



COMUNE DI CETO

PROVINCIA DI BRESCIA

CAP 25040 - TEL. (0364) 436128 - FAX (0364) 434418

Mail: info@comune.ceto.bs.it Pec: info@pec.comuneceto.eu

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Approvata con deliberazione del Consiglio Comunale n. 39 del 25/10/2016

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. RIMBORSI ED INDENNIZZI
8. TARIFFE, FATTURAZIONE, CONTESTAZIONE SUL PAGAMENTO
9. DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI

1. PRESENTAZIONE

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

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.

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 Ceto: www.comune.ceto.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 Ceto:

- presso l'ufficio tributi, telefonando al n° 0364 436128;
- scaricandola direttamente dal sito: www.comune.ceto.bs.it

2. L'AZIENDA E I SUOI SERVIZI

Il Comune di Ceto con sede in Via G. Marconi n. 8- Ceto (BS) gestisce il servizio di captazione, potabilizzazione e distribuzione di acqua ad usi civili ed industriali, prevalentemente in economia diretta, mediante strutture proprie.

Provvede alla captazione dell'acqua da N. 6 sorgenti site in Comune di Ceto.

Di seguito si riportano i dati della rilevazione sui servizi idrici

Denominazione della fonte di approvvigionamento - Prese	Volume annuo di acqua prelevata per uso potabile nell'anno (metri cubi) anno 2008	Portata media e uso anno 2015
VARSEI FRESC (1.100 m. s.l.m.)	60.000	37,00 lt/sec. – uso agricolo/domestico/altri usi
LE VALLI (1.100 m. s.l.m.)	68.000	
DEL PRETE (450 m. s.l.m.)	7.000	
VIGNOLA (650 m. s.l.m.)	1.000	
VALPAGHERA - BALÙ GROSS (m. s.l.m.)	5.000	6,00 lt/sec. – uso agricolo/domestico
VAL DE BARECC (Loc. Prato di Campo (750 m. s.l.m.)	2.000	2,00 lt/sec. – uso agricolo/domestico

Volume di acqua potabile addotta all'ingrosso da tutti gli acquedotti gestiti, per uso agricolo e zootecnico, nell'anno (metri cubi)	Volume di acqua potabile addotta da tutti gli acquedotti gestiti, per uso industriale ed altre attività economiche, nell'anno (metri cubi)
5.000	22.000

Il territorio servito è quello del Comune di Ceto con la frazione di Nadro, la località Badetto, Gazzolo e località sparse, con una popolazione di 1912 abitanti residenti al 31/12/2015.

Le utenze in essere ammontano a circa 1100.

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

- a) uso civile domestico (compresi impianti sportive comunali ed edifici pubblici);
- b) altri usi, relativi ai settori commerciali, industriali, artigianali e terziario in genere.
- c) uso agricolo;
- d) uso temporaneo e uso cantiere.

Il Comune di Ceto 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 al minimo indispensabile. 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.

Cortesìa

Il Comune di Ceto 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 Ceto garantisce le seguenti modalità:

- **Ufficio tributi (per informazioni su bollettazione):** Presso gli uffici del Comune di Ceto
- Telefono : 0364/436128
- Email: info@comune.ceto.bs.it
- **Sito internet:** www.comune.ceto.bs.it

Gli orari di apertura degli uffici comunali sono resi noti 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 0364/436128. Telefonicamente è possibile:

- Richiedere chiarimenti in merito a nuovi allacciamenti;
- Richiedere appuntamenti;
- Segnalare anomalie;

Il Comune di Ceto risponderà alle richieste di informazioni pervenute per iscritto entro 30 giorni lavorativi decorrenti dall'arrivo della richiesta dell'Utente .

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. Tali richieste verranno valutate singolarmente dall'Amministrazione Comunale.

Rispetto degli appuntamenti concordati

Per le attività che richiedono una visita tecnica a domicilio (allacciamenti e/o controlli funzionali fino all'unità di misura), il personale incaricato dal Comune concorda il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento con l'utente.

