



# MODULO RECLAMI

Mod01PdG11ModuloReclamiRev11

Brianzacque s.r.l Viale E. Fermi,105 - 20900 Monza (MB) e-mail: [reclami@brianzacque.it](mailto:reclami@brianzacque.it) Pec: [reclami.brianzacque@legalmail.it](mailto:reclami.brianzacque@legalmail.it)

## DATI DEL RICHIEDENTE

Io sottoscritto/a\* Nome \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_

Indirizzo\*: Via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ Comune \* \_\_\_\_\_

Telefono: \_\_\_\_\_

Codice Anagrafico\* \_\_\_\_\_ Codice Servizio\* \_\_\_\_\_ (presenti in bolletta in alto a destra):

Indirizzo di fornitura\*: Via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ Comune\* \_\_\_\_\_

AUTOLETTURA del contatore Numero Matricola: \_\_\_\_\_ Lettura:     

N.B.: I campi con \* sono obbligatori

## TIPOLOGIA DEL RECLAMO\*

 Servizio Idrico Integrato  Servizio Acquedotto  Servizio Fognatura  Servizio Depurazione

Desidero presentare il seguente reclamo (barrare la casella corrispondente,)

<input type="radio"/> Ritardo nella risposta alle richieste scritte d'informazione	<input type="radio"/> Mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti concordati	<input type="radio"/> Ritardo sul tempo di esecuzione degli interventi programmati
<input type="radio"/> Mancato rispetto delle tempistiche di pronto intervento	<input type="radio"/> Ritardo sul tempo di preventivazione	<input type="radio"/> Ritardo sul tempo della verifica del misuratore
<input type="radio"/> Ritardo sul tempo di attivazione/riattivazione/subentro/voltura della fornitura	<input type="radio"/> Ritardo sul tempo di disattivazione della fornitura	<input type="radio"/> Mancato rispetto dei livelli di qualità del servizio (caratteristiche qualitative, portata, pressione)
<input type="radio"/> Fatturazione per: <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato;</li> <li><input type="radio"/> importi anomali (qualora la fattura emessa superi dell'80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso dei 12 mesi).</li> </ul>		
<input type="radio"/> Fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni		
<input type="radio"/> Altro reclamo:		
Note al reclamo:		

Chiedo che la risposta sia inviata al seguente indirizzo: (barrare l'opzione scelta e scrivere numero/indirizzi):

- via e-mail al seguente indirizzo \_\_\_\_\_
- con lettera al seguente indirizzo \_\_\_\_\_

Si allega in fotocopia la seguente documentazione: \_\_\_\_\_

**Informativa Privacy:** I dati personali forniti verranno trattati da Brianzacque S.r.l. sede legale in Monza - Viale E. Fermi 105, nell'ambito dell'attività del Titolare (Rappresentante legale pro-tempore) per il servizio richiesto e le attività amministrative contabili connesse. Il conferimento dei dati è obbligatorio e il diniego non consentirà di fornire il servizio richiesto. I dati personali non saranno diffusi ma potranno essere comunicati a destinatari contrattualmente legati a Brianzacque per l'adempimento di finalità connesse al servizio. Il trattamento dei Suoi dati personali avverrà con modalità informatiche e manuali, nel rispetto dell'Art. 5.1 del Reg. UE 2016/679. In qualità di interessato può esercitare i diritti previsti dagli Artt. 15 e ss. del Reg. UE 2016/679 scrivendo al responsabile della protezione dei dati (DPO) all'indirizzo: [dpprivacy@brianzacque.it](mailto:dpprivacy@brianzacque.it) Il Testo integrale dell'informativa è disponibile a richiesta o al link: [www.brianzacque.it/cittadini-informativa-privacy.html](http://www.brianzacque.it/cittadini-informativa-privacy.html)

Data .....

Firma.....



