30 del 26.06.2015

## INDICE

### INTRODUZIONE

### PRINCIPI FONDAMENTALI

1. Eguaglianza ed imparzialità di trattamento
2. Continuità
3. Partecipazione
4. Cortesia
5. Efficacia ed efficienza
6. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi
7. Condizioni principali di fornitura
8. Sostenibilità
9. Privacy
10. Accessibilità al servizio
11. Facilitazioni particolari
12. Qualità del servizio
13. Notizie sulla depurazione
14. Rapporto contrattuale
15. Continuità del servizio
16. Tempi di preavviso per interventi programmati
17. Standard di qualità
18. Esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica.
19. Riattivazione del servizio idrico
20. Cessazione della fornitura idrica
21. Rilascio del permesso di allacciamento alla Pubblica Fognatura
22. Esecuzione di allacciamento alla Pubblica Fognatura
23. Verifica della funzionalità del contatore
24. Consumi eccezionalmente elevati
25. Caratteristiche chimico-fisiche dell'acqua potabile
26. Reclami
27. Reclamo verbale
28. Reclamo scritto
29. Tempi di attesa per risposta ai reclami scritti degli Utenti
30. Fatturazione
31. Rettifica della fatturazione
32. Forme di pagamento
33. Informazioni riportate in bolletta
34. Pagamento della bolletta
35. Diritto di accesso agli atti

## INTRODUZIONE

La Carta del Servizio è uno strumento operativo introdotto dalla direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri (27.01.1994) che fissa i principi ai quali deve uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici.

Lo scopo di questo documento è garantire a tutti gli Utenti un servizio adeguato ai loro bisogni che tuteli il loro interesse e che sia effettuato in modo imparziale ed efficiente.

Il Comune, infatti, attraverso la Carta del Servizio, riconosce a tutti gli Utenti, che ne facciano richiesta, il diritto di libero accesso alle informazioni e la possibilità di poter esprimere un giudizio sull'operato, assicurando in questo modo una partecipazione attiva alla gestione del servizio attraverso le segnalazioni degli Utenti e le relative risposte agli stessi.

In particolare, la carta permette di conoscere i diritti che scaturiscono dal contratto con il quale viene erogato il servizio idrico integrato e al contempo costituisce un mezzo per controllare che gli impegni assunti dal Comune siano rispettati.

Attraverso la Carta il Comune di Palazzolo Acreide si prefigge di raggiungere due obiettivi:

il miglioramento della qualità dei servizi forniti;

il miglioramento dei rapporti tra il Comune e gli Utenti.

A tal fine la Carta del Servizio Idrico Integrato fissa i criteri di prestazione dei servizi d'acquedotto, fognatura e depurazione nonché i relativi standard di qualità che il Comune si impegna a rispettare.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta del Servizio Idrico Integrato si ispira ai seguenti principi generali:

### **1. Eguaglianza ed imparzialità di trattamento**

Il Comune, nell'erogazione del servizio, si ispira ai principi di uguaglianza dei diritti degli Utenti secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazione alcuna, garantendo uguale trattamento, a parità di presupposti nell'ambito di tutto il territorio comunale, a tutti gli Utenti nonché ai soggetti portatori di handicap, agli anziani ed agli appartenenti alle fasce più deboli.

### **2. Continuità**

Il Comune garantisce un servizio continuo e regolare ed adotta, nei casi di interruzione e disservizio, i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata dell'interruzione ed arrecare agli Utenti il minor disagio possibile.

Qualora le interruzioni siano programmabili, il Comune si impegna ad avvisare gli Utenti interessati con qualsiasi forma di comunicazione.

### **3. Partecipazione**

L'Utente ha il diritto di richiedere ed ottenere dal Comune tutte le informazioni che lo riguardano, ha la facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, avanzare proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Per gli aspetti di relazione con l'Utente, il Comune garantisce la identificabilità del personale ed individua i responsabili delle strutture interessate.

