

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

COMUNE DI MONNO



Provincia di Brescia

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

Allegato A_ MODULO UNICO PER RECLAMI E/O SEGNALAZIONI

1. PRESENTAZIONE

La carta dei servizi costituisce una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il Comune di Monno 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:

- miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- miglioramento del rapporto tra gli utenti e il Comune di Monno.

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 Monno si impegna a rispettare.

Gli standard caratteristici del servizio sono monitorati e resi disponibili sul sito istituzionale del Comune.

Le variazioni significative saranno rese note mediante comunicazione scritta all'indirizzo di recapito delle bollette e mediante avviso pubblicato sul sito internet del Comune e all'albo pretorio on-line del Comune di Monno: www.comune.monno.bs.it

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

- presso l'ufficio tributi, telefonando al n° 0364-779400;
- scaricandola direttamente dal sito : www.comune.monno.bs.it

2. L'AZIENDA E I SUOI SERVIZI

Il Comune di Monno con sede in Piazza IV Novembre 9 - MONNO (BS) gestisce il servizio di captazione, potabilizzazione e distribuzione di acqua ad usi civili ed industriali, in economia diretta, mediante strutture proprie.

Per l'approvvigionamento dell'acqua per l'abitato di Monno, si provvede alla captazione da due sorgenti site in territorio comunale di Monno:

- Opera di presa "Marina" nella quale viene prelevata una quantità di acqua di circa 124.000 mc annui;
- Opera di presa "Ronchi" nella quale viene prelevata una quantità di acqua di circa 94.300 mc annui;

Per l'approvvigionamento dell'acqua per la località Mortirolo di Monno, si provvede alla captazione da una sorgente sita in territorio comunale di Monno:

- Opera di presa "Pollavie" nella quale viene prelevata una quantità di acqua di circa 155.000 mc annui;

I serbatoi di accumulo in atto utilizzati sono 3, per quanto riguarda l'acquedotto dell'abitato di Monno, costituiti da: serbatoio loc. Marina avente una capienza di circa 160,00 mc, serbatoio loc. Prà de Lares avente una capienza di circa 80,00 mc e serbatoio loc. Lucco avente una capienza di circa 220,00 mc. Per

quanto riguarda l'acquedotto della loc. Mortirolo di Monno, è costituito da un solo serbatoio di accumulo, avente capienza di circa mc 80,00.

Il territorio servito è quello del Comune di Monno, con una popolazione di 560 abitanti residenti al 31/12/2013, con un incremento nel periodo estivo di circa il 100%. Le utenze in essere ammontano a circa 750.

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, con esclusione di quello produttivo.

Il Comune di Monno 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 ridurre 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 Monno 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

Per consentire l'accesso alle informazioni riguardanti il servizio svolto, il Comune di Monno garantisce le seguenti modalità:

- **Ufficio tributi:** Piazza IV Novembre n. 9 – 25040 MONNO (BS) aperto tutte le mattine dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 12,00 e dalle ore 14,00 alle ore 17,00.

Telefono: 0364 779400 – fax: 0364 779214

e- mail: info@comune.monno.bs.it

- **Ufficio tecnico:** dal martedì al giovedì dalle ore 08,30 alle ore 12,30 e dalle 13,30 alle 17,30.

Telefono: 0364 779400 interno 5 – fax: 0364 779214

e-mail: uff.tecnico@comune.monno.bs.it

- **Sito internet:** www.comune.monno.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 779400 (Ufficio Tributi) o interno 5 (Ufficio tecnico) dal Lunedì al Venerdì compreso (festivi esclusi) dalle ore 09,00 alle 12,00 e dalle ore 14,00 alle 17,00. Telefonicamente è possibile:

- Richiedere chiarimenti in merito a nuovi allacciamenti;

- Richiedere chiarimenti in merito alle bollette;

- Richiedere appuntamenti;

- 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 Monno 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 di Monno 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 quello comunale: 0364 779400
2. in caso di guasti o malfunzionamento del servizio, fuori dall'orario di apertura degli uffici, è il seguente: 339 3747302

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

Le richieste di intervento devono essere fatte esclusivamente presso il Comune che provvederà ad attivare il personale incaricato.

