

ARTICOLAZIONE TARIFFARIA IN VIGORE DAL 01/01/2023

In conformità a quanto previsto dalle Delibere dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) n. 665/2017/R/IDR e n. 639/2021/R/IDR con provvedimenti n. 13/2021 del 17/12/2021 e n. 12 del 29/07/2022 il Consiglio Direttivo dell'Autorità Idrica Toscana ha approvato il passaggio alla seconda fase della "Riforma alla struttura dei Corrispettivi", recanti i criteri di aggiornamento all'articolazione tariffaria da applicare a tutti gli utenti del Servizio Idrico Integrato. Di seguito siamo a riepilogare i criteri con cui verranno applicate le tariffe con decorrenza **1° gennaio 2023**. Per le utenze di tipo domestico residente dirette (non insistenti in un contratto idrico condominiale) viene confermato, quale fattore di calcolo, il numero di persone che compongono il nucleo familiare. Per queste, come già comunicato, 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/abitante/giorno dal d.P.C.M. 13 ottobre 2016 (c.d. Collegato Ambientale), equivalenti a 18,25 mc/annui, per ogni componente familiare risultante dall'anagrafe, poi parametrizzato sulla base dei coefficienti IRPET che AIT ha adottato in applicazione della riforma. Anche per le utenze domestiche residenti indirette (utenze aggregate) sarà applicata la tariffa agevolata in base agli **effettivi componenti il nucleo familiare**. Per dare applicazione alla riforma sulla base di dati oggettivi Nuove Acque fa presente che applicherà la nuova struttura tariffaria rispetto ai dati raccolti presso le Amministrazioni Comunali con i ruoli Tari e/o Anagrafici o sulla base delle comunicazioni inviate dagli amministratori di condominio. Nel caso i dati comunicati non dovessero essere conformi, l'utente potrà presentare apposita autocertificazione che sarà oggetto di verifica presso le competenti autorità. Nei casi marginali dove non è stato possibile recuperare il numero effettivo dei componenti il nucleo familiare, si continuerà ad attribuire una tariffa per 3 soggetti salvo poi operare i conguagli in base al regolamento. Per le utenze condominiali dove è presente almeno una concessione indiretta ad uso domestico residente l'Autorità Regionale ha introdotto la tariffa "Uso domestico condominiale" mentre per le utenze multiple che non hanno alcuna unità abitativa residenziale, continuerà a trovare applicazione la regolamentazione previgente.

Tutte le tariffe sono consultabili sul sito

www.nuoveacque.it

DA OGGI È POSSIBILE PAGARE LE BOLLETTE CON UN CLICK, GRAZIE A PAGOPA



A partire dai primi giorni dell'anno, i clienti di Nuove Acque potranno pagare le bollette attraverso il canale "pagoPA", il sistema dei pagamenti a favore delle pubbliche amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi in Italia, riservato anche ai clienti di Nuove Acque. I pagamenti attraverso il servizio pagoPA, mediante il QR Code presente all'interno della bolletta, potranno essere effettuati attraverso i canali sia fisici che online di Banche, Poste, utilizzando l'home banking (riconoscibile dai loghi CBILL o pagoPA); presso tutti gli esercizi abilitati quali ad esempio PuntoLis, Coop. Il servizio pagoPA va quindi ad integrare tutte le altre metodologie di pagamento messe a disposizione dei clienti che resteranno in vigore. Infatti, si ricorda che è possibile saldare le fatture anche presso le casse automatiche Bassilichit presenti nelle Agenzie Territoriali e tramite il sito: www.clickacqua.it.

