



MODULO RECLAMI

Mod01PdG11ModuloReclamiRev14

DA INVIARE a Brianzacque s.r.l. Viale E. Fermi, 105 - 20900 Monza (MB)

e-mail: reclami@brianzacque.itPec: reclami.brianzacque@legalmail.it

DATI DEL RICHIEDENTE

Io sottoscritto/a Cognome* _____ Nome* _____

Indirizzo*: Via _____ n. _____ Comune* _____

Telefono: _____ E-mail: _____ PEC: _____

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)

 Fatturazione per: (indicare obbligatoriamente una casistica)

- ricostruzione dei consumi** a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato;
- importi anomali** (qualora la fattura emessa superi dell'80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso dei 12 mesi);
- importi per consumi risalenti a più di due anni** per i quali non risulta maturata la prescrizione.

 Altro reclamo:**Note al reclamo:****Chiedo che la risposta sia inviata al seguente indirizzo:**

- via e-mail al seguente indirizzo _____
- con lettera al seguente indirizzo _____

Si allega in fotocopia la seguente documentazione: _____

RICHIESTA DI VERIFICA METROLOGICA

Barrare l'opzione scelta: nel caso venga richiesta la Verifica metrologica è obbligatorio compilare il modulo allegato **SI** **NO**



MODULO RECLAMI

Mod01PdG11ModuloReclamiRev14

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 (<https://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) o visitare il sito <http://www.arera.it>.

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.....



DOMANDA DI VERIFICA METRICA CONTATORE ACQUA

ACQUEDOTTO DI

Il sottoscritto/a

Telefono

Cellulare (CAMPO OBBLIGATORIO)

Fax

Email/PEC (CAMPO OBBLIGATORIO)

RICHIEDE:

Relativamente all' immobile/condominio/terreno ubicato in:

Comune di _____ Via _____ n. _____

Intestato a _____

Codice servizio _____ Codice Anagrafico _____ Matricola Contatore _____

la verifica metrica del contatore acqua ritenendo irregolare il suo funzionamento.

Il Richiedente dichiara di essere correttamente informato che la verifica, di cui all'articolo 20 comma 17 del Regolamento del SII e s.m.i e all'articolo 10 lettera J) della Carta dei Servizi di Brianzacque s.r.l. che formano parte integrante del contratto di fornitura, prevede le seguenti possibilità:

VERIFICA POSITIVA (Corretto funzionamento del misuratore entro i parametri previsti per legge)	VERIFICA NEGATIVA (Funzionamento irregolare del misuratore al di fuori dei parametri previsti per legge)
---	---

La verifica, nello specifico, prevede l'invio del misuratore ad un laboratorio specializzato terzo rispetto al Gestore. In questo caso i tecnici del Gestore prelevano 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. **(euro 100 + costo del contatore*+costo verifica laboratorio+IVA).**

Viceversa se il misuratore risultasse 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) ed 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.

Le domande di verifica metrologica del contatore, anche in contraddittorio, possono essere richieste solo in relazione a misuratori fiscali effettivamente posati sull'utenza al gruppo di misura. Non saranno accolte richieste di verifica su contatori già rimossi, sostituiti dal Gestore; al riguardo fanno fede la data di presentazione della richiesta e quella di rimozione / sostituzione del contatore desumibile dal verbale d'intervento.

*Per misuratori prodotti DA MENO DI 5 ANNI verrà addebitato anche il costo del misuratore rimosso come da listino prezzi consultabile sul sito web www.brianzacque.it e di seguito riportato.

