

# F O C U S

## Nuova struttura tariffaria e Nuovi Regolamenti

Con le deliberazioni n. 41 e 42 del 14 dicembre 2015, l'Assemblea dell'autorità Idrica Toscana ha adottato alcuni provvedimenti sulla struttura dei corrispettivi e su specifici aspetti delle procedure, che hanno reso necessaria una revisione dei regolamenti vigenti in accordo con le osservazioni fornite dalla Conferenza Territoriale 4 Alto Valdarno, adeguando complessivamente i regolamenti di servizio e di utenza alle modifiche introdotte negli anni. Di seguito, si sintetizzano le principali novità entrate in vigore dall'11 maggio 2016. I regolamenti completi sono disponibili sul sito [www.nuoveacque.it](http://www.nuoveacque.it).

### REGOLAMENTO ACQUEDOTTO



#### 1. Punto di consegna

Segna il confine tra l'impianto pubblico e quello privato ed è il luogo dove di norma è installato il contatore, fornito e installato dal gestore cui, oltre la proprietà, ne compete la manutenzione, sostituzione o spostamento. L'utente ne è consegnatario e custode e risponde della buona conservazione del contatore stesso e del luogo in cui è alloggiato. Nel caso in cui il contatore si trovi allocato all'interno di una proprietà privata, l'utente è tenuto alla riparazione di eventuali perdite che si verificano all'interno della stessa tra il contatore e il limite della proprietà. In caso di inadempienze il contatore potrà essere spostato, con spese equidivise tra le parti, in luogo più idoneo per accesso e manutenzione. In sintesi: se il contatore è posto all'interno di una proprietà privata la manutenzione e le verifiche spettano al gestore, ma la riparazione di eventuali guasti sono a carico del cliente.



#### 2. Deposito cauzionale

All'atto della sottoscrizione del contratto, ai sensi della delibera AEEGSI 86/2013, il gestore richiede all'utente un deposito cauzionale a garanzia dell'assolvimento degli obblighi di pagamento della fornitura, in relazione ai volumi consumati. In caso di morosità, Nuove Acque si riserva la possibilità di trattenere tale somma fino al recupero dei propri crediti e provvedere all'addebito di un nuovo deposito. L'importo del deposito cauzionale è pari al valore dei corrispettivi dovuti per un massimo di due mensilità di consumo storico. Sono escluse dal versamento del deposito cauzionale le utenze che abbiano attivato la domiciliazione bancaria o postale delle fatture e le utenze con tariffa agevolata.



#### 3. Pagamenti / morosità

Ogni pagamento, così come ogni contestazione dello stesso, vanno effettuati entro la scadenza indicata nella fattura. La bolletta va sempre pagata per l'importo totale, salvo diversa autorizzazione da parte di Nuove Acque. In caso di morosità è previsto l'invio di un sollecito bonario e poi di una diffida al pagamento dove saranno indicate le modalità da seguire al fine di evitare le azioni conseguenti di recupero del credito e di risoluzione del contratto. In base al nuovo regolamento, per le utenze domestiche residenti, è previsto un periodo di 60 giorni di riduzione del flusso (se consentita dalle condizioni tecniche di allacciamento), trascorsi i quali il gestore potrà procedere con la risoluzione del contratto. La riduzione e sospensione del flusso non si applicano: senza preavviso, nei giorni festivi o prefestivi, nei casi in cui il servizio sia necessario per primarie necessità sanitarie o di sicurezza individuate dagli enti territoriali competenti e quando il debito è inferiore o uguale al deposito cauzionale.

In caso di risoluzione, per attivare una nuova fornitura sarà necessario stipulare un nuovo contratto.



#### 4. Perdite occulte

Per tutte le perdite occulte (dovute a guasto di parti non ispezionabili e non accessibili) verificatesi a partire dal 11 maggio 2016 (data di entrata in vigore del nuovo regolamento) si applicheranno i nuovi criteri. Nuove Acque ha l'obbligo di comunicare al cliente il superamento del 50% del consumo storico, per favorire la ricerca di un eventuale guasto. In caso di perdita occulta, il gestore provvederà ad applicare una riduzione tariffaria sui consumi eccedenti lo storico, relativamente al periodo tra il presunto manifestarsi iniziale della perdita e la data di riparazione. Per ogni dettaglio dell'agevolazione prevista per i consumi eccedenti, si potrà consultare il sito web [www.nuoveacque.it](http://www.nuoveacque.it) o contattare il call center).

### REGOLAMENTO FOGNATURA E DEPURAZIONE



#### 5. Obbligo di allaccio

Nelle zone servite da pubblica fognatura, i titolari degli scarichi di acque reflue sia di natura domestica che industriale sono obbligati ad allacciarsi alla pubblica fognatura nel rispetto delle leggi regionali vigenti. L'obbligo è previsto per tutti gli edifici e gli stabilimenti posti nelle vicinanze di una fognatura pubblica a specifiche distanze in relazione al numero delle unità abitative o commerciali o al numero di abitanti equivalenti in caso di acque reflue industriali. Eventuali deroghe saranno stabilite dai Comuni in accordo col gestore e l'AIT, fermo restando che in questi casi i titolari degli scarichi dovranno provvedere alla realizzazione di un sistema autonomo di smaltimento conforme alle normative vigenti.

# FILO DIRETTO CON GLI UTENTI: TUTTE LE INFORMAZIONI UTILI SUL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

## Bolletta: tutte le modalità di pagamento

In caso di mancato pagamento della bolletta entro la scadenza verranno applicati i seguenti addebiti:

- gli interessi legali dal primo giorno successivo alla scadenza al 10° giorno;
- gli interessi legali aumentati del 3.5% in caso di pagamento oltre il 10° giorno solare dalla scadenza e fino al 60° giorno;
- qualora lo stato di morosità perduri oltre il 60° giorno solare dalla scadenza, gli interessi legali saranno aumentati del 5%.

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

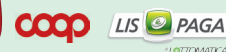
2

### 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  
800191919  
gratuito 24h/24h

Per guasti ed urgenze

NUMERO VERDE 800391739  
DA CELLULARE 199138081

\*servizio a pagamento secondo i profili tariffari applicati dal proprio gestore telefonico  
lun/ven 8.30 - 18.30;  
sab. 8.30 - 13.30 per servizio  
pratiche ed informazioni  
commerciali 24h/24h  
per guasti ed urgenze

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

Aretna - 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