



**INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI PER CONTRATTI STIPULATI A DISTANZA E NEGOZIATI
FUORI DAI LOCALI COMMERCIALI DEL GESTORE**

- Art. 49 D. Lgs. 06.09.2005 n. 206 -

Gent.mo Utente,

in esecuzione degli obblighi previsti dalla vigente normativa (Art. 49 del D. Lgs. 2005 n. 206 – c.d. “Codice del Consumo”), con la presente informativa precontrattuale sottoponiamo alla Sua cortese attenzione le seguenti informazioni:

Riferimenti del Gestore	BrianzAcque S.r.l., Sede legale Viale Enrico Fermi n. 105 - 20900 Monza (MB), C.F. - P.IVA 03988240960, mail servizioclienti@brianzacque.it , servizio telefonico commerciale 800.005.191
Oggetto	L'offerta ha per oggetto la somministrazione del servizio idrico integrato. Le caratteristiche dell'offerta sono contenute nel Contratto e nella tabella riepilogativa delle condizioni economiche praticate, allegate alla presente e reperibili al seguente link: Quanto costa l'acqua BrianzAcque . La fornitura è, altresì, regolata dalla Carta dei Servizi e dal Regolamento del servizio adottati dal Gestore, che si intendono parte integrante della presente informativa, consultabili sul sito web www.brianzacque.it e disponibili presso tutti gli Sportelli presenti sul territorio, nonché dalle norme vigenti. In particolare, per quanto non espressamente indicato nella presente informativa, si rimanda a quanto stabilito dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).
Modalità di adesione – Conclusioni del Contratto	L'adesione alla presente offerta può avvenire tramite mezzi di comunicazione a distanza esclusivamente con il consenso espresso dell'utente. Il Contratto stipulato a distanza si intende concluso quando l'utente riceverà la comunicazione di accettazione scritta da parte di BrianzAcque S.r.l., successiva ad un contatto telefonico con cui verrà acquisita, a mezzo di registrazione vocale e dunque su supporto durevole, ulteriore conferma della volontà di adesione contrattuale manifestata dall'utente. La suddetta registrazione vocale sarà archiviata e sarà messa a disposizione dell'utente a seguito di semplice richiesta da parte dello stesso. Per la conclusione del Contratto nella suddetta modalità non è previsto a carico dell'utente alcun costo aggiuntivo. La voltura avrà decorrenza entro 5 giorni dalla data di conferma della volontà di adesione contrattuale manifestata dall'utente.
Oneri contrattuali – Deposito cauzionale	Nel caso di voltura l'utente è tenuto al pagamento dei seguenti oneri: spese di istruttoria pratica € 10,00, marca da bollo € 16,00, deposito cauzionale. Nel caso di voltura mortis causa, l'utente è tenuto al solo pagamento della marca da bollo. I suddetti oneri saranno addebitati nella prima bolletta utile.
Condizioni economiche	Le condizioni economiche applicate al servizio ed attualmente in vigore sono riportate nella tabella allegata. Le condizioni economiche, periodicamente aggiornate secondo le regole di determinazione individuate da ARERA, sono inoltre reperibili sul sito web di BrianzAcque S.r.l. al seguente link: https://www.brianzacque.it/it/quanto-costa-lacqua#:~:text=I%20brianzoli%20pagano%20una%20tariffa.acquedotto%20C3%A8%20disciplinata%20dalla%20Del
Fatturazione e pagamento	La fatturazione avviene con periodicità: a) almeno semestrale (2 bollette anno), per utenti con consumi medi fino a 100 mc/a; b) quadrimestrale (3 bollette anno), per utenti con consumi medi da 101 fino a 1.000 mc/a; c) trimestrale (4 bollette anno), per utenti con consumi medi da 1.001 a 3.000 mc/a; d) bimestrale (6 bollette anno), per utenti con consumi medi superiori a 3.000 mc/a. La fatturazione avviene sulla base dei dati di consumo rilevati. In caso d'indisponibilità di dati di misura, la fatturazione avviene sulla base di eventuali autoletture comunicate dall'utente. In assenza di letture e autoletture, la fatturazione avviene sulla base di dati stimati dal Gestore, come previsto dal Regolamento del Servizio, come segue: $C_s = Ca/365 * N_s$ dove C_a = consumo medio annuo determinato per l'anno corrente, N_s = intervallo temporale in giorni solari necessario a determinare la stima. (art. 10 e 11 dell'Allegato A Del. 218/2016/R/idr e s.m.i – TIMSII)