### **4. Cortesia**

Il Comune si impegna a formare il personale del servizio idrico integrato affinché, nell'espletamento delle proprie funzioni, agisca con rispetto e cortesia nei confronti dell'Utente, in modo da poter rispondere ad ogni sua richiesta agevolandolo nell'esercizio dei suoi diritti e nell'adempimento delle procedure richieste.

## **5. Efficacia ed efficienza**

Il Comune persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo.

## **6. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

Il Comune pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio ricorrendo, nei rapporti con l'Utente, all'utilizzo di un linguaggio e di una simbologia chiara, comprensibile ed efficace.

## **7. Condizioni principali di fornitura**

Le condizioni principali di fornitura del servizio sono riportate integralmente nel "Regolamento del Servizio Idrico".

## **8. Sostenibilità**

L'acqua è un bene prezioso ed è una risorsa limitata, pertanto è opportuno e necessario adottare, da parte di tutti, comportamenti volti al risparmio ed alla tutela della risorsa idrica. A tal fine il Comune assicura la gestione del servizio idrico in modo da garantire uno sviluppo sostenibile e si impegna a:

- Ricercare le perdite idriche nelle reti di distribuzione;
- Intervenire tempestivamente per la riparazione delle condotte;
- Programmare ed eseguire interventi di riqualificazione della rete idrica esistente con la progressiva sostituzione delle condotte obsolete;
- Promuovere campagne di informazione e di sensibilizzazione.

## **9. Privacy**

Il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.L. n. 196/2003 e s.m.i., in particolare il Comune consente ad ogni soggetto interessato l'espletamento dei diritti previsti dall'art. 7 del medesimo decreto.

## **10. Accessibilità al servizio**

La sede dell'ufficio acquedotto comunale si trova in Piazza del Popolo n. 1

Gli sportelli sono aperti al pubblico il martedì, mercoledì e venerdì dalle ore 09,00 alle ore 12,00, e il lunedì e giovedì dalle ore 09,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,30 alle ore 17,30.

Informazioni generali possono essere richieste al n° 0931/871339 o sul sito [www.comune.palazzoacreide.gov.it](http://www.comune.palazzoacreide.gov.it)

E' possibile, inoltre, comunicare con l'ufficio acquedotto per via telematica, inviando e-mail ad uno dei Seguenti indirizzi:

- [tributi.informatica@comune.palazzoacreide.gov.it](mailto:tributi.informatica@comune.palazzoacreide.gov.it)
- [urbanistica@comune.palazzoacreide.gov.it](mailto:urbanistica@comune.palazzoacreide.gov.it)
- [protocollo@pec.comune.palazzoacreide.gov.it](mailto:protocollo@pec.comune.palazzoacreide.gov.it)

Contatti utili: Centralino 0931/871111 - Fax 0931/871343

Presso l'Ufficio vengono espletate le seguenti pratiche:

- a) richieste appuntamenti e allacciamento a reti acquedotto: ufficio idrico tel. 0931/871339
- b) richieste appuntamenti, interventi, segnalazioni guasti/disservizi e allacciamento a rete fognaria: ufficio urbanistica tel. 0931/871307;

- c) segnalazioni guasti/disservizi e richiesta interventi fuori orario d'ufficio: Comando Vigili Urbani tel. 0931/881549;

Le richieste di cui ai punti a) e b) possono essere inoltrate al Comune anche per posta ordinaria/PEC e fax.

Gli uffici aperti al pubblico sono tenuti al rispetto dei seguenti tempi di attesa:

- a) tempo di attesa medio 15 minuti;  
b) tempo di attesa massimo 30 minuti.

I tempi di attesa agli apparecchi telefonici sono:

tempo di attesa medio 30 secondi - tempo di attesa massimo 1 minuto.

Il Comune si impegna a rispondere alle richieste di informazioni pervenute per iscritto entro 30 giorni.

Nel calcolo del tempo di risposta, è assunto come riferimento la data di arrivo al protocollo della richiesta dell'Utente.

