



## Modulo per Reclami, Richieste scritte di Informazioni e di Rettifiche di Fatturazione

### DATI RICHIEDENTE

|   |              |                                    |  |
|---|--------------|------------------------------------|--|
| Nome e Cognome (*)  |              | Luogo e data di nascita            |  |
| Residente in (Via, civico, CAP, Città)  |              | Codice Fiscale                     |  |
| Cellulare (*)   | Telefono (*) | Email – PEC                        |  |
| In qualità di <input type="checkbox"/> Intestatario utenza <input type="checkbox"/> Amministratore Condominio <input type="checkbox"/> Rappresentante Legale <input type="checkbox"/> Altro |              |                                    |  |
| referente da contattare da parte del personale di MM S.p.A. (**)  |              | (Cognome e Nome)                   |  |
| telefono /cellulare   |              | e-mail                             |  |
| e-mail certificata  |              | modalità preferenziale di contatto |  |

\*\*obbligatorio in caso di richiesta di verifica metrologica del contatore

### DATI CONTRATTUALI

|  |                       |
|--|-----------------------|
| Intestatario utenza  | Codice Fiscale / PIVA |
| Codice utente  | Stacco                |
| Tipo servizio  |                       |
| <input type="checkbox"/> Servizio Idrico Integrato <input type="checkbox"/> Acquedotto <input type="checkbox"/> Fognatura <input type="checkbox"/> Depurazione (*) |                       |
| Indirizzo fornitura (Via, civico, CAP, Città) (*)  |                       |
| Indirizzo postale se diverso da quello sopra indicato (*)  |                       |

### RICHIEDE (indicare una sola scelta con una "X")

**Informazioni**  
su tariffe, tempi, procedure, servizi offerti, dettaglio fattura, rimborsi, rateizzazione, deposito cauzionale, etc.

**Rettifica di fatturazione**  
per errore addebito, consumi non corretti, letture errate, pagamenti non dovuti, contatore anomalo, rimborsi attesi, etc.

**Reclamo**  
per tempi, livelli di servizio, comportamenti del personale MM, preventivi non eseguiti, contratti non eseguiti, etc.

**Verifica metrologica del contatore**  
per presunta sovrastima dei consumi del contatore; l'esecuzione della verifica necessita il prelievo del contatore esistente e l'installazione di un nuovo contatore e il richiedente dovrà necessariamente presenziare alla sostituzione e verifica. Nel caso in cui non siano riscontrate irregolarità, ovvero il contatore rientri nei limiti di tolleranza  $\pm 5\%$  rispetto alla portata nominale, verrà addebitato un importo in funzione del diametro del contatore: DN mm13-20 € 318,00; DN mm 30/40 € 371,00; DN mm 50 € 424,00; DN mm80 € 477,00; DN mm 100 € 530,00 oltre IVA al 10%

Comunica la lettura del contatore matricola \_\_\_\_\_ Lettura mc \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_

### DESCRIZIONE DEL MOTIVO DELLA RICHIESTA

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |

Il sottoscritto è responsabile delle dichiarazioni fornite (artt.46 e 47 DPR 28/12/2000, n.445 e s.m.i.) ed è consapevole delle responsabilità e delle sanzioni penali previste dall'art.76 del DPR n. 445/2000 e s.m.i. per false attestazioni e dichiarazioni mendaci.



Luogo e Data

Firma dell'Intestatario o del Richiedente avente titolo

**La presente richiesta, accompagnata dalla copia del documento di identità del richiedente e da eventuale delega, può essere consegnata allo sportello del Servizio Clienti MM S.p.A., via Borsieri, 4 - Milano, oppure trasmessa via FAX al numero 02.780033, oppure presso il recapito postale di via del Vecchio Politecnico, 8 - Milano, oppure via email servizio.clienti@mmspa.eu o via PEC all'indirizzo servizio.clienti@pec.metropolitanamilanese.it.**

**INFORMAZIONI IMPORTANTI:** Se compilato a mano, si prega di scrivere in stampatello. I dati sopra richiesti del CODICE UTENTE e della matricola Contatore sono riportati nella fattura relativa all'utenza interessata. Datare e firmare il modulo prima di trasmetterlo.

**La presente informativa è resa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento. UE 2016/679 (Regolamento Europeo - GDPR).** Titolare del trattamento, ai sensi degli artt. 4 e 24 GDPR, è MMSPA con sede in via del Vecchio Politecnico, 8 20100 Milano. I dati personali, saranno trattati nel rispetto delle condizioni di liceità ex art. 6 Reg. UE 2016/679 e per finalità connesse all'esecuzione del contratto. Il trattamento potrà effettuarsi con o senza l'ausilio di mezzi elettronici; i dati oggetto del trattamento non saranno diffusi né comunicati a soggetti non autorizzati, salvo adempimenti di leggi o richieste dalle autorità di controllo e/o giudiziarie. I dati personali vengano conservati per il tempo necessario per gli adempimenti contrattuali e fiscali. Agli interessati sono riconosciuti i diritti previsti dall'art. 15 e ss. del Regolamento UE 679/2016 – GDPR.

