

F O C U S

NUOVA AGENZIA DI AREZZO

Informiamo i clienti che da giovedì 1° agosto 2019, l'agenzia aretina di Nuove Acque di Via Montecervino n. 10/B si è trasferita nei locali di via Montefalco n. 80, secondo i consueti orari:

LUN: 8.30-13.00; 14.30-16.00

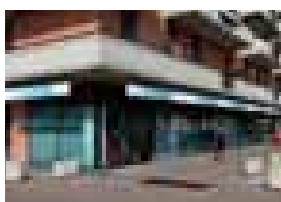
MAR: 8.30-16.00;

MER: 8.30-13.00

GIO: 8.30-16.00

VEN: 8.30-13.00/14.30-16.00

Grazie ai locali più ampi e a sei sportelli aperti al pubblico, gli operatori di Nuove Acque risponderanno in maniera rapida e efficiente alle diverse esigenze e necessità dei cittadini: pagamento bollette (anche mediante cassa automatica), nuovi allacciamenti, cambi di residenza e intestazione contratti, chiarimenti e informazioni, prenotazione sopralluoghi, eccetera. Per snellire i tempi di attesa inoltre, all'ingresso è stata allestita una reception da dove si potranno gestire le pratiche che non comportano il coinvolgimento dell'operatore allo sportello e, all'occorrenza, indirizzare il pubblico a quello più adatto stampando direttamente il "numerino" dal totem.



Ricordiamo, inoltre, presso la precedente sede di Via Monte Cervino 10/B è rimasta operativa una ulteriore cassa automatica per il pagamento delle fatture, accessibile sette giorni su sette, dalle ore 7.30 alle ore 21.30. Restano sempre disponibili i numeri:

- 800.191919 attivo 24 ore su 24 per informazioni urgenti, segnalazioni e guasti;
- 800.391739 (per chi chiama da telefono fisso) o 199.138081 (per chi chiama da cellulare, servizio a pagamento secondo i profili tariffari applicati dal proprio gestore telefonico) per servizi di pratiche ed informazioni commerciali.

AGEVOLAZIONI TARIFFARIE

per utenti domestici residenti a basso reddito per l'anno 2019: Isee-Famiglie numerose

Anche per il 2019, Nuove Acque procederà con l'erogazione in bolletta delle seguenti Agevolazioni:

- Bonus Sociale Idrico Nazionale (ARERA) ai sensi della delibera 897/2017/R/idr: consistente nell'abbattimento del primo scaglione tariffario per le utenze domestico residenti disagiate;
- Bonus Idrico Integrativo Regionale (AIT): contributo calcolato in proporzione alla spesa idrica sostenuta dal Cliente nell'anno solare precedente;
- Bonus Idrico Aziendale: forma di agevolazione straordinaria ulteriormente messa a disposizione da Nuove Acque per l'anno 2019 per tutti gli utenti che soddisfano i requisiti richiesti.

L'importo di tali agevolazioni, già fatturate in acconto per gli aventi diritto, sarà conguagliato nell'ultima bolletta utile dell'anno 2019.

Scelta del profilo tariffario per le utenze produttive Scadenza 31 Dicembre 2019

Si ricorda che, con l'introduzione dell'articolazione tariffaria approvata con delibera AIT nr. 41 del 15 dicembre 2015, è stata introdotta la nuova modalità di classificazione delle utenze produttive. Superando il concetto di "distinzione per tipologia", è stato introdotto il principio di "distinzione per quantità di consumo":

- "produttivo piccoli quantitativi" per utenze che consumino fino a 500 mc/anno;
- "produttivo grandi quantitativi" per utenze che consumino oltre 500 mc/anno.

L'assegnazione del profilo tariffario più appropriato è stato effettuato dal gestore sulla base del consumo storico registrato da ogni singola utenza, anche per l'anno 2019 è facoltà di ogni singolo cliente scegliere entro il 31 dicembre dell'anno precedente l'uso tariffario più conveniente in base alle previsioni di consumo per l'anno successivo.

Quindi, entro il 31 dicembre 2019, si invita ogni titolare di un'utenza produttiva a comunicare la volontà di aggiornare la categoria d'uso, nel caso in cui si ritenga necessario modificare la categoria tariffaria assegnata.

Per ogni informazione a riguardo i nostri sportelli, il call center ed il canale web Click-acqua restano a Sua completa disposizione.

UTENZE INDUSTRIALI

Informiamo gli utenti industriali che, in accordo alla Deliberazione n. 665/2017 di ARERA (emanazione del Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici - TICSI) e successiva Delibera dell'Assemblea di AIT del 26/09/2018, recanti i criteri di articolazione tariffaria da applicare a tutti gli utenti del Servizio Idrico Integrato, nel prossimo bimestre verranno emesse fatture di conguaglio secondo le regole stabilite dalle citate Delibere.

A tal proposito ricordiamo che la tariffa del "servizio fognatura e depurazione" degli utenti industriali è costituita da una quota fissa, a copertura di alcuni oneri specificamente relativi all'utenza finale, una quota capacità determinata sulla base dei valori di concentrazione e di volume presenti negli atti di autorizzazione allo scarico, ed una quota "variabile" in funzione delle caratteristiche qualitative delle acque reflue scaricate in osservanza del principio "chi inquina paga".

Per il calcolo della quota variabile devono essere obbligatoriamente considerati i parametri C.O.D., S.S.T., Azoto Totale, Fosforo Totale, e tutti quei parametri caratteristici dello scarico industriale che presuppongono un aggravio dei costi di gestione al Gestore del Servizio Idrico Integrato. I parametri considerati in tariffa sono deliberati dall'Autorità Idrica Toscana e possono subire aggiornamenti.

I valori analitici dei parametri utilizzati ai fini del calcolo della quota variabile devono essere la media degli ultimi 3 campionamenti o, in assenza di tali determinazioni, pari al 70 % del limite autorizzato o il 100% del limite autorizzativo qualora, da controlli nell'anno precedente, risulti che il parametro ha superato il 70% del limite autorizzato.

Pertanto, per le utenze industriali, l'applicazione della nuova articolazione tariffaria comporterà l'emissione di una specifica bolletta relativa agli scarichi industriali, secondo il nuovo criterio basato sul principio della qualità dello scarico. In tale bolletta saranno rifatturate le competenze 2018 per fognatura e depurazione (qualora dovute) e fatturate le competenze 2019 secondo le regole precedentemente descritte. Questa Società si rende disponibile, dietro richiesta del cliente, a valutare l'accoglimento di eventuali richieste di rateizzazione.



➔ **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**



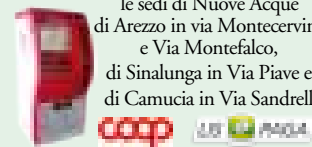
CONTO CORRENTE POSTALE

Tramite bollettino postale precompilato allegato alla fattura



PAGAMENTO TRAMITE BAR CODE (CODICE A BARRE)

(Coop e Lottomatica e cassa automatica disponibile presso le sedi di Nuove Acque di Arezzo in via Montecervino e Via Montefalco, 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



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 Montefalco 80
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