	<p>Le bollette, compresa quella di chiusura, saranno emesse entro 45 giorni solari dall'ultimo giorno di consumo addebitato in bolletta.</p> <p>I corrispettivi applicati alle utenze sono articolati prevedendo per ciascuno dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione una quota variabile, proporzionale al consumo, limitatamente al servizio di acquedotto, modulata per fasce di consumo, e una quota fissa, non correlata al consumo, che in linea generale rifletta gli oneri afferenti alla sicurezza degli approvvigionamenti.</p> <p>Il termine per il pagamento della bolletta è fissato in almeno 20 giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa.</p> <p>Le bollette devono essere integralmente pagate, salvi i casi in cui può essere richiesta la rateizzazione ai sensi della regolazione ARERA, con le seguenti modalità: domiciliazione bancaria o postale, bollettino PagoPA, sportello online mediante carta di credito del circuito MAESTRO, VISA o MASTERCARD.</p>
Durata del Contratto – Recesso - ripensamento	<p>Il Contratto ha la durata di un anno ed è tacitamente prorogato di anno in anno, salvo recesso dell'utente.</p> <p>L'utente esercita tale diritto presentando al Gestore l'apposito modulo di disdetta reso disponibile sul sito web https://www.brianzacque.it/it/servizioclienti/privati/richiedi-disdetta-contratto e presso gli Sportelli presenti sul territorio.</p> <p>Trattandosi di Contratto concluso in un luogo diverso dai locali commerciali del Gestore o a distanza, l'utente consumatore può esercitare il diritto di ripensamento senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto, secondo quanto previsto dal Codice del consumo, fatto sempre salvo quanto specificamente previsto dal medesimo Codice agli artt. 52 e 53, come di seguito specificato: a) presentando una qualsiasi dichiarazione scritta, della sua decisione di esercitare il diritto di ripensamento, attraverso i canali messi a disposizione dal Gestore, da consegnare presso gli sportelli presenti sul territorio, o da trasmettere ai seguenti indirizzi:</p> <ul style="list-style-type: none">- via e-mail all'indirizzo servizioclienti@brianzacque.it;- mezzo posta all'indirizzo via Novara 27/29 20811 Cesano Maderno (MB);- via fax al n. 0362305947. <p>Tale termine è esteso a 30 (trenta) giorni nel caso di Contratto concluso nel contesto di visite non richieste del Gestore presso l'abitazione del consumatore ovvero escursioni organizzate dal Gestore.</p> <p>L'utente consumatore ha la facoltà di richiedere al Gestore l'esecuzione del Contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento; tale richiesta può comportare un anticipo della fornitura rispetto alle tempistiche di norma applicate dal Gestore. In questo caso, qualora non sia stata avviata la fornitura, il consumatore potrà comunque esercitare il ripensamento ma sarà tenuto a corrispondere gli eventuali costi già sostenuti dal Gestore, così come determinati dalla normativa vigente. Nel caso di avvio della fornitura, il consumatore sarà tenuto al pagamento degli eventuali corrispettivi di fornitura previsti dal Contratto fino al momento della cessazione della fornitura stessa. In questo caso, ai sensi degli artt. 50.3 e 51.8 del Codice del Consumo, il consumatore riconosce che una volta che il Contratto sarà stato interamente eseguito dal Gestore, ovvero una volta avviata la fornitura, non avrà più diritto di esercitare il ripensamento.</p>
Modalità e tempistiche di erogazione della fornitura – interruzioni	<p>L'acqua è fornita con carattere di continuità, salvo i casi di forza maggiore, secondo le modalità stabilite dalla Carta dei Servizi e dal Regolamento del servizio.</p> <p>Il Gestore può interrompere o limitare la somministrazione dell'acqua per lavori di manutenzione dei propri impianti e per esigenze del proprio servizio. Tali interruzioni o limitazioni vengono effettuate compatibilmente con le necessità del servizio, in modo da arrecare il minimo disturbo alla generalità degli utenti.</p> <p>Le interruzioni o limitazioni della fornitura, di qualsiasi natura non danno luogo a riduzioni dei corrispettivi, risarcimento danni e risoluzione del contratto.</p>
Reclami	<p>Gli utenti possono presentare reclamo qualora riscontrino ritardi, inadempienze o in generale un cattivo funzionamento del servizio.</p> <p>I reclami scritti devono essere presentati tramite apposita richiesta da inviarsi a: Brianzacque Srl Viale Enrico Fermi, 105 – 20900 Monza (MB), anche via mail a reclami@brianzacque.it o via PEC (da usare solo se si invia da PEC) a reclami.brianzacque@legalmail.it.</p> <p>L'utente può formulare le proprie proposte, segnalazioni e/o reclami in forma libera (agli indirizzi di cui sopra) o attraverso il modulo messo a disposizione sul sito all'indirizzo: https://www.brianzacque.it/it/servizioclienti/privati/segnalazioni-informazioni-rettifica-fatturazione-reclami/reclami, purché contenga, oltre alla descrizione della problematica almeno</p>



