

SERVIZI AL CLIENTE ON LINE

Nuove Acque, il gestore del servizio idrico integrato della provincia di Arezzo e parte della provincia di Siena, ha introdotto una serie di accessi in totale sicurezza ai servizi delle 5 agenzie territoriali, temporaneamente chiuse al pubblico per evitare possibili situazioni di rischio legato al diffondersi del Covid-19.

Gli sportelli sono infatti accessibili solo a "distanza", grazie a una innovazione online che consentirà di prenotare una chiamata da parte dell'operatore direttamente dall'agenzia territoriale di riferimento nel giorno e nell'orario in cui si è più comodi.

Sull'homepage del sito internet www.nuoveacque.it è stata attivata la nuova procedura per prenotare lo svolgimento di qualunque pratica commerciale con l'ausilio dell'operatore, senza doversi muovere da casa. Sul sito sarà infatti possibile scegliere uno slot orario tra quelli disponibili e in pochi semplici click fissare l'appuntamento. Sarà quindi l'agenzia territoriale a raggiungere "virtualmente" l'utente: all'orario stabilito, un operatore di Nuove Acque contatterà telefonicamente il cliente che si è prenotato per fornirgli tutte le informazioni necessarie e guidarlo nello svolgimento della pratica comodamente da casa, mediante l'utilizzo di un PC o di uno smartphone o tablet. L'appuntamento sarà prenotabile anche telefonicamente al call center di Nuove Acque, attraverso il quale, come di consueto, sarà anche possibile svolgere al momento tutte le pratiche commerciali, secondo i seguenti orari:

Numero Verde da telefono fisso gratuito
800.391739

Numero Unico da cellulare
199.138081

LIVE CHAT

- **800391739** (gratuito da telefono fisso)
- **199138081** (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.

Per accedere ai servizi sono anche attivi la **live chat** sul 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 800191919.

Oltre ai canali sopra evidenziati, ricordiamo che è attivo anche il nuovo **Sportello Virtuale**, dove gli utenti di Nuove Acque potranno usufruire dei servizi anche fuori dai locali delle agenzie territoriali e di farlo nel giorno e nella fascia oraria più comoda. Anche per attivare questo servizio è sufficiente collegarsi al sito internet www.nuoveacque.it,

dove è stata attivata la nuova procedura per prenotare lo svolgimento di qualunque pratica commerciale con l'ausilio dell'operatore.

Ricordiamo infine che è disponibile su Play Store (per tablet e smartphone Android) e app store (Apple) la nuova applicazione gratuita di Nuove Acque per smartphone e tablet. Registrandosi con i propri dati personali e inserendo il codice cliente all'interno dell'applicazione è infatti possibile dialogare direttamente con l'azienda e avere a portata di mano, con un semplice click, tutte le informazioni relative al proprio contratto.

Con la nuova **APP** si potranno:

- Monitorare e gestire consumi
- Scadenze
- Informazioni di servizio e commerciali
- Avere a portata di click un dialogo diretto con il gestore del servizio idrico integrato



➔ **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