## Modulo per Reclami, Richieste scritte di Informazioni e di Rettifiche di Fatturazione

### AVVERTENZE

**Prima di utilizzare il presente Modulo, può contattare il Contact Center MM al numero verde 800.021.800 esponendo le sue richieste. Il personale MM è a sua disposizione per cercare di trovare una soluzione immediata e soddisfacente, evitandole in tal caso di inviare una richiesta scritta. Il Contact Center MM, attivo al numero verde 800.021.800 dal lunedì al venerdì dalle 8:15 alle 16:15 ed il sabato dalle 8:15 alle 12:15, è a sua disposizione in merito a dubbi sulla compilazione del presente Modulo, che è anche disponibile presso lo Sportello del Servizio Clienti MM e sul sito [www.mmspa.eu](http://www.mmspa.eu) sezione Servizio Idrico o sul sito [www.latuacqua.it](http://www.latuacqua.it).**

### Modalità di compilazione del Modulo per Reclami, Richieste scritte di Informazioni e di Rettifiche di Fatturazione

Il modulo, compilato nei campi obbligatori (\*) e firmato dall'intestatario del contratto MM o dall'avente titolo, deve essere trasmesso o consegnato ad MM con le modalità indicate, con allegato copia del documento di identità del firmatario e documentazione idonea in caso di avente titolo.

#### DATI RICHIEDENTE

| Informazione da compilare              | Descrizione   |
|--|---|
| Nome e Cognome del Richiedente         | Riportare i dati del richiedente che possono coincidere con l'intestatario del contratto, oppure possono essere dell'avente titolo, per inoltrare la richiesta. |
| Luogo e data di nascita                | Luogo e data di nascita del richiedente.  |
| Residente in (Via, civico, CAP, Città) | Riportare indirizzo di recapito e residenza del richiedente.  |
| Cellulare                              | Riportare il numero di cellulare del richiedente. E' necessario riportare almeno uno dei riferimenti telefonici richiesti.                                      |
| Telefono                               | Riportare il numero di telefono del richiedente. E' necessario riportare almeno uno dei riferimenti telefonici richiesti.                                       |
| Email                                  | Indicare un indirizzo email del richiedente, utile per eventuali richieste integrative.   |
| In qualità di                          | Indicare con una X il richiedente a quale titolo inoltra la richiesta.  |

#### DATI CONTRATTUALI

| Informazione da compilare                             | Descrizione   |
|---|---|
| Intestatario utenza                                   | Riportare l'intestatario dell'utenza, come indicato nei dati fiscali della fattura          |
| Codice Fiscale /PIVA intestatario utenza              | Riportare il CF/PIVA dell'intestatario utenza, come indicato nei dati fiscali della fattura |
| Codice utente   | Riportare il codice utente come indicato nella fattura                                      |
| Tipo di servizio                                      | Indicare con una X il tipo di servizio di cui si fruisce                                    |
| Indirizzo fornitura (Via, civico, CAP, Città)         | Riportare l'indirizzo preciso di ubicazione della fornitura di cui si fruisce               |
| Indirizzo postale diverso dall'indirizzo di fornitura | Riportare l'indirizzo preciso di contatto   |

#### RICHIEDE

| Informazione da compilare          | Descrizione  |
|------------------------------------|--|
| Tipologia di richiesta             | Indicare con UNA SOLA "X" il tipo di richiesta che si intende inoltrare, che deve essere dettagliata nella sezione DESCRIZIONE DEL MOTIVO DELLA RICHIESTA<br>- Marcare Informazioni se si desidera richiedere informazioni<br>- Marcare Rettifica di Fatturazione nel caso di una errata fattura e/o errati addebiti, ecc.<br>- Marcare Reclamo nel caso di lamentela riguardante disservizio o mancato servizio |
| Verifica metrologica del contatore | - Marcare Verifica metrologica del contatore per presunta sovrastima dei consumi del contatore. E' possibile inoltre richiedere la verifica metrologica compilando l'apposito modulo disponibile sul sito <a href="http://www.mmspa.eu">www.mmspa.eu</a> sezione Servizio Idrico o sul sito <a href="http://www.latuacqua.it">www.latuacqua.it</a> o presso lo sportello del Servizio Clienti.                   |



|  |  |
|--|--|
| <i>Comunica la lettura del contatore</i> | <i>Indicare la LETTURA del contatore e riportare la MATRICOLA e la DATA, se utile ai fini della richiesta.</i> |
|--|--|

**DESCRIZIONE DEL MOTIVO DELLA RICHIESTA**

| <b>Informazione da compilare</b>               | <b>Descrizione</b>  |
|--|---|
| <i>Descrizione del Motivo della Richiesta</i>  | <i>Riportare obbligatoriamente una descrizione della motivazione della richiesta ed in particolare l'eventuale informazione di cui si necessita, oppure l'eventuale rettifica di fatturazione che si richiede, oppure il disservizio per il quale si reclama.</i> |
| <i>Luogo e data</i>                            | <i>Riportare il luogo e la data di sottoscrizione del modulo di richiesta.</i>  |
| <i>Firma dell'intestatario o avente titolo</i> | <i>Firma dell'intestatario o avente titolo, di cui si allega copia del documento di identità.</i>   |