

CAPÍTOL X

PROCEDIMENT ADMINISTRATIU

ARTICLE 64. CONSULTES I INFORMACIÓ

L'abonat té dret a consultar totes les qüestions derivades de la prestació del servei i del funcionament del subministrament en el consum propi, podent sol·licitar pressupostos previs d'instal·lacions referents a la implantació del servei. AMSA haurà d'informar totes les consultes formulades, contestant-les per escrit en el termini màxim d'un mes.

ARTICLE 65. RECLAMACIONS

L'abonat podrà formular reclamacions directament a AMSA, verbalment o per escrit. En aquest últim cas la reclamació s'entendrà desestimada si AMSA no emet la corresponent resolució en un termini de quinze dies. Contra la resolució expressa, es podrà interposar recurs ordinari, en el termini d'un mes, davant l'Alcalde. Transcorreguts dos mesos sense resolució expressa es considerarà desestimat el recurs.

L'Ajuntament de Mataró, en l'àmbit de les seves competències, propiciarà que el gestor del servei estableixi en els seus contractes l'acolliment a un sistema d'arbitratge per a resoldre els conflictes i les reclamacions derivades de la prestació del servei, segons estableix la Llei 3/1993 de 5 de març de l'Estatut dels consumidors de la Generalitat de Catalunya, i la Llei 1/1990 de 8 de gener, sobre disciplina del mercat i defensa dels consumidors i dels usuaris.