**VERIFICA FACOLTATIVA DI SECONDO LIVELLO
DELL'IMPIANTO MECCANICO DI ROTAZIONE DELLE CIFRE DEL CONTATORE**
(nel caso in cui il misuratore risulti correttamente funzionante dopo la verifica metrica di primo livello)

RICHIEDE INOLTRE
la rimozione dei sigilli metrici onde accertare
che i meccanismi interni al contatore
siano correttamente montati e regolarmente funzionanti



Nel caso in cui, a seguito di questa ultima verifica di secondo livello il misuratore risulti comunque correttamente funzionante, il Gestore addebiterà all'utente i seguenti costi, come da Listino Prezzi vigente:

Verifica di primo livello: **euro 100 + costo del contatore* + costo verifica laboratorio + IVA;**
+ Verifica facoltativa di secondo livello: **euro 100 + IVA.**

*Per misuratori prodotti DA MENO DI 5 ANNI verrà addebitato anche il costo del misuratore rimosso come da listino prezzi consultabile sul sito web www.brianzacque.it e di seguito riportato.

Il Richiedente si dichiara edotto che:

1. il Gestore procederà allo smaltimento del misuratore sostituito dopo la comunicazione dell'esito della verifica di primo livello e, qualora non sia stata richiesta la verifica di secondo livello, non sarà più possibile effettuare ulteriori verifiche e pertanto accetta i risultati che verranno riportati su apposito certificato rilasciato dal Laboratorio;
2. qualora richieda la verifica in contraddittorio, la sola procedura azionabile (cfr Del. 655/2015/R/idr), è quella presso la Camera di Commercio ai sensi dell'art.5, comma 2 del D.M. 93/2017, della quale dovrà sostenere i relativi costi;
3. al fine di fissare un appuntamento, il Gestore provvederà a contattare il Richiedente, la cui presenza è necessaria per l'esecuzione dell'intervento. La fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati è pari ad ore 3. Il mancato rispetto della fascia di puntualità da parte del Gestore comporterà il riconoscimento di un indennizzo automatico a favore del Richiedente pari ad € 30,00.

Allego la seguente documentazione: *

- delega debitamente sottoscritta dal delegante e delegato (obbligatorio qualora la presente comunicazione sia prodotta da persona diversa dall'intestatario dell'utenza);
- fotocopia del documento di identità del delegato e del delegante (obbligatorio qualora la presente comunicazione sia prodotta da persona diversa dall'intestatario dell'utenza);
- fotocopia del documento di identità del sottoscrittore (sempre obbligatorio);
- fotocopia del Codice Fiscale del sottoscrittore (sempre obbligatorio);
- documentazione che attesti la legittimità dell'erede/dichiarazione sostitutiva di atto notorio (obbligatoria nel caso in cui l'intestatario del contratto sia deceduto).

***in assenza della documentazione da allegare obbligatoriamente, la presente richiesta non potrà essere evasa.**

Le dichiarazioni contenute nella presente richiesta costituiscono autocertificazione ai sensi dell'art. 46 e 76 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445. Il sottoscritto dichiara inoltre di essere a perfetta conoscenza delle sanzioni penali previste dall'art.76 del DPR445/2000 per le ipotesi di falsità in atti, l'uso di atti falsi e per le dichiarazioni mendaci ivi indicate.

(luogo) _____ il ___/___/_____ Il Richiedente _____

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 scaricabile dal sito www.brianzacque.it.

(luogo) _____ il ___/___/_____ Il Richiedente _____

NB. Tale modulo è da trasmettere a Brianzacque ai seguenti recapiti:

- Via Novara, 27/29 - 20811 Cesano Maderno (MB)
- Fax 0362305947
- Posta elettronica servizioclienti@brianzacque.it
- Sportelli presenti sul territorio.

COSTO CONTATORE

Di seguito tabella 1.5 del Listino Prezzi con indicazione dei costi del contatore in funzione del diametro e della tipologia d'uso:

