

F O C U S

LIVELLI DELLA QUALITÀ CONTRATTUALE 2018

Questi gli standard generali e specifici 2018 previsti dalla Delibera 655/2015 (RQSI), comunicati in ottemperanza all'art. 78. In assenza di rispetto degli standard specifici è prevista la corresponsione di un indennizzo automatico di 30 euro o superiore in base al ritardo dell'esecuzione della prestazione.

STANDARD GENERALI 2018	VALORE MINIMO	GRADO DI RISPETTO
ART. 8 tempo massimo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90%	99%
ART. 9 tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	90%	100%
ART. 23 tempo di esecuzione di lavori complessi	90%	98%
ART. 24 tempo massimo per l'appuntamento concordato	90%	89%
ART. 25 tempo minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	95%	100%
ART. 33 tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90%	92%
ART. 48 percentuale minima di risposte a richieste di rettifica fatturazione	95%	95%
ART. 53 tempo medio attesa agli sportelli	20'	13' e 35"
ART. 53 tempo massimo attesa agli sportelli	95%	98%
ART. 57 accessibilità al servizio telefonico (AS)	90%	100%
ART. 58 tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	≤ 240 sec.	60"
ART. 59 livello del servizio telefonico (LS)	80%	99%
ART. 62 tempo di risposta alla chiamata per Pronto Intervento (CPI)	90% ≤ 120 sec.	100%

STANDARD SPECIFICI 2018	VALORE MINIMO	GRADO DI RISPETTO
ART.5 tempo massimo di preventivazione per allaccio idrico SENZA sopralluogo	8 gg lavorativi	NESSUNA PRESTAZIONE
ART.5 tempo massimo di preventivazione per allaccio idrico CON sopralluogo	18 gg lavorativi	99%
ART.6 tempo massimo di preventivazione per allaccio fognario SENZA sopralluogo	8 gg lavorativi	NESSUNA PRESTAZIONE
ART.6 tempo massimo di preventivazione per allaccio fognario CON sopralluogo	18 gg lavorativi	100%
ART. 8 tempo massimo di esecuzione dell'allaccio idrico semplice	8 gg lavorativi	100%
ART. 9 tempo massimo di esecuzione dell'allaccio fognario semplice	8 gg lavorativi	100%
ART. 10 tempo massimo di attivazione della fornitura	3 gg lavorativi	99%
ART. 11 tempo massimo di riattivazione o subentro senza modifica della portata del misuratore	3 gg lavorativi	99%
ART. 11 tempo massimo di riattivazione con modifiche della portata del misuratore	10 gg lavorativi	NESSUNA PRESTAZIONE
ART. 12 tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg feriali	100%
ART. 14 tempo massimo di disattivazione della fornitura	3 gg lavorativi	98%
ART. 17 tempo massimo di esecuzione della voltura	5 gg lavorativi	100%
ART. 19 tempo massimo di preventivazione per lavori SENZA sopralluogo	10 gg lavorativi	NESSUNA PRESTAZIONE
ART. 19 tempo massimo di preventivazione per lavori CON sopralluogo	20 gg lavorativi	100%
ART. 23 tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	10 gg lavorativi	99%
ART. 26 fascia di puntualità per gli appuntamenti	2 ore	100%
ART. 28 tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore	10 gg lavorativi	99%
ART. 30 tempo massimo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 gg lavorativi	100%
ART. 31 tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 gg lavorativi	100%
ART. 43 tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 gg lavorativi	87%
ART. 46 tempo massimo per la risposta ai reclami	25 gg lavorativi	59%
ART. 47 tempo massimo per la risposta a richieste scritte d'informazione	25 gg lavorativi	97%
ART. 36 tempo per l'emissione della fattura	45 gg solari	100%
ART. 38 periodicità di fatturazione	Nr. Minimo bollette emesse	100%
ART. 29 tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore in loco	10 gg lavorativi	94%
ART. 29 tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore in laboratorio	30 gg lavorativi	NESSUNA PRESTAZIONE
ART. 32 tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 gg lavorativi	67%



**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**



TRAMITE BONIFICO BANCARIO

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

**UNIONE DI BANCHE ITALIANE SPA
IBAN IT 20 Z 03111 14122 000000001176
BIC: BLOPIT22**



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°....."



PAGAMENTO TRAMITE BAR CODE (CODICE A BARRE)

(Coop e Lottomatica e cassa automatica disponibile presso le agenzie di Nuove Acque di Arezzo in via Montecervino, di Sinalunga in via Piave e di Camucia in via Sandrelli



AGENZIE NEL TERRITORIO

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



ON LINE TRAMITE CLICK ACQUA o WEB CHAT

clickacqua



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

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

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., mar. e giov. 8.30 - 12.30

Aretina - Arezzo
Via Monte Cervino 10/B
fax 0575 339499
orari ufficio
lun. e ven. 8.30 - 13.00 e 14.30 - 16.00
mar. e giov. orario continuato 8.30 - 16.00
mer. 8.30 - 13.30

**Valdichiana senese
Sinalunga**
Via Piave 74
fax 0577 632465
orari ufficio
lun./ven. 08.30 - 12.30

Valtiberina - Sansepolcro
Via Lancisi 13
fax 0575 741175
orari ufficio
mar., mer. e ven. 8.30 - 12.30

Casentino - Bibbiena
Via Carlo Marx 25
fax 0575 536075
orari ufficio
lun., mer. e giov. 8.30 - 12.30