

F O C U S



Come leggere la nuova bolletta, più trasparente e più vicina all'utente



A partire dallo scorso mese di gennaio, **gli utenti di Nuove Acque** si sono visti recapitare una bolletta diversa dalle precedenti: **un nuovo formato grafico**, ma soprattutto nuovi e maggiori contenuti disposti diversamente rispetto alle precedenti fatture, **al fine di agevolarne al massimo la lettura e la comprensione.**

Si tratta di un cambiamento radicale che rientra nel nuovo corso del **Servizio Idrico Integrato**, così come disposto dall'**AEEG l'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas** che - a seguito del referendum del giugno 2011 - norma il settore, predisponendo le tariffe da applicare e tutto ciò che ne consegue.

In un'ottica di **maggiore vicinanza all'utente e di maggiore trasparenza**, anche Nuove Acque ha subito messo in pratica quanto dettato dal nuovo soggetto: la bolletta contiene così **informazioni più dettagliate e scorporate sia sul servizio che sui costi** e, con la grafica, cerca di andare incontro a chi la legge per avere informazioni dirette e immediate sui consumi, sui pagamenti e sui rimborsi previsti.

A questo proposito, proprio da gennaio 2014 compaiono nel dettaglio della fattura nello spazio dedicato agli **"addebiti/accrediti diversi"** sia il rimborso del **"canone di depurazione"** per tutti gli utenti che ne hanno diritto, sia la restituzione della **"remunerazione del capitale investito"**, nei termini previsti dall'AIT l'Autorità Idrica Toscana.

Tornando alla bolletta e leggendola nell'ordine in cui si presenta, partendo dall'alto a destra, si nota subito come sia più curata la parte informativa con una panoramica delle possibilità che ha l'utente per contattare il gestore.



A seguire, scendendo verso il basso, è stata inserita la fotografia della fattura, con tanto di **riassunto sintetico e ben visibile delle info basilari (consumo, importo, scadenza).** Poi ci sono ulteriori novità con le **istruzioni per eseguire l'autolettura, il riepilogo dettagliato e scorporato degli importi**, così come dei pagamenti e dei consumi, che vengono rappresentati anche con **un grafico per aiutare chi legge a capire l'esatto andamento giornaliero**, con l'aggiunta dei metri cubi rispetto al precedente importo in euro.

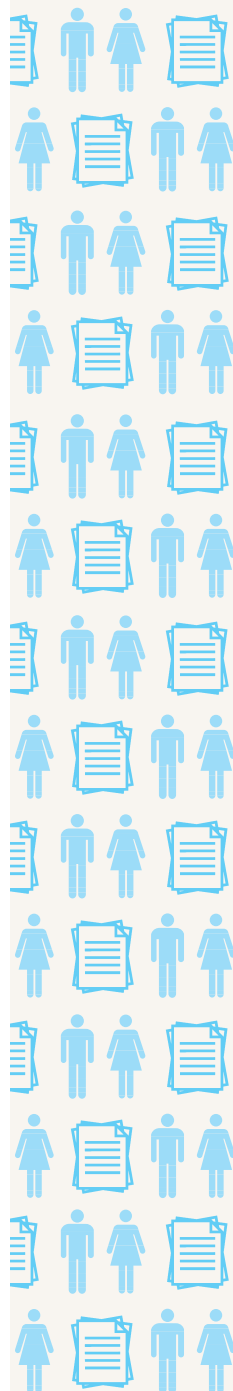
Più particolareggiati anche i dati sulla fornitura con la tipologia di contratto e la presenza o meno dell'allacciamento alla depurazione.

Questo per quanto concerne la facciata A, che termina in basso con lo spazio per le comunicazioni dirette agli utenti da parte di AEEG.



Passando alla facciata B, **questa presenta lo scorporo delle singole voci della bolletta con la quota fissa, le quote per il servizio di acquedotto, fognatura e depurazione, gli oneri previsti per legge** (in questo caso la componente UI1 che va a creare un fondo pro terremotati emiliani) e per concludere i **rimborsi dovuti per le voci "remunerazione del capitale investito" e "depurazione"**.

Della bolletta è parte integrante anche la presente newsletter **"Acquafocus"**, che con il nuovo corso del Servizio Idrico, contiene maggiori informazioni pratiche per l'utente, concentrate sul servizio, sulle modalità di pagamento della bolletta e sulle condizioni contrattuali, informazioni peraltro già contenute nel sito www.nuoveacque.it.





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



Numero verde **800 391739**
www.nuoveacque.it
info@nuoveacque.it

NUOVE ACQUE mette a disposizione dei propri utenti