### **11. Facilitazioni particolari**

Per i portatori di handicap, per le persone con difficoltà motorie ed in genere per tutti coloro che si trovano in situazione di disagio fisico sono previste le seguenti facilitazioni:

- a) precedenza per attivazione della fornitura, allacciamenti;  
b) precedenza nell'accesso agli sportelli.

### **12. Qualità del servizio**

La qualità dell'acqua è tenuta sotto controllo, come predisposto dalla normativa vigente, mediante prelievi effettuati nella rete di adduzione e di distribuzione e sottoposti ad analisi chimiche e microbiologiche presso laboratorio privato convenzionato e controllati dall'ASP territoriale.

### **13. Notizie sulla depurazione**

Il centro abitato del Comune è dotato di impianto fognario capillare, nel quale confluiscono i reflui provenienti dalle utenze private e pubbliche e che vengono convogliate nell'impianto di depurazione esistente nella parte a valle del territorio comunale.

Tale impianto, realizzato nel rispetto di tutte le norme sanitarie vigenti, è dotato di vasche di sedimentazione a fanghi attivi, impianto di clorazione e letto di essiccazione. La manutenzione dell'impianto è effettuata direttamente da personale comunale quotidianamente. La manutenzione straordinaria è garantita periodicamente da ditta specializzata in materia, all'uopo incaricata.

### **14. Rapporto contrattuale**

Il contratto è annuale, decorre dalla data di stipula e scade il 31 dicembre di ogni anno, esso si rinnova tacitamente, salvo disdetta da comunicare per iscritto con lettera raccomandata o con l'apposito modello predisposto dal Comune.

Il contratto di utenza si intenderà risolto di diritto quando per morosità dell'Utente, sia stata sospesa l'erogazione dell'acqua e tale sospensione duri oltre sessanta giorni;

Il Comune si riserva il diritto di sospendere la somministrazione dell'acqua potabile mediante preavviso scritto:

- a) quando specificatamente previsto da un contratto di tipo interrompibile;  
b) quando l'impianto ed il misuratore risultino collocati in posizione non idonea a seguito di modifiche eseguite senza avvertire il Comune e l'Utente non intenda provvedere alla loro sistemazione in conformità alle prescrizioni del Comune medesimo;  
c) quando non venga regolarmente pagata la fattura;

- d) quando venga impedito l'accesso al personale del Comune per la lettura del misuratore e per ogni controllo o verifica ritenuti opportuni;
- e) qualora la fornitura avvenga relativamente ad immobili non in regola con la normativa in materia urbanistica emanata dalle competenti autorità;
- f) quando vengano manomessi i sigilli del misuratore;
- g) quando l'immobile non è in regola con l'allaccio fognario o nel caso del mancato rispetto di norme, anche regolamentari, relative agli allacci alla rete fognaria;
- h) quando il contratto di affitto o di comodato d'uso sia difforme dai dettami di cui all'art. 5 del D.L. 47/2014, convertito in legge 80/2014;
- i) In ogni altro caso di mancata osservanza del presente Regolamento o di altre norme di legge.

Nel caso di immobile in cui risiede stabilmente un nucleo familiare o insiste un'attività commerciale, la sospensione del servizio idrico sarà sempre preceduta da una riduzione del flusso per un periodo minimo di 8 giorni.

Per ogni controversia che sorgesse tra l'Amministrazione dell'acquedotto e gli Utenti, è competente l'autorità giurisdizionale del territorio del Comune proprietario dell'acquedotto.

I consumi sono rilevati attraverso la lettura dei contatori effettuata con cadenza annuale.

L'Utente può comunicare l'autolettura anche tramite e.mail, pec, fax e telefono.

La quantità di acqua consumata viene fatturata con le modalità e le tariffe vigenti al momento della fatturazione.

Nel caso in cui si rilevano errori nella fatturazione, la correzione avverrà entro trenta giorni dalla data di contestazione dell'Utente.

E' possibile effettuare il pagamento delle bollette presso uffici postali o punti autorizzati, tramite bollettini di C/C postali intestati alla Tesoreria Comunale.

