

F O C U S

• Tariffe 2016 •

La società, come previsto dalla regolazione di settore, ha provveduto dal 01 gennaio 2016 ad applicare l'articolazione tariffaria vigente, con l'incremento del 5% sulla base 2015 fino al mese di aprile.

A partire dalle fatture emesse dal mese di maggio, l'AIT ha richiesto al gestore di sospendere tale incremento fino all'approvazione del nuovo piano economico e finanziario che la medesima autorità doveva elaborare in base al nuovo sistema tariffa-

rio definito dall'AEEGSI con il provvedimento 28 dicembre 2015 664/2015/R/idr.

In conseguenza dell'approvazione del nuovo Piano economico e finanziario deliberato dall'assemblea dell'AIT con provvedimento nr. 16 del 22/07/2016 è stato previsto che l'incremento da applicare per il 2016 risulta pari al 3,8%.

Pertanto, in base a quanto disposto nell'art. 9 della deliberazione dell'AEEGSI del 28

dicembre 2015 664/2015/R/idr, a partire dal corrente ciclo di fatturazione la società ha provveduto ad applicare il conguaglio tariffario di quanto fatturato dal 01 gennaio 2016, come verrà evidenziato nel dettaglio della prima bolletta di conguaglio utile.

Per maggiori informazioni potrà essere consultato il sito della società nella sezione **"il servizio/tariffe"**, oppure contattarci utilizzando i canali indicati nella presente newsletter.

CARTA DEL SERVIZIO

In seguito alla delibera 23 dicembre 2015 655/2015/R/idr adottata dall'AEEGSI, avente ad oggetto la "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono", l'Autorità Idrica Toscana, previo coinvolgimento delle associazioni dei consumatori appartenenti al CRCU della Regione Toscana, ha avviato un percorso per adeguare la carta del servizio di tutti i gestori ai contenuti previsti dall'Authority nazionale.

Per la società Nuove Acque, l'iter di adeguamento si è concluso con la delibera-

zione dell'assemblea nr. 23 del 22 Luglio 2016, provvedimento con cui l'AIT ha approvato il nuovo testo della carta del servizio.

Dal mese di luglio 2016, devono pertanto essere rispettati nel rapporto con gli utenti gli standard previsti dall'AEEGSI a livello nazionale, salvo eventuali migliori prestazioni per l'utenza, già previste nella precedente stesura.

La carta del servizio è stata pubblicata nel sito della società ed è disponibile per gli utenti presso le agenzie presenti nel territorio.

In merito alle agenzie territoriali, ricordiamo che l'AEEGSI nel proprio prov-

vedimento prevedeva che ciascun gestore avrebbe dovuto garantire la presenza di uno sportello dedicato agli utenti per ciascuna provincia servita, a condizione che nella stessa vi fosse la presenza di almeno il 5% delle utenze.

La società e l'AIT, vista la frammentazione e la vastità del territorio affidato in concessione, hanno richiesto all'AEEGSI l'autorizzazione per mantenere i cinque sportelli attualmente presenti.

Pertanto, la società manterrà l'apertura delle proprie agenzie fino al mese di ottobre con gli stessi orari.

A partire dal mese di novembre, entreranno in vigore i nuovi orari di apertura previsti nella carta del servizio approvata che di seguito riportiamo.

| Agenzia | Lunedì | Martedì | Mercoledì | Giovedì | Venerdì |
|----------------------------------------|---------------------------|-------------|-------------|-------------|---------------------------|
| Area Aretina Agenzia di Arezzo | 8:30-13:00 14:30-16:00 | 8:30-16:00 | 8:30 -13:30 | 8:30-16:00 | 8:30-13:00 14:30-16:00 |
| Area Casentino Agenzia di Bibbiena | 8:30 -12:30 | | 8:30 -12:30 | 8:30 -12:30 | |
| Area Tiberina Agenzia Sansepolcro | | 8:30 -12:30 | 8:30 -12:30 | | 8:30 -12:30 |
| Area Senese Agenzia di Sinalunga | 8:30 -12:30 | 8:30 -12:30 | 8:30 -12:30 | 8:30 -12:30 | 8:30 -12:30 |
| Area Valdichiana Agenzia di Cortona | 8:30 -12:30 | 8:30 -12:30 | | 8:30 -12:30 | |

La società, attraverso i consueti canali di contatto, resta a disposizione per fornire tutti i chiarimenti che si renderanno necessari sugli altri istituti previsti dalla carta del servizio.

SCelta DEL PROFILO TARIFFARIO PER LE ATTIVITÀ PRODUTTIVE

Si ricorda agli intestatari di utenze produttive che, entro il mese di dicembre, potranno indicare al gestore la categoria tariffaria da applicare, scegliendo tra "produttivo grandi quantitativi" o "produttivo piccoli quantitativi" a seconda che prevedano di consumare più o meno di 500 mc annui.

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

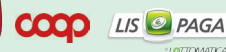
2

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 10 giorni dalla scadenza della bolletta,
il cliente può richiedere la rateizzazione della stessa.
Per tempistiche e modalità è possibile rivolgersi a:



NUMERO VERDE
800 391739
DA CELLULARE
199 138081



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



METTE A DISPOSIZIONE DEI PROPRI UTENTI

Per guasti ed urgenze
NUMERO VERDE
800191919
gratuito 24h/24h

Per servizio pratiche ed informazioni commerciali
NUMERO VERDE 800391739
DA CELLULARE* 199138081
lun./ven 8.30 - 18.30;
sab. 8.30 - 13.30

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

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

ORARI IN VIGORE FINO
AL MESE DI OTTOBRE



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