Segnalazione guasti

Il numero telefonico da contattare in caso di guasti o malfunzionamento del servizio in orario d'ufficio, è quello comunale:

0364 434018

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

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 Ceto 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 48 ore, il Comune di Ceto 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 rete idrica. Le derivazioni di utenza 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 Ceto, avviserà gli utenti almeno 24 ore prima tramite avvisi pubblici, sito web o servizio whats app, 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 Ceto 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 Ceto 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, se dovuto, è a sua disposizione per le necessarie determinazioni.

Il preventivo, nel caso di importi diversi dalla tariffa fissa, contiene:

- Corrispettivi con componenti di costo;
- Indicazione del punto di allaccio alla rete idrica comunale e di installazione del contatore;

- 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 mediante il pagamento dell'importo nello stesso indicato 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: 30 giorni dalla data del versamento (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

1) esecuzione dell'allacciamento di nuova utenza per fognatura:

È il tempo massimo tra la data di accettazione formale del preventivo mediante il pagamento dell'importo nello stesso indicato da parte dell'utente e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari, nel caso in cui non siano necessari lavori d'intervento, estensione o adeguamento della rete fognaria.

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

2) esecuzione da parte dell'utente, previa autorizzazione del Comune

Il tempo massimo per il rilascio dell'autorizzazione è fissato in giorni 30 (trenta) dalla data di ricevimento della richiesta, corredata da tutti i documenti necessari per la relativa pratica.

Rilevazione consumi

La lettura dei contatori avviene con frequenza annuale, solitamente tra il 15 Ottobre ed il 15 Dicembre. In relazione alle esigenze di fatturazione dei consumi, possono essere effettuate letture dei contatori anche in altri periodi nel corso dell'anno. Qualora non sia possibile effettuare la lettura del contatore in quanto posizionato all'interno, 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 compilata in ogni sua parte deve essere consegnata dall'utente tramite email o direttamente all'ufficio tributi.

Per quanto riguarda le località di montagna ove il contatore non può essere installato, il consumo verrà determinato forfettariamente dall'Amministrazione Comunale. Nelle stesse località l'erogazione dell'acqua verrà sospesa nel periodo invernale.

Verifiche funzionalità del contatore

L'utente, in contraddittorio con i tecnici del Comune di Ceto, 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 30 giorni.

L'utente ha la facoltà di presenziare alla prova di verifica; quest'ultima avviene sempre con appuntamento.

Qualora sia stata riscontrata irregolarità di funzionamento del contatore, il consumo dell'acqua, per tutto il periodo per il quale possa ritenersi dubbio il funzionamento dell'apparecchio e fino alla sostituzione di esso è valutato in misura eguale a quello del corrispondente periodo dell'anno precedente, ed in mancanza, in base alla media dei consumi dei periodi più prossimi a quello di dubbio funzionamento ed in cui il contatore ha funzionato regolarmente.

Nei casi di manomissione del contatore, oppure in caso di recidiva di contatore guasto, illeggibile o per qualsiasi motivo non funzionante, o quando manchi ogni elemento di riferimento al consumo precedente, il consumo è determinato dall'Amministrazione Comunale su accertamenti tecnici insindacabili.

Il risultato della verifica deve essere sempre comunicato all'utente.

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 30 giorni dalla richiesta della stessa. Nel caso in cui il valore di pressione non risulti compreso nei limiti previsti dalla presente carta, il Comune di Ceto provvederà a risolvere il problema. In caso contrario, il Comune di Ceto comunicherà all'utente i risultati della verifica entro 15 giorni dalla medesima.

5. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il Comune di Ceto, coerentemente con i principi di efficacia, efficienza e continuità, fissa e garantisce delle soglie di qualità dei servizi forniti, al fine 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 Ceto fornisce i valori caratteristici indicativi dei parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti il più possibile omogenei, visibili sul sito

www.comune.ceto.bs.it

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

- *Fontana pubblica in Via Preda;*
- *Fontana pubblica in Via Piana;*
- *Fontana pubblica in Via Marconi.*

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

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 deve recarsi presso gli Uffici Comunali posti in Via G. Marconi n. 8. 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.

b) reclamo scritto

I reclami scritti devono essere effettuati attraverso la presentazione di apposita richiesta da inviare al seguente indirizzo: Via G. Marconi n. 8 - Ceto(BS), oppure via fax al n. 0364-434418 o per e-mail all'indirizzo di posta elettronica: info@comune.ceto.bs.it