	<p>le seguenti informazioni: a) nome e cognome; b) indirizzo di fornitura; c) indirizzo postale (se diverso dall'indirizzo di fornitura) o telematico; d) codice utente; e) il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (servizio idrico integrato/acquedotto/fognatura/depurazione).</p> <p>L'utente dovrà anche segnalare un riferimento telefonico cui essere contattato.</p> <p>Il tempo di risposta motivata a reclami scritti è pari a 30 giorni.</p>
Risoluzione extragiudiziale delle controversie	<p>L'utente che abbia presentato un reclamo al quale il Gestore non abbia risposto o abbia fornito una risposta ritenuta insoddisfacente, può attivare gratuitamente la procedura di conciliazione online presso il Servizio Conciliazione di ARERA (www.arera.it/it/consumatori/conciliazione) registrandosi al Portale (www.portalesportello.it) e compilando online il relativo modulo. Per maggiori informazioni è possibile contattare anche lo Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente al numero 800.166.654.</p>
Comunicazioni	<p>Tutte le comunicazioni dirette all'utente verranno effettuate tramite domicilio fiscale e/o al recapito indicato dall'utente, se differente o al domicilio digitale eletto presso INAD o tramite servizio di recapito qualificato certificato/PEC.</p> <p>In caso di domicilio digitale di cui all'art. 47 c.c. e D.lgs. 07/03/2005 n. 82 art. 3 bis, comma 4 quinquies non si potranno opporre eccezioni relative alla forma e alla data della spedizione e del ricevimento delle comunicazioni o notificazioni che vi sono trasmesse. L'utente è obbligato a comunicare ogni variazione del domicilio fiscale e/o del recapito scelto mediante i canali di contatto resi disponibili dal Gestore.</p>
Rinvio	<p>Per tutto quanto non previsto dalla presente informativa si fa rinvio a:</p> <ul style="list-style-type: none">- Contratto;- Carta dei servizi;- Regolamento del servizio;- Informativa privacy; <p>consultabili e reperibili al seguente link: https://www.brianzacque.it/it.</p>