



Modulo contratto
PERSONA FISICA

RegCO_TC Rev. 19

RICHIESTA N.

MODULO DATI CONTRATTO DI SOMMINISTRAZIONE SII

(Modulo da compilare a cura della persona fisica a cui intestare la fornitura e che ricopre una delle qualifiche indicate al punto 1 di pagina 5)

NUOVA ANAGRAFICA _____ N. PREVENTIVO _____ P. PRESA/EROG _____

COD.SERV. DEL PRECEDENTE INTESTATRIO _____

Il/La sottoscritto/a _____ nato/a a _____ prov _____

Il _____ residente in _____ cap _____ prov. _____

loc. _____ Via/piazza _____ n. _____

Telefono _____ Cell _____

Fax _____ e-mail _____

C.F. _____ in qualità di _____

Per l'immobile ubicato nel Comune di _____ prov. _____

loc. _____ via/piazza _____ n. _____

OBBLIGATORIO: al momento della consegna dei moduli di voltura a Nuove Acque **il contatore segna mc**

INDICARE IL NUMERO E LA CATEGORIA DI APPARTENENZA E, IN CASO DI UTENZA CON PIU' USI, ANCHE LE PERCENTUALI DI DISTRIBUZIONE DEI CONSUMI.

NUMERO TOTALE DELLE CONCESSIONI: _____

N. _____ DOMESTICO RESIDENTE % _____;

N. _____ DOMESTICO NON RESIDENTE % _____;

N. _____ USI DIVERSI DAL DOMESTICO (indicare) _____ codice ATECO _____ % _____

Chiede inoltre che le comunicazioni inerenti il presente contratto siano inviate a _____

via/piazza _____ n. _____ CAP _____

Comune di _____ Prov. _____ Tel. _____

Gli importi sotto elencati saranno addebitati nella fattura di prima emissione, salvo il deposito cauzionale che seguirà le indicazioni dettate dalla delibera 86/2013 dell'AERERA (incrementati dell'IVA al 10% ove dovuta). Pertanto, il sottoscritto si impegna al relativo pagamento.

SPESE	QTA	IMPORTI €
BOLLO CONTRATTO	1	16,00
SPESE CONTRATTO (esenzione nel subentro <i>mortis causa</i>)	1	21,60
INSTALLO/DISSUGGERELLO CONTATORE (eccetto subentro contestuale)	1	35,98

DEPOSITO CAUZIONALE che sarà applicato così come disposto dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico

Il/La sottoscritto/a dichiara di aver preso integrale conoscenza e di accettare espressamente, anche ai sensi degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile così come integrati e modificati dal D.Lgs del 2005 n. 206, il presente Contratto nonché il Regolamento Acquedotto, il Regolamento Fognatura e Depurazione e la Carta del Servizio, protempore vigenti, approvati dalle competenti Autorità (dall'Autorità di Regolazione per l'Energia, Reti ed Ambiente ARERA e Autorità Idrica Toscana AIT). I documenti, unitamente al Regolamento di tutela dell'Utenza, possono essere visionati direttamente sul sito internet riportato in tabella.

Dichiara altresì di essere a conoscenza che ogni condizione contrattuale, compreso il regime tariffario, sarà applicata in conformità a quanto deliberato dall'Autorità di Regolazione per l'Energia, Reti ed Ambiente.

SERVIZI RESI

Dichiara altresì di essere consapevole che sono oggetto del presente contratto i seguenti servizi:

ACQUEDOTTO PUBBLICA FOGNATURA DEPURAZIONE PROGETTAZIONE EX LEGE N. 13 DEL 28/02/2009

ALLEGARE COPIA FRONTE/RETRO DI UN DOCUMENTO DI RICONOSCIMENTO

D'accordo con il dichiarante, l'attivazione della fornitura potrà avere luogo in data _____

FIRMA dell'addetto

FIRMA del dichiarante

Data _____

INDIRIZZO MAIL: nuoveacque@wemay.it			FAX: 0575/551166	
AGENZIA AREZZO VIA MONTEFALCO, 80	AGENZIA DI BIBBIENA VIA CARLO MARX, 25	AGENZIA DI SANSEPOLCRO VIA LANCISI, 13	AGENZIA DI CAMUCIA VIA SANDRELLI, 34	AGENZIA DI SINALUNGA VIA PIAVE, 74