Ulteriori condizioni sono stabiliti nel regolamento Comunale per la distribuzione dell'acqua potabile allegato alla Delibera di Consiglio Comunale n. 26 del 12.06.2015. e pubblicato nel sito istituzionale del Comune.

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato sarà integralmente pubblicata, in un'apposita sezione, nel sito istituzionale del Comune.

### **15. Continuità del servizio**

Il Comune fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

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 d'interruzione del servizio le informazioni all'utenza saranno fornite con forme tali da garantirne la tempestiva conoscenza.

Il Comune limiterà ai minimi necessari i tempi di disservizio compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

### **16. Tempi di preavviso per interventi programmati**

In caso di interruzioni programmate per lavori sugli impianti e sulle reti, qualora non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, il Comune avviserà gli Utenti almeno 24 ore prima.

Il Comune garantisce un intervento, compatibilmente con altri interventi della stessa gravità eventualmente già in corso, ogniqualvolta se ne presenterà la necessità ed in ogni caso una prestazione di primo intervento con sopralluogo sarà effettuata entro 24 ore dal momento della segnalazione e i tempi massimi del necessario intervento saranno i seguenti:

- a) rottura del contatore con perdita d'acqua: 8 ore dopo il sopralluogo;
- b) rottura o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata: 8 ore;

e) ripristino del servizio interrotto a seguito di guasto: 24 ore o 48 ore, a seconda della gravità del danno dall'avvenuta conoscenza del guasto;

### **17. Standard di qualità**

Sono considerati standard relativi al rapporto contrattuale, i tempi stabiliti per l'erogazione delle prestazioni di competenza del Comune.

I tempi di prestazione di seguito riportati sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di 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 informerà tempestivamente l'Utente del nuovo termine e il motivo del rinvio.

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

E' il tempo massimo intercorrente tra la data di accettazione formale 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).

### **19. Riattivazione del servizio idrico**

In caso di forniture soggette a limitazione per morosità, la riattivazione della fornitura avverrà entro massimo due giorni lavorativi dal pagamento del debito pregresso e delle spese di chiusura e riattivazione.

### **20. Cessazione della fornitura idrica**

E' il tempo massimo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente e la disattivazione della fornitura idrica. Livello di qualità: 5 giorni dalla richiesta. Solo da tale momento cesserà l'obbligo del pagamento a carico dell'Utente.

### **21. Rilascio del permesso di allacciamento alla Pubblica Fognatura**

E' il tempo massimo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente e il rilascio del permesso di allacciamento alla Pubblica Fognatura.

Livello di qualità: 45 giorni dalla richiesta, salvo interruzioni del procedimento in caso di richiesta incompleta o irregolare.

### **22. Esecuzione di allacciamento alla Pubblica Fognatura**

E' il tempo massimo intercorrente tra la data di accettazione formale e la data di completamento dell'allacciamento alla rete, purché l'intervento non necessiti di lavori di estensione.

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

### **23. Verifica della funzionalità del contatore**

L'Utente, in contraddittorio con i tecnici del Comune, può richiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore.

Il tempo massimo d'intervento per la verifica del contatore, fissato a partire dalla segnalazione dell'Utente, è stabilito in sette giorni.

L'Utente ha la facoltà di presenziare alla prova di verifica e quest'ultima avviene sempre per appuntamento.

Se la verifica comprova l'esattezza di funzionamento del misuratore entro i limiti di tolleranza previsti, nella misura del 6% in più o in meno, il Comune provvederà ad addebitare all'Utente le spese sostenute per le operazioni connesse alla verifica richiesta di € 30,00 alla prima verifica e di € 60,00 alla seconda verifica nello stesso anno.

Nel caso la verifica dimostri un irregolare funzionamento, le spese delle prove e delle riparazioni necessarie sono a carico del Comune, il quale inoltre provvederà al rimborso di eventuali errate fatturazioni per un periodo non superiore ad anni uno. Su richiesta dello stesso l'eccedenza contabilizzata potrà essere portata in detrazione nelle fatturazioni successive.

