

F O C U S

ARTICOLAZIONE TARIFFARIA IN VIGORE DAL 1/1/2020



In conformità a quanto previsto dalle Delibere dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) n. 580/2019/R/idr e n. 3/2020/R/idr recanti modifiche ai criteri di articolazione tariffaria da applicare a tutti gli utenti del Servizio Idrico Integrato,

siamo ad informare delle modifiche alle tariffe che verranno applicate con decorrenza 1° gennaio 2020. Più precisamente la Delibera n. 580/2019/R/idr istituisce la componente perequativa UI4 volta all'alimentazione ed alla copertura dei costi di Gestione del Fondo di Garanzia delle opere idriche di cui all'art. 58 della Legge 221/2015, Fondo Nazionale non gestito dalla scrivente Società, nella misura di 0.4 centesimi di euro/metro cubo ed applicata a tutte le utenze del Servizio idrico integrato come maggiorazione ai corrispettivi di acquedotto, fognatura e di depurazione.

Con Delibera n. 3/2020/R/idr sono state apportate modifiche alla Delibera 897/17/R/idr TIBSI Bonus Sociale Idrico introducendo la Componente Perequativa UI3 pari a 0.5 centesimi di euro/metro cubo come maggiorazione dei corrispettivi non solo di acquedotto ma anche di fognatura e depurazione.

Di conseguenza, agli aventi diritto, l'erogazione del bonus sociale avverrà anche per il corrispettivo di fognatura e depurazione.

Restano invariate le modalità di attribuzione del bonus stesso: il primo scaglione tariffario, quello agevolato, sarà individuato moltiplicando il quantitativo minimo di acqua vitale necessario al soddisfacimento dei bisogni essenziali, fissato in 50 litri/abitate/giorno dal d.P.C.M. 13 ottobre 2016 (c.d. Collegato Ambientale), equivalenti a 18,25 mc/annui, per ogni componente familiare, poi parametrizzato sulla base dei coefficienti IRPET che AIT ha adottato in applicazione della riforma.

IMPORTANTE:

Ricordiamo agli utenti che nella fase di avvio di questa nuova articolazione tariffaria, la normativa prevede che ogni nucleo familiare sia considerato composto da tre componenti, salvo la possibilità da parte dell'utente di dichiarare la differente composizione comunicandone a Nuove Acque S.p.A. il numero effettivo.
VI INVITIAMO PERTANTO A COMUNICARE I COMPONENTI DEL NUCLEO FAMILIARE ATTRAVERSO I CONSUETI CANALI (sito internet, Call Center, fax).

NUOVE ACQUE CHIUDE TEMPORANEAMENTE LE 5 AGENZIE TERRITORIALI



**Disponibile il call center per lo svolgimento delle pratiche commerciali in via telematica.
Il servizio idrico integrato e il pronto intervento saranno svolti regolarmente.**

Al fine di evitare ogni occasione di contagio del virus COVID-19 tra i clienti, da martedì 10 marzo 2020, fino a nuova comunicazione, le agenzie territoriali di Nuove Acque ad Arezzo, Sinalunga, Sansepolcro, Bibbiena e Cortona - Camucia saranno temporaneamente chiuse a scopo precauzionale.

Per lo svolgimento delle pratiche commerciali è attivo il call center contattabile ai consueti numeri telefonici:

800 391739 (gratuito da telefono fisso) – **199 138081** (da mobile, a pagamento secondo il proprio piano tariffario):
dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.30 e il sabato dalle 8.30 alle 13.30;

In alternativa è disponibile la live chat accessibile dal sito www.nuoveacque.it dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.30 e il sabato dalle 8.30 alle 13.30 e, previa registrazione, il servizio ClickAcqua.

Per guasti e urgenze è invece sempre attivo 24h/24h il numero verde 800 191919.

Il servizio idrico integrato (acquedotto, fognatura, depurazione) e il pronto intervento sono svolti regolarmente su tutto il territorio gestito.

➔ **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 NOVITÀ

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**

2

CONTO CORRENTE POSTALE

Tramite bollettino postale precompilato allegato alla fattura

3

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



4

AGENZIE NEL TERRITORIO

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

5

ON LINE TRAMITE CLICK ACQUA o WEB CHAT



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



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