



MODULO RECLAMI

Mod01PdG11ModuloReclamiRev10

Spett. Brianzacque s.r.l.
Viale E. Fermi,105
20900 Monza (MB)
e-mail: reclami@brianzacque.it
PEC (da usare solo se si invia da PEC):
reclami.brianzacque@legalmail.it

Io sottoscritto/a Nome _____ Cognome _____

Indirizzo: Via _____ n. _____ Comune _____

Telefono: _____

Codice utente (codice servizio presente in bolletta in alto a destra): _____

Indirizzo di fornitura: Via _____ n. _____ Comune _____

Servizio al quale si riferisce il reclamo:

Acquedotto Fognatura Depurazione Esecuzione lavori Altro:

Desidero presentare il seguente reclamo (barrare la casella corrispondente, sono possibili più opzioni)

A	<input type="radio"/>	Ritardo nella risposta alle richieste scritte
B	<input type="radio"/>	Mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti concordati
C	<input type="radio"/>	Mancato rispetto delle tempistiche degli interventi programmati
D	<input type="radio"/>	Mancato rispetto delle tempistiche di pronto intervento
E	<input type="radio"/>	Ritardo sul tempo di preventivazione
F	<input type="radio"/>	Ritardo sul tempo di allacciamento acquedotto/fognatura
G	<input type="radio"/>	Ritardo sul tempo di attivazione/riattivazione del servizio
H	<input type="radio"/>	Ritardo sul tempo di cessazione del servizio
I	<input type="radio"/>	Mancato rispetto dei livelli di qualità del servizio (caratteristiche chimico-fisiche, portata, pressione)
L	<input type="radio"/>	Fatturazione per: <input type="radio"/> ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato; <input type="radio"/> importi anomali
M	<input type="radio"/>	Altro reclamo:
	<input type="radio"/>	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 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
Il Testo integrale dell'informativa è disponibile a richiesta o al link: www.brianzacque.it/cittadini-informativa-privacy.html

Data

Firma.....



MODULO RECLAMI

Mod01PdG11ModuloReclamiRev10

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

b) La richiesta di verifica del misuratore

Quando un Utente ritenga irregolare il funzionamento del contatore può richiedere di effettuare le verifiche sulla regolarità del funzionamento dello stesso.

Brianzacque offre all'Utente la possibilità di scegliere tra due diverse tipologie di verifica.

1) La prima tipologia prevede che i tecnici di Brianzacque effettuino, entro 10 giorni dal ricevimento della richiesta, una verifica mediante confronto della misura evidenziata dal contatore con una misura campione di portata adeguata al contatore da verificare. L'esito della verifica riportato sul verbale compilato dai tecnici e controfirmato dall'Utente può essere immediato, qualora l'Utente risulti essere presente. In caso contrario il gestore provvederà ad inviare l'esito della verifica entro 10 giorni dall'effettuazione della stessa. In caso di malfunzionamento, il misuratore verrà sostituito entro i successivi 10 giorni decorrenti dall'invio dell'esito della verifica. Per questo tipo di verifica Brianzacque non richiede alcun corrispettivo economico.

2) La seconda tipologia prevede l'invio del misuratore ad un laboratorio specializzato. In questo caso i tecnici di Brianzacque preleveranno il contatore sostituendolo con un contatore nuovo. Brianzacque comunicherà per iscritto all'Utente i risultati della verifica (entro 30 giorni dalla data di effettuazione della verifica presso l'utente finale).

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)

Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o mal funzionante, Brianzacque provvede alla sua sostituzione, che dovrà essere effettuata a titolo gratuito.

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 (50 Euro + il costo del contatore, così come previsto dal listino prezzi vigente).

- Richiedo la verifica del misuratore così come descritto al precedente punto 1
- Richiedo la verifica del misuratore così come descritto al precedente punto 2

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
Il Testo integrale dell'informativa è disponibile a richiesta o al link: www.brianzacque.it/cittadini-informativa-privacy.html

Data

Firma.....