

AGEVOLAZIONI TARIFFARIE 2020 DESTINATE ALLE UTENZE DEBOLI E FAMIGLIE NUMEROSE

Ricordiamo a tutti gli utenti aventi diritto che anche per il 2020 la Società Nuove Acque ha rinnovato le agevolazioni tariffarie per le cosiddette utenze socialmente deboli, con un bando dedicato per ottenere i due bonus integrativi al Bonus Idrico 2020 previsto dall'Autorità Nazionale ARERA (Bonus Idrico 2020).

Il bando per ottenere i bonus utenze deboli e famiglie numerose scade il 30 settembre 2020 e si rivolge alle utenze "domestico residente" dirette e indirette (condominiali). Tutte le

indicazioni sui requisiti necessari e le modalità di presentazione delle domande sono online sul sito di Nuove Acque (www.nuoveacque.it) nella sezione "Agevolazioni tariffarie" accessibile direttamente dall'homepage.

Il requisito per accedere al bonus per le utenze "deboli", oltre alla residenza nel luogo della fornitura, è il reddito ISEE pari o inferiore a 8.265,00 euro. Per il bonus destinato alle famiglie numerose la soglia ISEE si alza fino a 20.000 euro per nuclei familiari con più di 3 figli a carico.

NUOVE ACQUE ATTIVA LO SPORTELLO AUTOMATICO PER IL PAGAMENTO DELLE FATTURE PRESSO L'AGENZIA DI BIBBIENA



Nuove Acque ha attivato il nuovo sportello automatico per il pagamento delle fatture, presso l'agenzia territoriale di Bibbiena - Via Carlo Marx. Si tratta di un'ulteriore iniziativa per l'ottimizzazione del servizio alla clientela da parte di Nuove Acque. Pertanto, con questa

innovazione, le casse automatiche di Nuove Acque a disposizione degli utenti ammontano ad un totale di 5 e si trovano oltre che a Bibbiena, anche a Cortona, ad Arezzo (via Monte Cervino e Via Montefalco) e Sinalunga (via Piave 74). Grazie alla cassa automatica, installata in un apposito locale la clientela può pagare le fatture senza alcun costo aggiuntivo, tramite contanti, Bancomat o carta di credito, evitando eventuali file allo sportello tradizionale. Sarà sufficiente inserire nel lettore elettronico il foglio allegato alla bolletta contenente il bollettino e seguire le indicazioni che compariranno nel video della cassa automatica stessa. Lo sportello automatico integra i tradizionali canali per il pagamento delle fatture, che rimarranno attivi: filiali bancarie (allo sportello o con il Bancomat), uffici postali, punti vendita e supermercati convenzionati Lottomatica e Coop e i canali telematici (bonifico, domiciliazione bancaria e postale e servizio Clickacqua).

IN FUNZIONE TUTTE LE AGENZIE TERRITORIALI: AREZZO, SINALUNGA, CORTONA, SANSEPOLCRO E BIBBIENA MA CON ACCESSI CONTINGENTATI

Ingressi contingentati direttamente sul posto, mascherine e sanificazioni tra un cliente e l'altro.

Da sempre, massima attenzione alla sicurezza.

Nuove Acque ricorda agli utenti che tutti gli sportelli sul territorio di propria competenza sono in funzione, sempre rispettando le disposizioni previste dai vari DPCM vigenti e nella piena garanzia di sicurezza per dipendenti e utenti del servizio. Per le cinque agenzie (Arezzo, Sinalunga, Cortona, Sansepolcro e Bibbiena) gli accessi sono 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 dalla normativa, 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 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."

COMPONENTI NUCLEO FAMILIARE

Ricordiamo agli utenti che nella fase di avvio della 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).

➔ **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

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, di Camucia in Via Sandrelli e di Bibbiena in via Carlo Marx.



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