



Filo diretto con gli utenti: tutte le informazioni utili sul servizio idrico integrato

In ottemperanza alla **deliberazione 586 del 28 dicembre 2012 dell'AEEG**, l'Agenzia per l'Energia elettrica e il Gas ovvero l'organismo incaricato dal Governo a deliberare le nuove tariffe del servizio idrico a seguito del **referendum popolare del Giugno 2011**, i gestori italiani sono tenuti a dare la **massima visibilità a tutte le informazioni concernenti il servizio**.

Nuove Acque si mette a disposizione dei propri utenti, compresa la presente newsletter trimestrale, che in questo numero propone quindi un **"vademecum"** sul servizio idrico, che integra e completa quanto già indicato in bolletta, dove viene riportata anche la tariffa applicata all'utente, tariffa determinata ai sensi del Decreto n. 19 del 20/12/2012 dell'AIT, l'Autorità Idrica Toscana, come da Delibera AEEG n. 585/2012/R/idr.

fonti: Carta del Servizio Idrico Integrato - Regolamento per il servizio di somministrazione di acqua potabile - Regolamento per il servizio di fognatura e depurazione



Informativa ai Clienti sui provvedimenti di attuazione del Dpr promulgativo dell'esito referendario

A seguito della Delibera dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (AEEG) n. 518/2013/R/idr del 14 Novembre 2013, nella quale sono state approvate le tariffe 2012-2013 in base al metodo tariffario transitorio MTT (Delibera 585/2012/R/idr del 28/12/2012) e in base al Decreto del Direttore Generale dell'Autorità Idrica Toscana (AIT) n.111 del 23/10/2013, le competenti autorità hanno dato attuazione al Dpr n.116/2011, provvedimento con cui sono stati proclamati gli esiti del referendum popolare svoltosi il 12-13 giugno 2011, tra cui quello riguardante l'art. 154 comma 1 del D.Lgs 152/2006, nella parte in cui includeva nella determinazione tariffaria del Servizio Idrico Integrato (SII) l'"adeguatezza della remunerazione del capitale investito". In particolare, l'AIT con provvedimento n.111/2013 ha stabilito l'importo da rimborsare agli utenti per il periodo 21 luglio - 31 dicembre 2011, mentre con la delibera 518/2013 l'AEEG ha approvato la tariffa per gli anni 2012/2013, che non include la componente oggetto del referendum.



Bolletta: tutte le modalità di pagamento

Decorsi 30 giorni dalla scadenza della fattura, senza che vi sia stato pagamento, il gestore è tenuto ad inviare un sollecito al cliente, addebitando allo stesso le spese postali e indicando le tempistiche previste per eventuali riduzioni o sospensioni della fornitura.

Il mancato pagamento della bolletta oltre il 30° giorno dalla scadenza della stessa comporta l'applicazione degli interessi legali e di una penale (3% dal 30° giorno, 5% dal 60° giorno).

1

bonifico bancario

2

conto corrente postale

3

servizi bancari
(domiciliazione, bancomat, carte di credito)

4

agenzie nel territorio
(assegni circolari e bancari, contanti, carta di credito, bancomat)

5

on line tramite alcuni servizi di home banking

6

nei punti vendita e nei supermercati convenzionati (Coop e Lottomatica)

La rateizzazione delle bollette: come e quando

Entro la data di scadenza della bolletta, il cliente può richiedere la rateizzazione della stessa.

Per tempistiche e modalità, è possibile rivolgersi



al numero verde
800 391739 gratuito
attivo 24 ore su 24



alle agenzie nel territorio
(Arezzo, Bibbiena, Cortona, Sansepolcro, Sinalunga)

La qualità e le condizioni contrattuali: tutti i canali attivi per reperire le informazioni

Per avere informazioni dettagliate in merito a:

- i livelli di qualità garantiti
- la tipologia della risorsa idrica
- le condizioni contrattuali della fornitura (Regolamento/Carta del Servizio)
- la procedura di reclamo
- il glossario dei principali termini del servizio idrico integrato



www.nuoveacque.it
info@nuoveacque.it



mette a disposizione dei propri utenti

il numero verde
800 391739 gratuito
attivo 24 ore su 24

il sito e la e-mail
www.nuoveacque.it
info@nuoveacque.it

le 5 agenzie nel territorio

**Valdichiana aretina
Cortona-Camucia**
Via Sandrelli 34
fax 0575 605742
orari ufficio
lun./ven. 08.30 - 12.30

Aretina - Arezzo
Via Monte Cervino 10/B
fax 0575 339499
orari ufficio
lun. e mer. 8.30 - 12.30 e 14.30 - 16.00
mar. e giov. orario continuato 8.30 - 16.00
ven. 8.30 - 12.30

**Valdichiana senese
Sinalunga**
Via Voltella 34
fax 0577 636805
orari ufficio
lun./ven. 08.30 - 12.30

Valtiberina - Sansepolcro
Via Lancisi 13
fax 0575 741175
orari ufficio
lun./ven. 08.30 - 12.30

Casentino - Bibbiena
Via Carlo Marx 25
fax 0575 536075
orari ufficio
lun./ven. 08.30 - 12.30



Da RID a SDD: informazione di servizio

Dal 1° febbraio 2014, la Banca d'Italia ha previsto la sostituzione obbligatoria degli schemi di addebito diretto nazionali e l'adozione di schemi di pagamento europei.

Nuove Acque provvederà a porre in essere quanto necessario al fine di consentire il passaggio dal vecchio al nuovo schema di addebito in modo automatico. Gli utenti interessati, ovvero coloro i quali hanno scelto l'addebito diretto in conto (RID) sia bancario che postale, continueranno ad usufruire di tale servizio senza modifiche né costi differenti.