## MODULO RECLAMI

Mod01PdG11ModuloReclamiRev11

Si comunica all'utente che contestualmente all'invio del reclamo è possibile inviare:

**a) L'autolettura del misuratore (contatore)**

Codice servizio: \_\_\_\_\_ Matricola: \_\_\_\_\_ Lettura:

Per maggiori informazioni consultare la carta dei servizi o il sito internet alla pagina:  
Area Clienti/Cittadini /servizi per i cittadini/autolettura contatore

### RICHIESTA DI VERIFICA METROLOGICA

**SI**     **NO** (barrare l'opzione scelta)

Qualora l'utente ritenga irregolare il funzionamento del contatore può richiedere di effettuare la verifica metrologica dello stesso. Tale verifica prevede l'invio del misuratore ad un laboratorio specializzato. In questo caso i tecnici del Gestore preleveranno il contatore sostituendolo con un contatore nuovo. Il Gestore comunicherà per iscritto all'utente i risultati della verifica (nei tempi previsti dalla Carta dei Servizi).

Nel caso in cui, a seguito di verifica il misuratore risulti correttamente funzionante, il Gestore addebita all'utente i costi dell'intervento, come da Listino Prezzi vigente. **(50 Euro + il costo del laboratorio +IVA)**

Viceversa se il misuratore risulti guasto o mal funzionante ovvero evidenzi una percentuale di errore in eccesso o in difetto, nella registrazione dei consumi superiore a quanto previsto dalla normativa tecnica vigente, il Gestore provvederà alla ricostruzione dei consumi non correttamente registrati (sulla base dell'errore di misurazione accertato) e alla determinazione del relativo conguaglio, dandone adeguata informazione all'utente interessato, al quale deve essere consegnata copia del relativo verbale compilato al termine della verifica. La ricostruzione dei consumi avviene sulla base dei consumi medi degli ultimi tre anni, ovvero in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi saranno fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore.

Si precisa che in ogni caso se il misuratore risulta malfunzionante a causa di danneggiamento da parte dell'utilizzatore la sostituzione dello stesso avrà un costo (il costo del contatore + IVA)

#### Il Servizio di Conciliazione di ARERA

Qualora l'Utente ritenesse la risposta al reclamo non soddisfacente o in caso di mancata risposta, ha la possibilità di attivare il Servizio Conciliazione di ARERA per tentare di risolvere la controversia attraverso una procedura online, completamente gratuita, senza ricorrere a vie giudiziarie.

L'attivazione del Servizio Conciliazione (<http://www.sportelloperilconsumatore.it/risoluzione-controversie/servizio-conciliazione-gen>) avviene mediante registrazione al Portale (<http://www.portalesportello.it/>) e compilando online il relativo modulo.

Per maggiori informazioni è possibile contattare lo Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente (800.166.654).

***Informativa Privacy:** I dati personali forniti verranno trattati da Brianzacque S.r.l. sede legale in Monza - Viale E. Fermi 105, nell'ambito dell'attività del Titolare (Rappresentante legale pro-tempore) per il servizio richiesto e le attività amministrativo contabili connesse. Il conferimento dei dati è obbligatorio e il diniego non consentirà di fornire il servizio richiesto. I dati personali non saranno diffusi ma potranno essere comunicati a destinatari contrattualmente legati a Brianzacque per l'adempimento di finalità connesse al servizio. Il trattamento dei Suoi dati personali avverrà con modalità informatiche e manuali, nel rispetto dell'Art. 5.1 del Reg. UE 2016/679. In qualità di interessato può esercitare i diritti previsti dagli Artt. 15 e ss. del Reg. UE 2016/679 scrivendo al responsabile della protezione dei dati (DPO) all'indirizzo: [dpoprivacy@brianzacque.it](mailto:dpoprivacy@brianzacque.it)  
Il Testo integrale dell'informativa è disponibile a richiesta o al link: [www.brianzacque.it/cittadini-informativa-privacy.html](http://www.brianzacque.it/cittadini-informativa-privacy.html)*

Data .....

Firma.....