Imposta di bollo assolta in modo virtuale giusta autorizzazione Dir. Reg. delle Entrate per la Regione Toscana sez. di Arezzo n.1305 del 06/04/2000

Nuove Acque S.p.A. – Sede Legale Patrignone Località Cuculo – 52100 Arezzo

C.F./P.I. 01616760516 – Iscrizione CCIAA – AR 13118/99

MANCATA PRESENTAZIONE MODULO DISDETTA

Nel caso in cui il precedente intestatario della fornitura non presenti il modulo di disdetta debitamente sottoscritto e corredato da un suo documento di riconoscimento, il nuovo titolare dell'utenza dovrà obbligatoriamente sottoscrivere le clausole 1 e 2 sotto riportate.

CLAUSOLA 1 - EFFICACIA RETROATTIVA DEL CONTRATTO

Il/La sottoscritto/a dichiara di aver usufruito della Somministrazione del Servizio Idrico dal _____ data in cui è entrato nel possesso, o detenzione, o godimento, o proprietà dell'immobile. Nuove Acque addebiterà il corrispettivo del servizio a decorrere dalla data di cui sopra, determinato sulla base del proprio consumo medio giornaliero e ottenuto dividendo il consumo complessivo per il periodo compreso fra due letture effettive.

Per espressa accettazione della Clausola 1 FIRMA DEL DICHIARANTE _____

CLAUSOLA 2 – RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Il presente contratto si intende risolto di diritto nel caso in cui il precedente titolare sig. _____ dell'utenza ubicata in _____ Via _____ n. _____ Codice di Servizio _____ o i suoi eredi ne rivendichino legittimamente la titolarità.

A tal fine la società Nuove Acque, effettuerà tutti gli accertamenti per verificare quanto dichiarato sopra.

Restano a carico del sottoscritto/a, le spese e gli oneri dovuti dal giorno della stipula del presente contratto fino alla data della sua eventuale risoluzione, senza la possibilità di ottenere rimborsi e/o risarcimento danni.

Per espressa accettazione della Clausola 2 FIRMA DEL DICHIARANTE _____

PRIVACY

Il/La sottoscritto/a dichiara di aver esaminato l'informativa di cui all'art.13 del Regolamento U.E. n. 2016/679 (GDPR), resa disponibile anche nel sito web della Società www.nuoveacque.it nella sezione "privacy".

Data _____ FIRMA DEL DICHIARANTE _____

INFORMATIVA MANCATO PAGAMENTO

Il/La sottoscritto/a è consapevole che, in caso di eventuali mancati pagamenti di fatture relative ad altre utenze a lui stesso intestate, la Società provvederà ad addebitare l'importo non saldato sulla fornitura oggetto del presente contratto.

Data _____ FIRMA DEL DICHIARANTE _____

RICEZIONE SMS INFORMATIVI

Il/La sottoscritto/a dichiara di accettare l'invio di sms informativi riguardanti il proprio rapporto d'utenza e le condizioni di erogazione del servizio, secondo quanto disciplinato e conformemente alla Carta del Servizio.

La mancata sottoscrizione di questa clausola comporta la non ricezione delle comunicazioni di cui sopra.

Data _____ FIRMA DEL DICHIARANTE _____

DATI CATASTALI

Il/La sottoscritto/a, è consapevole di essere obbligato, ai sensi della legge finanziaria del 2005, alla consegna dei dati catastali identificativi dell'immobile di cui è stata richiesta la fornitura di acqua e che la loro mancata comunicazione all'ente erogatore del servizio, ne comporterà la segnalazione, da parte di quest'ultimo, all'Agenzia delle entrate per gli opportuni controlli fiscali a carico dell'utente.

Dichiara altresì di aver ricevuto l'apposito formulario necessario per la trasmissione di tali dati e di impegnarsi nella consegna degli stessi appena in possesso.

Data _____ FIRMA DEL DICHIARANTE _____



Modulo contratto PERSONA FISICA	RegCO_TC Rev. 19
RICHIESTA N.	

