

F O C U S

Tariffe 2016: sospensione incremento tariffario

Con la fatturazione dei corrispettivi in emissione nel terzo bimestre 2016 (quindi a partire dalle bollette emesse dopo il 1 maggio 2016), la tariffa applicata sulle competenze 2016 non terrà conto dell'incremento tariffario pari al 5%, applicato ai sensi dell'art. 9.1 deliberazione AEEGSI 664/2015/R/idr.

Pertanto da questa bolletta troverà applicazione l'articolazione tariffaria introdotta dalla delibera A.I.T. nr. 41 del 14 dicembre 2015, senza l'incremento suddetto.

La sospensione dell'aumento nei singoli scaglioni tariffari è stata adottata dall'Autorità Idrica Toscana in seguito alla decisione approvata dai Sindaci della Conferenza territoriale nr. 4, in occasione della riunione tenutasi in data 7 aprile 2016.

Rimangono disponibili, per eventuali informazioni, i consueti canali: Sportelli, Call Center, Sito Internet e Clickacqua.



Aderisci al
**SERVIZIO
 GRATUITO DI SMS**

Il servizio sms è un sistema efficiente e gratuito per gli utenti per comunicare in modo immediato e tempestivo. Permette di essere aggiornati e ricevere informazioni sullo stato del servizio, sui lavori in corso, sul contratto e sulla qualità dell'acqua.

Per attivare il servizio basta andare sul sito (sportello clienti online) oppure ci si può rivolgere agli sportelli di Nuove Acque sul territorio o al call-center 800.391739.



NUOVE ACQUE SVILUPPA I CANALI DI CONTATTO COL CLIENTE

La Società rende noto che a partire dal mese di Maggio 2016, per rendere più agevole il contatto con i cittadini, saranno offerti **nuovi servizi telefonici** dedicati ai clienti (secondo quanto previsto dalla delibera 655/2015/R/idr AEEGSI sulla regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato) **queste le nuove modalità di accesso:**



**SERVIZIO GUASTI
 E URGENZE ATTIVO
 TUTTI I GIORNI 24h/24h**

Numero Verde gratuito
800.191919



**SERVIZIO PRATICHE
 E INFORMAZIONI
 COMMERCIALI**

Attivo dal lunedì al venerdì
 dalle 8.30 alle 18.30
 ed il sabato dalle 8.30 alle 13.30

Numero Verde da telefono fisso gratuito
800.391739

Numero Unico da cellulare
199.138081*

*servizio a pagamento secondo i profili tariffari applicati dal proprio gestore telefonici.



Si ricorda che è possibile usufruire dell'apposita area presente sul sito www.nuoveacque.it (nella sezione **ClickAcqua**) da cui è possibile aprire richieste sia tecniche che commerciali, pagare le bollette, visionare i consumi e l'estratto conto e registrare la lettura del proprio contatore.

➔ **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).

AL N° FAX 0575.339222
**CENTRALIZZATO SOLO PER TRASMISSIONE
DI RICEVUTE DI PAGAMENTO**

1

TRAMITE BONIFICO BANCARIO

indicando nella causale del versamento:
"Saldo fattura N°...."
alle seguenti coordinate bancarie
MPS IBAN
IT11F0103014100000002715469

2

CONTO CORRENTE POSTALE

Tramite bollettino postale sul
C/C n.11827565
intestato a **Nuove Acque Spa**
indicando nella causale
del Versamento:
"Saldo della fattura N°....."

3

PAGAMENTO TRAMITE BAR CODE (CODICE A BARRE)

(Coop e Lottomatica e cassa automatica disponibile presso l'agenzia di Nuove Acque in via Montecervino Arezzo)



4

AGENZIE NEL TERRITORIO

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

5

ON LINE TRAMITE CLICK ACQUA

clickacqua

6

SERVIZI BANCARI

(domiciliazione, bancomat, carte di credito)

Qualità dell'acqua

Per verificare la qualità dell'acqua erogata alla propria utenza



WWW.NUOVE ACQUE.IT

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 a:



**NUMERO VERDE
800 391739 gratuito
attivo 24 ore su 24**



AGENZIE NEL TERRITORIO
(Arezzo, Bibbiena, Cortona, Sansepolcro, Sinalunga)

Gli standards 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

 per scaricare la modulistica
WWW.NUOVE ACQUE.IT

**IL NUMERO FAX DELLE AGENZIE
VA UTILIZZATO PER L'INVIO DI TUTTA
LA MODULISTICA E DOCUMENTAZIONE.
ESCLUSO RICEVUTE DI PAGAMENTO**



METTE A DISPOSIZIONE DEI PROPRI UTENTI

**NUMERO VERDE
800 391739 gratuito
attivo 24 ore su 24.**
Per segnalazione di guasti e urgenze e per l'attivazione di pratiche commerciali.

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

LE 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