DESCRIZIONE: CONTATORI A BOCCHETTONI		DN	PREZZO UNITARIO Contatore meccanico	PREZZO UNITARIO Contatore elettronico
FCONT_15B	Contatore acqua DN 15 QN 1,5 MC/H	15	€ . 35	€ . 80
FCONT_20B	Contatore acqua DN 20 QN 3 MC/H	20	€ . 40	€ . 83
FCONT_25B	Contatore acqua DN 25 QN 5 MC/H L	25	€ . 70	€ . 116
FCONT_30B	Contatore acqua DN 30 QN 5 MC/H	30	€ . 75	€ . 165
FCONT_40B	Contatore acqua DN 40 QN 10 MC/ H	40	€ . 145	€ . 210
FCONT_50B	Contatore acqua DN 50 QN 15 MC/H	50	€ . 150	Non fornito
DESCRIZIONE: CONTATORI FLANGIATI TIPO WOLTMANN AD ASSE ORIZZONTALE AD USO NON ANTINCENDIO		DN	PREZZO UNITARIO	
FCONT_50W	Contatore acqua Woltmann civile Q3=40 DN 50	50	€ . 190	€ . 425
FCONT_65W	Contatore acqua Woltmann civile Q3= 63 DN 65	65	€ . 200	€ . 504
FCONT_80W	Contatore acqua Woltmann civile Q3= 100 DN 80	80	€ . 230	€ . 546
FCONT_100	Contatore acqua Woltmann civile QA3= 160 DN 100	100	€ . 265	€ . 617
FCONT_150	Contatore acqua Woltmann civile QA3= 250 DN 150	150	€ . 420	Non fornito
DESCRIZIONE: CONTATORI FLANGIATI TIPO WOLTMANN USO ANTINCENDIO		DN	PREZZO UNITARIO	
FCONT_50W	Contatore acqua Woltmann civile Q3=40 DN 50	50	€ . 95	Non fornito
FCONT_65WA	Contatore acqua Woltmann civile Q3= 63 DN 65	65	€ . 105	Non fornito
FCONT_80WA	Contatore acqua Woltmann civile Q3= 100 DN 80	80	€ . 115	Non fornito
FCONT_100WA	Contatore acqua Woltmann civile QA3= 160 DN 100	100	€ . 130	Non fornito
FCONT_150WA	Contatore acqua Woltmann civile QA3= 250 DN 150	150	€ . 240	Non fornito

COSTO DELLA VERIFICA IN LABORATORIO

DESCRIZIONE VOCE		PREZZO
VF_15-50L	Verifica metrica contatore domestico filettato DN 15 → DN 50	€ .100+€ .190+costo contatore di cui tabella 1.5
VF_50-150L	Verifica metrica contatore flangiato DN 50 → DN 150	€ .100+€ .340 +costo contatore di cui tabella 1.5
VF_CS	Contributo verifica metrica previo smontaggio del contatore	€ . 100

Modulo Liberatoria per rimozione sigilli

Spett.le
Brianzacque S.r.l.
Viale E. Fermi, 105,
20900 - Monza (MB)

e p.c. Laboratorio Nazionale di taratura
per Contatori d'acqua dell'Azienda
Speciale della CCIAA di Asti
Piazza G. Gorla (ex Piazzetta
dell'Archivio), 1
14100 - Asti (AT)

Il sottoscritto _____
intestatario del contratto di utenza idrica codice _____
matricola contatore _____
sita nel Comune di _____
Via _____

CHIEDE

la verifica metrologica del contatore da effettuarsi presso il Laboratorio Nazionale di taratura per Contatori d'acqua Dell'Azienda Speciale della CCIAA di Asti Piazza G. Gorla, 1, 14100 - Asti (accreditato N° 175 nel Sistema Italiano di Taratura contatori)

AUTORIZZA

l'apertura della cassa del contatore mediante la rimozione dei sigilli metrici onde accertare che i meccanismi interni al contatore siano correttamente montati e regolarmente funzionanti;

DICHIARA

di essere a conoscenza che dopo questo ultimo controllo non sarà più possibile effettuare ulteriori verifiche e pertanto accetta i risultati che verranno riportati su apposito certificato rilasciato dal Laboratorio.

Dichiara inoltre:

Di voler assistere di persona alla prova di verifica ed a tale scopo di essere avvisato al numero telefonico/e-mail/fax _____;

Di voler assistere in modalità remota via web attraverso l'applicazione gratuita di Google Meet ed a tale scopo di essere avvisato via e-mail _____;

Di non voler assistere alla prova di verifica

Lì

.....

(firma)