MANCANZA TEMPORANEA DEI REQUISITI DI POTABILITA'

ORDINANZA DI NON POTABILITA' VIGENTE DAL _____

Il/La sottoscritto/a dichiara di essere a conoscenza che per l'utenza oggetto della fornitura è in vigore un'ordinanza sindacale di non potabilità dell'acqua per uno o più parametri. Tale ordinanza vieta l'utilizzo dell'acqua a scopi potabili fino alla soluzione della problematica o revoca dell'ordinanza stessa.

L'informativa inerente a tale situazione temporanea di non potabilità è riportata nel sito internet della Società.

Qualora l'erogazione di acqua non potabile perduri per più di un anno, la tariffa relativa al servizio acquedotto sarà ridotta, per il solo periodo eccedente il primo anno, del 50% rispetto a quella prevista per la categoria di appartenenza. Tale riduzione non è applicata alla tariffa fognatura, depurazione, progettazione ex lege n. 13 del 28/02/2009 e alla quota fissa di accesso al servizio.

Data _____ **FIRMA DEL DICHIARANTE** _____

CLAUSOLA PER CONTRATTO IN DEROGA BASSA/ALTA PRESSIONE

Il/La sottoscritto/a dichiara di essere informato che, viste le condizioni di esercizio della rete acquedotto nel punto in cui è stato realizzato l'allacciamento, la Società non potrà garantire i livelli di pressione stabiliti dalla Carta e che, quindi, il presente contratto rientra in una delle seguenti due tipologie:

CONTRATTO DEROGA BASSA PRESSIONE

CONTRATTO DEROGA ALTA PRESSIONE

In presenza di tali condizioni, la Società non potrà garantire i livelli di pressione previsti nella Carta del Servizio, pertanto, dichiara di essere a conoscenza che, a seconda della tipologia contrattuale di appartenenza, sarà necessario provvedere, a cura e spese del cliente, all'installazione a valle del contatore rispettivamente, o di un idoneo impianto di riduzione o di sollevamento della pressione.

Data _____ **FIRMA DEL DICHIARANTE** _____

CLAUSOLA CONTATORI INTERNI

(art. 11, 37 e 47 Regolamento Acquedotto)

Il/La sottoscritto/a si impegna a garantire l'accesso del personale del Gestore o di altro personale da esso incaricato, comunque munito di tesserino di riconoscimento, alla proprietà privata per effettuare le operazioni di servizio (quali letture, controllo e sostituzione contatori, verifica e riparazione guasti, verifica delle condizioni di sicurezza della fornitura, accertamento di alterazioni e qualunque altro intervento sul contatore) e comunque per assicurarsi della regolarità dell'impianto e del servizio in armonia con quanto previsto dal Regolamento, dalle vigenti disposizioni di legge e dai patti contrattuali.

Il/La sottoscritto/a è altrettanto consapevole che, in caso di opposizione e ostacolo, il Gestore può sospendere l'erogazione dell'acqua, con risoluzione del contratto e addebito delle spese all'utente, finché le verifiche non avranno luogo e sia stata accertata la perfetta regolarità dell'esercizio e senza che ciò possa dar diritto a richieste di compensi o indennizzi di sorta da parte dell'utente.

Data _____ **FIRMA DEL DICHIARANTE** _____

DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DELL'ATTO DI NOTORIETA'

(artt. 38 e 47 D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445)

Il/La sottoscritto/a _____
nato/a a _____ il _____
residente in _____
via _____ n. _____

consapevole che, in caso di dichiarazione mendace, sarà punito ai sensi del Codice Penale secondo quanto prescritto dall'art. 76 del D.P.R. 445/00 e che, inoltre, se dal controllo effettuato emerge la non veridicità del contenuto di taluna delle dichiarazioni rese, decadrà dai benefici conseguenti dal provvedimento eventualmente emanato sulla base della dichiarazione non veritiera (art. 75 del D.P.R. 445/00)

DICHIARA

1) di sottoscrivere il contratto di somministrazione del Servizio Idrico Integrato in qualità di (legge n. 80/2014, art. 5, "Lotta all'occupazione abusiva di immobili"):

