

RIAPERTURA AL PUBBLICO DELLE AGENZIE

Da lunedì 15 Giugno tornano in funzione tutte le agenzie territoriali: Arezzo, Sinalunga, Cortona, Sansepolcro, Cortona

Ingressi contingentati direttamente sul posto, mascherine e sanificazioni tra un cliente e l'altro. Da sempre, massima attenzione alla sicurezza.

Nuove Acque ha programmato il ritorno in funzione degli altri sportelli sul territorio di propria competenza ovvero Arezzo, Sinalunga, Cortona, Sansepolcro e Bibbiena. Da lunedì 15 giugno, dunque, si completa un parziale ritorno alla normalità, sempre rispettando le disposizioni previste dal DPCM del 17 maggio in materia di contenimento dell'epidemia e nella piena garanzia di sicurezza per dipendenti e utenti del servizio.

Per le cinque agenzie (Arezzo, Sinalunga, Cortona, Sansepolcro e Bibbiena) gli accessi saranno contingentati direttamente sul posto. La gestione degli ingressi consentirà di poter procedere ad una attenta sanificazione degli spazi tra un cliente e l'altro. A ulteriore garanzia di sicurezza, le agenzie sono state dotate di appositi separatori di plexiglass agli sportelli. Sempre nel rispetto delle norme sugli spazi chiusi stabilite dal DPCM del 17 maggio, l'accesso sarà consentito indossando dispositivi di protezione individuale (mascherine). Nuove Acque ricorda poi che all'ingresso saranno a disposizione dispenser con gel disinfettante, agli utenti verrà misurata la temperatura corporea (l'accesso sarà consentito al di sotto dei 37,5°) e, per il momento, sarà richiesta una dichiarazione (compilabile direttamente sul posto) che attesti lo stato di salute e di non avere avuto comportamenti a rischio contagio.

Ricordiamo agli utenti che è possibile effettuare le proprie pratiche attraverso il Call Center, che sin dall'inizio dell'emergenza è stato potenziato ad hoc proprio per garantire gli stessi servizi dell'agenzia; gli addetti del nostro Call Center sono debitamente formati e possono guidare il cliente passo passo nel disbrigo delle varie attività. Evitare spostamenti inutili e risparmiare tempo rappresenta un valido vantaggio. Certamente, le nostre agenzie rimangono a disposizione dei nostri clienti, rispettando le norme per il contenimento del virus. La sicurezza nei luoghi di lavoro è da sempre uno dei valori fondanti per Nuove Acque. A maggior ragione, lo diventa in questo frangente, in cui dobbiamo tutelare sia i dipendenti che i clienti."

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 IL MODULO PRESENTE NEL NOSTRO SITO INTERNET, NELLA SEZIONE:

Cliente - Procedure e modulistica - Autocertificazioni - Autocertificazione di residenza e nucleo familiare
E RESTITUIRE IL MODULO COMPILATO ATTRAVERSO I SEGUENTI CANALI:

Mail: nuoveacque@wemay.it • Fax: 0575/551166

LIVELLI DELLA QUALITÀ CONTRATTUALE 2019

Questi gli standard generali e specifici 2019 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 2019	VALORE MINIMO	GRADO DI RISPETTO
ART. 8 tempo massimo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90%	98%
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%	96%
ART. 33 tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90%	96%
ART. 48 percentuale minima di risposte a richieste di rettifica fatturazione	95%	98%
ART. 53 tempo medio attesa agli sportelli	20'	15' 12"
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.	73"
ART. 59 livello del servizio telefonico (LS)	80%	99%
ART. 62 tempo di risposta alla chiamata per Pronto Intervento (CPI)	90% ≤ 120 sec.	98%

STANDARD SPECIFICI 2019	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	100%
ART. 6 tempo massimo di preventivazione per allaccio fognario CON sopralluogo	18 gg lavorativi	99%
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	97%
ART. 17 tempo massimo di esecuzione della voltura	5 gg lavorativi	99%
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	100%
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. 29 tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore in loco	10 gg lavorativi	89%
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	40%
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	84%
ART. 46 tempo massimo per la risposta ai reclami	25 gg lavorativi	61%
ART. 47 tempo massimo per la risposta a richieste scritte d'informazione	25 gg lavorativi	96%
ART. 36 tempo per l'emissione della fattura	45 gg solari	100%
ART. 38 periodicità di fatturazione	Nr. Minimo bollette emesse	100%

➔ **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

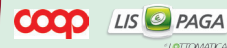
CONTO CORRENTE POSTALE

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

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



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