

F O C U S



Nuove Acque: *miglioriamo insieme i servizi al cliente*
Le novità del settore idrico: *il deposito cauzionale come forma di garanzia ed equità*

Prosegue l'azione di trasformazione e adeguamento del settore idrico integrato ad opera di AEEGSI, l'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas e il Sistema Idrico, che nel dopo referendum del giugno 2011 è divenuta il soggetto decisionale in materia.

L'Authority non ha solo il compito di modulare le tariffe, infatti si sta occupando a 360° di tutti gli aspetti che riguardano il rapporto tra gestori ed utenza.

Il deposito cauzionale

A questo proposito, con le Delibere 86/2013 e 643/2013, è stata introdotta la novità del **deposito cauzionale** ovvero una forma di garanzia per ogni singolo utente, al fine di contribuire alla copertura dei rischi derivanti dalle morosità, rispecchiando il principio di equità in base al quale gli oneri delle inadempienze non ricadano sulla generalità degli utenti del servizio. In altre parole, una tutela per i clienti in regola con il pagamento delle proprie fatture.

Questa novità entra in vigore dal 1° giugno 2014 e va a sommarsi ad un altro cambiamento richiesto dall'AEEGSI: il rimborso agli utenti dell'**anticipo sui consumi**, una voce prevista nei contratti stipulati con l'avvio dell'attività dell'attuale gestore.

Le esenzioni

Il deposito cauzionale non si applica indistintamente a tutti gli utenti Nuove Acque: sono infatti esenti

quei soggetti che hanno una domiciliazione bancaria e le utenze agevolate ovvero coloro i quali hanno un reddito ISEE inferiore a euro 8.030 e che quindi hanno una riduzione della tariffa del 50%.

In questi casi, verrà restituito l'anticipo sui consumi qualora il soggetto ne abbia diritto, ma non verrà applicato il deposito cauzionale.

Come si applica il deposito cauzionale

Per gli utenti definiti storici (contratti per i quali si disponga del consumo di un intero anno solare), viene considerato il corrispettivo calcolato sulla media dei consumi riportati a tre mesi.

Per tutti gli altri, viene presa la media della categoria di appartenenza nell'anno appena concluso.

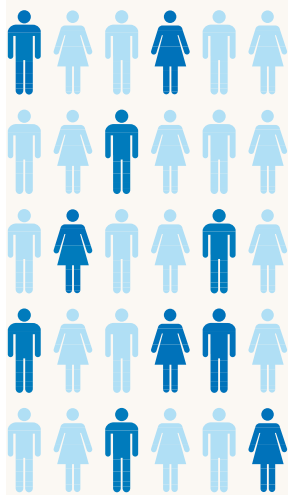
Per i condomini è pari al 60% del corrispettivo totale dovuto da tutte le unità immobiliari che lo costituiscono.

In ogni caso, il deposito cauzionale o il conguaglio tra deposito cauzionale e anticipo sui consumi eventualmente versato viene applicato in due rate con due distinte fatture.

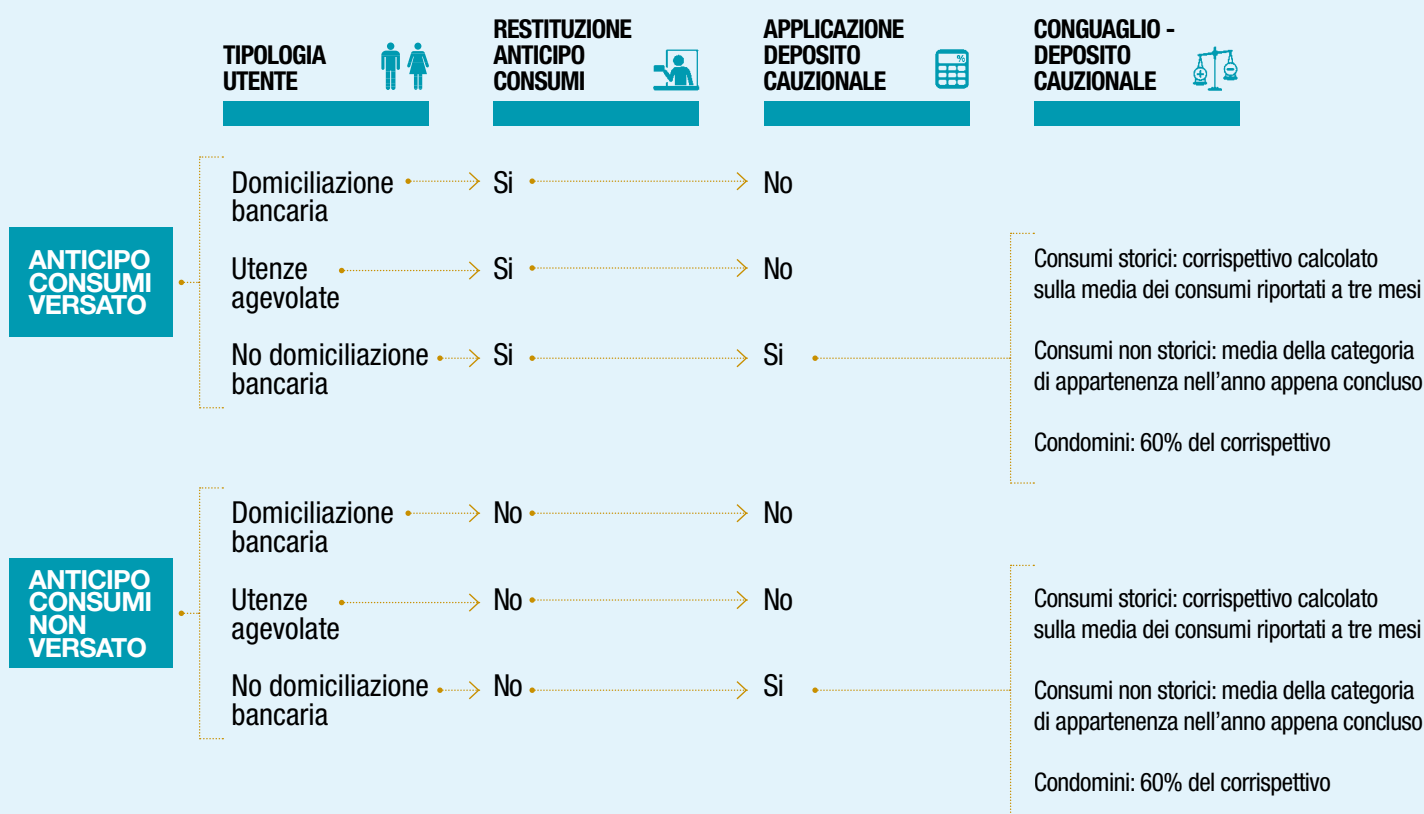
Da aggiungere che, annualmente, il deposito cauzionale viene ricalcolato per tutti gli interessati e laddove si verifichi uno scostamento del 20%, viene riaggiornato e adeguato.

Per eventuali chiarimenti, è possibile rivolgersi alle agenzie Nuove Acque nel territorio.

www.nuoveacque.it



IL DEPOSITO CAUZIONALE IN SINTESI



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

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



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

Casentino -
Bibbiena
Via Carlo Marx 25

Aretina - Arezzo
Via Monte Cervino 10/B

Valdichiana senese
Sinalunga
Via Voltella 34

Valtiberina -
Sansepolcro
Via Lancisi 13