La presentazione della richiesta di verifica di un contatore non dà diritto a ritardare il pagamento del consumo indicato dal contatore stesso, salvo eventuale rimborso.

#### **24. Consumi eccezionalmente elevati**

Il Comune deve informare tempestivamente l'Utente in caso di rilevazione di consumi anomali.

Qualora, per guasti e perdite dell'impianto a valle del contatore, si verificano consumi eccezionalmente elevati, all'Utente che dimostri l'esistenza di un guasto che abbia causato elevate perdite d'acqua e che non sia imputabile a sua grave negligenza, può essere concessa, su richiesta motivata e solo per una volta, il pagamento di un corrispettivo calcolato sulla base della media aritmetica dei consumi regolari del biennio precedente o dell'anno precedente in caso di durata minore. In mancanza di questi elementi, resta nella facoltà del Comune fatturare, in caso di utenza domestica, un consumo minimo presunto di 55 mc/anno per ogni persona appartenente al nucleo familiare residente nell'immobile; in caso di utenza non domestica di almeno 100 mc/anno a seconda della natura dell'utenza.

#### **25. Caratteristiche chimico-fisiche dell'acqua potabile**

Le caratteristiche chimico-fisiche dell'acqua potabile comprendenti i parametri considerati significativi per la valutazione della qualità dell'acqua sono riportati nelle tabelle consultabili presso l'ufficio tecnico e sul sito internet del Comune.

#### **26. Reclami**

I reclami rappresentano un diritto fondamentale per gli Utenti nei confronti del Comune per servizio e un'importante occasione di miglioramento per quest'ultimo.

Gli Utenti possono presentare reclamo, in forma verbale o per iscritto, qualora riscontrino ritardi, inadempienze o in generale un cattivo funzionamento del servizio.

#### **27. Reclamo verbale**

Nel caso di reclamo fatto di persona, il funzionario addetto redige il verbale che dovrà essere sottoscritto dall'Utente. Una copia del verbale deve essere consegnata all'Utente.

L'Utente deve inoltre fornire tutti gli elementi e la documentazione in suo possesso attinente all'oggetto del reclamo, al fine di consentire all'ufficio l'espletamento dell'istruttoria.

#### **28. Reclamo scritto**

I reclami scritti devono essere effettuati attraverso la presentazione di apposita comunicazione inoltrata anche tramite fax o via e-mail.

Per facilitare gli Utenti è stato predisposto un modulo che è reperibile presso l'ufficio idrico del Comune e sul sito internet istituzionale.

L'utilizzo del modulo non è obbligatorio dato che l'Utente può formulare le sue proposte, segnalazioni e/o reclami anche mediante carta semplice.

I reclami scritti devono essere corredati delle informazioni e dei documenti che possono servire per ricostruire ed accertare la fondatezza del richiamo stesso e presentati entro quindici 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 decorrono dalla presentazione della documentazione integrativa.

### **29. Tempi di attesa per risposta ai reclami scritti degli Utenti**

Entro trenta giorni decorrenti dalla data di ricezione del reclamo o dalla data di ricezione della documentazione integrativa, il Comune s'impegna a riferire all'Utente l'esito degli accertamenti compiuti e a indicare 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, l'Utente 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 del procedimento.

Il Comune è tenuto a tenere traccia di ogni reclamo presentato, attraverso la registrazione al protocollo comunale, evidenziando la data di presentazione del medesimo, l'autore del reclamo, la data di invio della risposta motivata, i numeri di protocollo della corrispondenza relativa al reclamo, la soluzione del problema e la data della stessa e quant'altro necessario per ricostruire la procedura di evasione del reclamo.

Riconosciuta la validità della richiesta il Comune contabilizzerà l'importo di cui sopra sulla prima bolletta utile, in caso contrario, ne dà comunicazione scritta e motivata all'Utente.

Le somme dovute a titolo di rimborso sono riconosciute all'Utente entro trenta giorni da quando il Comune ha verificato l'irregolarità descritta nel reclamo.