- Proprietario\à Comodatario\à Promittente l'acquisto
 Usufruttuario\à Locatario\à Altro (specificare): _____

2) in caso di **voltura mortis causa**, dichiara altresì:

a1) di essere erede di _____, intestatario del precedente contratto di somministrazione del Servizio Idrico Integrato nato a _____ il ____/____/____ e deceduto a _____ il ____/____/____, grado di parentela _____;

b1) di essere unico erede; l'esistenza di altri eredi e che gli stessi rinunciano all'intestazione della fornitura dell'acqua

oppure

a2) di non essere erede, ma residente dal _____, nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza oggetto del presente contratto, precedentemente intestata a _____;

3) in caso di **voltura su utenza morosa**, inoltre, dichiara:

a) di non avere alcun legame, neanche di parentela, con il precedente intestatario della fornitura, pertanto di non dover rispondere degli eventuali debiti che quest'ultimo ha nei confronti della Società Nuove Acque per l'immobile oggetto della fornitura;

oppure

b) di aver già provveduto al pagamento dei debiti che il precedente intestatario ha nei confronti della Società nuove Acque per l'immobile oggetto della fornitura, in data _____

4) di essere in possesso del permesso di costruire n. _____ del _____ rilasciato dal comune di _____

di essere in possesso del permesso in sanatoria n. _____ del _____ rilasciato dal comune di _____ o della domanda del permesso in sanatoria presentata al comune di _____

n. _____ del _____, che si allega in copia con il pagamento delle fatture dovute a titolo di oblazione

che la costruzione del suddetto immobile è stata iniziata in data anteriore al 30 gennaio 1977 e che successivamente non sono stati realizzati o richiesti permessi di natura edilizia

di aver presentato segnalazione certificata d'inizio attività o comunicazione d'inizio lavori/attività n. _____ del _____ rilasciata dal Comune di _____.

5) dichiara inoltre di essere in possesso dell'autorizzazione a scaricare in ambiente o di provvedere/aver già provveduto a fare richiesta di autorizzazione presso gli enti preposti

La compilazione del punto 4 è obbligatoria per tutte le nuove forniture, in mancanza il presente contratto non può considerarsi perfezionato e la relativa richiesta non potrà avere seguito (Art. 48 DPR 380 del 2001).

Esente da imposta di bollo ai sensi dell'art. 37 D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445

Data _____ * FIRMA DEL DICHIARANTE _____

* La firma non va autenticata. Qualora la presente dichiarazione **non venga resa davanti all'impiegato dell'Ente** che ha richiesto il certificato, deve essere necessariamente corredata di **una fotocopia di un documento di riconoscimento** in corso di validità.

Imposta di bollo assolta in modo virtuale giusta autorizzazione Dir. Reg. delle Entrate per la Regione Toscana sez. di Arezzo n.1305 del 06/04/2000



Modulo contratto
PERSONA FISICA

RegCO_TC Rev. 19

RICHIESTA N.

AUTOCERTIFICAZIONE PER LA COMUNICAZIONE DEI DATI CATASTALI

(art. 38 e 46 D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445)

CODICE SERVIZIO _____

CODICE ANAGRAFICO _____

Il/La sottoscritto/a _____

nato/a a _____ il _____

residente in _____ Prov. (____)

via _____ n. _____

consapevole che, in caso di dichiarazione mendace, sarà punito ai sensi del Codice Penale secondo quanto prescritto dall'art. 76 del D.P.R. 445/00 e che, inoltre, se dal controllo effettuato emerge la non veridicità del contenuto di taluna delle dichiarazioni rese, decadrà dai benefici conseguenti dal provvedimento eventualmente emanato sulla base della dichiarazione non veritiera (art. 75 del D.P.R. 445/00)

DICHIARA

in qualità di _____ che l'immobile sito

in _____ via _____ n. _____

per il quale è stata richiesta la stipula di un contratto per la somministrazione di acqua è contraddistinto dai seguenti dati catastali:

iscrizione al catasto urbano rurale ;

Comune Catastale di _____ Codice _____

Sezione Urbana _____ categoria catastale (per es: A/1, A/2 o C/1 etc) _____

foglio _____ particella _____ subalterno _____

Esente da imposta di bollo ai sensi dell'art. 37 D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445

Informativa ai sensi del Regolamento U.E. 2016/679: Il/La sottoscritto/a dichiara di aver esaminato l'informativa di cui all'art.13 del Regolamento U.E. n. 2016/679 (GDPR), resa disponibile anche nel sito web della Società www.nuoveacque.it nella sezione "privacy".