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

- ✓ 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 di Monno 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 di Monno 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 terrà 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. I casi a cui si fa riferimento con il presente punto sono:

- Eventi di carattere eccezionale esterni al Comune o da questo non dipendenti quali 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 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 di Monno, avviserà gli utenti almeno 24 ore prima tramite avvisi pubblici affissi alle bacheche pubbliche e sul sito istituzionale on-line, 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 di Monno 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

Sono standard relativi al rapporto contrattuale. 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 di Monno comunicherà tempestivamente 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 ,compresa l'installazione del contatore, nel caso in cui non siano necessari lavori d'intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale.

Livello di qualità: 45 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, di riapertura del contatore senza modifica della sua portata 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: 45 giorni dalla richiesta (al netto dei tempi occorrenti per l'ottenimento di autorizzazioni da parte di terzi).

Rilevazione consumi

La lettura dei contatori avviene con frequenza annuale: tra il mese di Ottobre ed il mese di Dicembre di ogni anno. Qualora non sia possibile effettuare la lettura del contatore, l'incaricato lascia nella cassetta della posta un'apposita cartolina per l'auto-lettura, contenente tutte le informazioni utili per la lettura del consumo.

L'auto-lettura può essere comunicata al Comune di Monno anche via fax: 0364.779214, o tramite e-mail: info@comune.monno.bs.it.

Per le utenze di tipo domestico, prive di contatore, la fatturazione avviene sulla base di un criterio forfetario, determinato dal numero di spine, presenti nell'unità immobiliare.

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 successive variazioni dovute a modifiche dello stesso, è resa dall'utente la dichiarazione sul numero di spine presenti nell'abitazione, da considerare ai fini della fatturazione.

La dichiarazione può essere presentata al Comune negli orari di apertura al pubblico, oppure può essere comunicata via fax al n. 036 779214 oppure tramite e-mail a info@comune.monno.bs.it

5. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il Comune di Monno, 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 Monno 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.monno.bs.it → Servizi → Servizio Idrico Integrato

Le verifiche di potabilità delle acque avvengono nei punti più significativi della rete di distribuzione:

- *Fontana pubblica in P.zza IV Novembre;*
- *Fontana pubblica in via Lucco incrocio con via Sinti;*
- *Fontana privata loc. San Giacomo del Mortirolo in comune di Monno;*

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 Monno e senza costi per l'utente.

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

Portata di esercizio

Il Comune di Monno 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'entrata dei riduttori di pressione in via Lucco è pari a circa 9/10 atmosfere mentre la pressione massima è pari a circa 12/13 atmosfere e si registra in via Piave.

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 Piazza IV Novembre n. 9. 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: Piazza IV Novembre n. 9 – 25040 Monno (BS), oppure via fax al n. 0364.779214 o per e.mail all'indirizzo di posta elettronica: info@comune.monno.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.monno.bs.it, può essere richiesto direttamente presso gli Uffici Comunali oppure al seguente indirizzo di posta elettronica: info@comune.monno.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 Monno 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 Monno 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 Monno, 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 Monno si impegna comunque a partecipare ad eventuali tentativi di risoluzione stragiudiziale delle controversie attivate dall'Utente.

7. RESOCONTO ANNUALE

Il Comune di Monno predispone 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 Monno 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 Monno 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 ,dopo la compilazione del modulo unico allegato al presente documento, provvede alla sua trasmissione (posta, fax, o e-mail).

In caso di riconoscimento della fondatezza della richiesta, il Comune di Monno 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 Monno *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, nevicata, 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 Monno 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 Monno 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.

Descrizione della bolletta:

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;
- Data di emissione della fattura;
- Data di scadenza della fattura;
- Nome dell'intestatario del contratto;
- Descrizione della tariffa;
- Tipo di fattura (es. fattura in acconto, fattura a lettura di congruaggio, etc...)
- Periodo di fatturazione cui il documento si riferisce;
- Aliquota ed 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 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 all'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 Monno, in conformità alla l. 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;

- Piazza IV Novembre, 9 – 25040 Monno (BS),

- fax al n. 0364.779214,

- e-mail all'indirizzo di posta elettronica: info@comune.monno.bs.it

Il Comune di Monno 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.)	0364 779400 (orari ufficio) 339 3747302 (altri orari)
Richiesta rimborso	0364 779400
Chiarimenti bollette	0364 779400
Segnalazioni varie	0364 779400 interno 5 (Uff. Tecnico)