E' facoltà dell'Utente richiedere per iscritto la restituzione dell'importo, fornendo l'IBAN dove effettuare il versamento. Il Comune restituirà le somme entro trenta giorni dalla ricezione della richiesta.

### **30. Fatturazione**

La fatturazione è di norma trimestrale con conguaglio annuale che segue le letture effettuate.

L'acqua viene pagata in ragione del consumo indicato dal contatore nel rispetto dei singoli contratti di fornitura.

Ove, per motivi indipendenti dal Comune, non fosse possibile effettuare regolare lettura del contatore necessaria al conguaglio annuale il Comune provvederà ad emettere ulteriore bolletta in acconto, salvo conguaglio.

Il Comune si riserva il diritto di variare la periodicità ed il ciclo di fatturazione.

Nel caso in cui i consumi pregressi già fatturati siano superiori a quelli desunti dalla lettura, l'importo a credito verrà portato in detrazione nella prima fattura successiva.

Qualora non sia possibile effettuare la lettura del contatore, l'incaricato lascia nella cassetta della posta un'apposita cartolina per l'autolettura, contenente tutte le informazioni utili per la lettura del consumo data e ora di passaggio dell'incaricato delle letture.

L'autolettura può essere comunicata al Comune anche per via telefonica.

### **31. Rettifica della fatturazione**

Il Comune, in caso di individuazione di errori nel processo di fatturazione, corregge gli stessi d'ufficio e ne dà comunicazioni all'Utente, anche a seguito di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

In caso di importi già versati, la restituzione delle quote non dovute verrà effettuata entro i tempi stabiliti per l'erogazione delle prestazioni di competenza del Comune.

### **32. Forme di pagamento**

La bolletta potrà essere pagata presso gli Uffici Postali:conto corrente postale n. **24608416**, presso sportelli di Lottomatica, con bonifico bancario:

**IBAN IT83U0503684760CC0361379938.**

### **33. Informazioni riportate in bolletta**

Sulla bolletta devono essere riportate le informazioni di base quali: nominativo, indirizzo, numero di utenza, periodo di lettura dei contatori, consumo espresso in mc, fasce di consumo con relative tariffe, importo da pagare, scadenza, modalità di pagamento, comunicazione notizie utili, riferimenti telefonici per chiarimenti sulla bolletta stessa con relativo orario di apertura.

### **34. Pagamento della bolletta**

Il pagamento della bolletta deve avvenire entro il termine indicato sulla stessa, decorso il quale verranno applicati interessi calcolati al tasso legale.

Tra la data di invio della bolletta e la scadenza di pagamento devono essere garantiti almeno dieci giorni.

In caso di mancato pagamento, trascorsi trenta giorni dalla scadenza della bolletta, il Comune invia un sollecito di pagamento, le cui spese saranno poste a carico degli **Utenti morosi**.

In caso di morosità persistente, oltre trenta giorni dopo l'invio del sollecito di pagamento, il Comune, tramite lettera raccomandata, comunica all'Utente che trascorsi altri trenta giorni, in assenza di pagamento, procederà alla riduzione del flusso dell'acqua per almeno otto giorni e alla successiva sospensione del servizio.

In tal caso la fornitura potrà essere riattivata soltanto dopo che l'Utente abbia pagato o regolarizzato il debito pregresso nonché le spese di chiusura e riattivazione.

In caso di contestazioni per errori di lettura o calcolo, dall'avvio della procedura di reclamo e sino alla sua decisione finale, sono sospesi i termini per il pagamento delle fatture.

In tal caso il ritardo nel pagamento delle fatture non determina la sospensione del servizio.

Nei casi in cui la contestazione del pagamento non venga accolta l'Utente è tenuto al pagamento delle spese di accertamento sostenute dal Comune.

### **35. Diritto di accesso agli atti**

E assicurato a ciascun Utente il diritto di accesso ai documenti amministrativi detenuti dal Comune, in conformità alla L 7 agosto 1990, n. 241 e al D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184 e smi. La richiesta di accesso deve essere motivata e presentata per iscritto all'Ufficio.

Il Comune procederà a termini di legge.