

**F O C U S**

**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."

**Scelta del profilo tariffario  
 per le utenze produttive  
 Scadenza 31 Dicembre 2020**

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 2021 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 2020, 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.

**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](http://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](http://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](http://www.nuoveacque.it)  
[info@nuoveacque.it](mailto: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