LIVELLI DELLA QUALITÀ CONTRATTUALE 2022

Questi gli standard generali e specifici 2022 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 2022	VALORE MINIMO	GRADO DI RISPETTO
ART. 8 tempo massimo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90%	100%
ART. 9 tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	90%	98%
ART. 23 tempo di esecuzione di lavori complessi	90%	98%
ART. 24 tempo massimo per l'appuntamento concordato	90%	100%
ART. 25 tempo minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	95%	95%
ART. 33 tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90%	94%
ART. 48 percentuale minima di risposte a richieste di rettifica fatturazione	95%	96%
ART. 53 tempo medio attesa agli sportelli	15'	02' 45"
ART. 53 tempo massimo attesa agli sportelli	95%	100%
ART. 57 accessibilità al servizio telefonico (AS)	90%	100%
ART. 58 tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	≤ 240 sec.	83"
ART. 59 livello del servizio telefonico (LS)	80%	98%
ART. 62 tempo di risposta alla chiamata per Pronto Intervento (CPI)	90% ≤ 120 sec.	100%
STANDARD SPECIFICI 2022	VALORE MINIMO	GRADO DI RISPETTO
ART.5 tempo massimo di preventivazione per allaccio idrico SENZA sopralluogo	8 gg lavorativi	100%
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	100%
ART. 8 tempo massimo di esecuzione dell'allaccio idrico semplice	8 gg lavorativi	96%
ART. 9 tempo massimo di esecuzione dell'allaccio fognario semplice	8 gg lavorativi	NESSUNA PRESTAZIONE
ART. 10 tempo massimo di attivazione della fornitura	3 gg lavorativi	100%
ART. 11 tempo massimo di riattivazione o subentro senza modifica della portata del misuratore	3 gg lavorativi	100%
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	99%
ART. 14 tempo massimo di disattivazione della fornitura	3 gg lavorativi	98%
ART. 17 tempo massimo di esecuzione della voltura	5 gg lavorativi	100%
ART. 19 tempo massimo di preventivazione per lavori SENZA sopralluogo	10 gg lavorativi	100%
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	97%
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	100%
ART. 29 tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore in loco	10 gg lavorativi	100%
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	100%
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	94%
ART. 46 tempo massimo per la risposta ai reclami	25 gg lavorativi	94%
ART. 47 tempo massimo per la risposta a richieste scritte d'informazione	25 gg lavorativi	99%
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 gli interessi di mora con l'applicazione del tasso di riferimento stabilito dalla Banca Centrale Europea, maggiorati del 3,5%, a partire dal decimo giorno solare dalla data di scadenza.

CENTRALIZZATO SOLO PER TRASMISSIONE DI RICEVUTE DI PAGAMENTO
al Fax 0575.551166
alla mail nuoveacque@wemay.it

Consulta il sito internet **WWW.NUOVEACQUE.IT** per maggiori informazioni su: **Qualità dell'acqua**



Per verificare la qualità dell'acqua erogata alla propria utenza e le informazioni previste dalla Direttiva UE 2184/2020

Rateizzazione delle bollette: come e quando

Entro 10 giorni dalla scadenza della bolletta, è possibile richiedere un piano di rateizzazione con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo diverso accordo tra le parti; gli interessi di dilazione applicati sono pari al tasso di riferimento stabilito dalla Banca Centrale Europea.



PAGAMENTO TRAMITE BAR CODE (CODICE A BARRE)
cassa automatica disponibile presso le sedi di Nuove Acque di Arezzo in via Montecervino e in via Montefalco, di Sinalunga in via Piave, di Camucia in via Sandrelli, di Bibbiena in via Carlo Marx, di Sansepolcro in via Lancisi

3
ON LINE TRAMITE CLICK ACQUA o WEB CHAT
clickacqua
LIVE CHAT

4
SERVIZI BANCARI
(domiciliazione, bancomat, carte di credito)



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* 0575 1940808

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

è online la **APP** di Nuove Acque

LE AGENZIE NEL TERRITORIO

- **Valdichiana aretina Cortona-Camucia**
Via Sandrelli 34
- **Valtiberina - Sansepolcro**
Via Lancisi 13
- **Aretina - Arezzo**
Via Montefalco 80
- **Casentino - Bibbiena**
Via Carlo Marx 25
- **Valdichiana senese - Sinalunga**
Via Piave, 74

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.NUOVEACQUE.IT**

NUOVI SERVIZI COMMERCIALI

PRENOTA UN APPUNTAMENTO CON UN OPERATORE A TE DEDICATO PER LE PRATICHE COMMERCIALI

IN AGENZIA
SCELGI IL GIORNO E L'ORA CHE PREFERISCI

VIDEOCHIAMATA
POTRAI FIRMARE LE TUE PRATICHE IN TEMPO REALE (con codice QR)

SPORTELLO VIRTUALE
AREZZO - Via Montecervino, 10/b
SINALUNGA - Via Piave, 74

PER PRENOTARE UN APPUNTAMENTO:
Nuovo numero verde dedicato
Attivo dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 18:30 ed il sabato dalle 8:30 alle 13:30

NUMERO VERDE GRATUITO 800.104850

www.nuoveacque.it

ALTRI CANALI DI CONTATTO:
clickacqua
LIVE CHAT
800.391739
0575 1940808

Attivo dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 18:30 ed il sabato dalle 8:30 alle 13:30