L'utente può formulare le proprie proposte, segnalazioni e/o reclami ricorrendo anche ad un normale foglio di carta oppure può reperire il relativo modulo presso il sito internet: www.comune.ceto.bs.it, o direttamente presso gli Uffici Comunali oppure al seguente indirizzo di posta elettronica: info@comune.ceto.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 Ceto 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 Ceto 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. T

I clienti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dal Comune di Ceto, 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 Ceto si impegna comunque a partecipare ad eventuali tentativi di risoluzione stragiudiziale delle controversie attivate dall'Utente.

Il Comune di Ceto è tenuto a tenere traccia di ogni reclamo presentato, attraverso la registrazione al protocollo comunale.

7. RIMBORSI ED INDENNIZZI

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

Per ottenere tale rimborso, l'utente, deve inviare la richiesta scritta via posta o mail.

In caso di riconoscimento della fondatezza della richiesta, il Comune di Ceto 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 Ceto *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;
- cause imputabili all'utente, quali la sua mancata presenza ad un appuntamento concordato con l'incaricato del Comune di Ceto 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 Ceto non è tenuto a corrispondere gli indennizzi qualora l'utente non sia in regola con i pagamenti.

8. TARIFFE, FATTURAZIONE, CONTESTAZIONE SUL PAGAMENTO

I consumi sono rilevati con le modalità riportate nel paragrafo 4 e sono fatturati con periodicità annuale. Le fatture emesse possono contenere sia i consumi reali, sia i consumi presunti (*nel caso non pervenga in tempo utile la lettura del contatore*) calcolati sulle precedenti letture rilevate.

Nel caso in cui i consumi pregressi già fatturati siano superiori a quelli desunti dalla lettura, verrà emessa una fattura a credito in favore dell'utente oppure gli stessi verranno conguagliati con l'anno in corso. La rettifica di fatturazione avviene qualora vengano individuati errori in eccesso o in difetto nei consumi: l'individuazione e correzione degli stessi avverrà d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Per i casi in cui l'errore sia segnalato dall'utente, la rettifica avverrà entro 30 giorni (farà fede il timbro postale o, in caso di presentazione direttamente agli uffici dell'azienda, la data di protocollo della comunicazione); per le modalità di presentazione del reclamo si veda il capitolo 6. Gli eventuali pagamenti in eccesso verranno restituiti entro 180 giorni dal momento in cui viene segnalato l'errore di fatturazione.

Descrizione della bolletta:

Sulla bolletta sono presenti le informazioni circa: scadenza, modalità di pagamento, consumi precedenti e consumi attuali, dettaglio per ogni voce di spesa elencata, nonché comunicazioni e notizie utili all'Utente.

Si precisa che tra la data di ricezione della bolletta e la scadenza di pagamento devono essere garantiti almeno 10 giorni di calendario.

In caso di mancato pagamento della fattura il Comune di Ceto, trasmetterà all'utente:

- a- un sollecito di pagamento dell'importo insoluto;
- b- una lettera di preavviso di sospensione di erogazione dell'acqua e chiusura presa/contatore, senza ulteriori comunicazioni, mediante racc. a.r. o con recapito a mano. Nella stessa sarà indicato, nel caso l'utente non provveda al pagamento di quanto dovuto, anche il costo delle spese occorse per la chiusura e l'eventuale riapertura del contatore (nei 30 giorni previsti dal successivo comma).

Trascorsi 30 giorni dall'effettiva sospensione/chiusura contatore, se l'utente non ha ancora provveduto al pagamento, il comune procede alla risoluzione unilaterale del contratto di fornitura (eliminandolo dai ruoli a far data dalla chiusura della presa/contatore), promuovendo le azioni necessarie al recupero coattivo di quanto dovuto.

9. DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI

È assicurato a ciascun utente il diritto di accesso ai documenti amministrativi detenuti dal Comune di Ceto, 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 per iscritto ai seguenti indirizzi;

- Via G. Marconi n. 8 – Ceto (BS)
- e-mail all'indirizzo di posta elettronica: info@comune.ceto.bs.it

Il Comune di Ceto 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.