Data _____ * **FIRMA DEL DICHIARANTE** _____

ALLEGARE COPIA FRONTE/RETRO DI UN DOCUMENTO DI RICONOSCIMENTO

* *La firma non va autenticata. Qualora la presente dichiarazione **non venga resa davanti all'impiegato dell'Ente** che ha richiesto il certificato, deve essere necessariamente **corredata di una fotocopia di un documento di riconoscimento** in corso di validità.*

INDIRIZZO MAIL: nuoveacque@wemay.it			FAX: 0575/551166	
AGENZIA AREZZO VIA MONTEFALCO, 80	AGENZIA DI BIBBIENA VIA CARLO MARX, 25	AGENZIA DI SANSEPOLCRO VIA LANCISI, 13	AGENZIA DI CAMUCIA VIA SANDRELLI, 34	AGENZIA DI SINALUNGA VIA PIAVE, 74

Imposta di bollo assolta in modo virtuale giusta autorizzazione Dir. Reg. delle Entrate per la Regione Toscana sez. di Arezzo n.1305 del 06/04/2000

Nuove Acque S.p.A. – Sede Legale Patrignone Località Cuculo – 52100 Arezzo
C.F./P.I. 01616760516 – Iscrizione CCIAA – AR 13118/99



Modulo contratto
PERSONA FISICA

RegCO_TC Rev. 19

RICHIESTA N.

MODULO RICHIESTA INVIO/VARIAZIONE/REVOCA FATTURE TRAMITE MAIL

(Dichiarazione sostitutiva di atto notorio/certificazioni art. 38, 46 e 47 D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445)

Per il trattamento della richiesta è indispensabile che i dati inseriti siano compilati correttamente
I campi contrassegnati con un asterisco (*) sono obbligatori

CODICE SERVIZIO* _____ **CODICE ANAGRAFICO*** _____

Il/La sottoscritto/a (NOME E COGNOME)* _____
nato/a a _____ prov. _____ il _____
residente in _____ cap. _____ prov. _____ loc. _____
Via/piazza _____ n. _____
Recapito telefonico* _____ Fax _____
C.F.* _____ Mail _____

consapevole che, in caso di dichiarazione mendace, sarà punito ai sensi del Codice Penale secondo quanto prescritto dall'art. 76 del D.P.R. 445/00 e che, inoltre, se dal controllo effettuato emerge la non veridicità del contenuto di taluna delle dichiarazioni rese, decadrà dai benefici conseguenti dal provvedimento eventualmente emanato sulla base della dichiarazione non veritiera (art. 75 del D.P.R. 445/00),

In qualità di:

- 1) intestatario del contratto di Somministrazione;
2) Erede Tutore Curatore Proprietario Amministratore di condominio Amministratore di sostegno
 Legale rappresentante Altro (specificare): _____;
agendo in nome e per conto/a tutela di _____ PI/CF* _____
intestatario del contratto di Somministrazione.

PRESENTA RICHIESTA DI

INVIO, all'indirizzo mail sopra riportato, delle fatture emesse nei confronti della scrivente in formato digitale (PDF) in sostituzione dell'invio della documentazione cartacea.

VARIAZIONE del proprio indirizzo mail come segue: (SCRIVERE IN MANIERA LEGGIBILE)¹ _____

REVOCA il proprio consenso, precedentemente espresso, all'invio delle fatture emesse nei confronti della scrivente in formato digitale (PDF), richiedendo, al contempo, l'inoltro delle stesse in modalità cartacea.

Informativa ai sensi del Regolamento U.E. 2016/679: Il/La sottoscritto/a dichiara di aver esaminato l'informativa di cui all'art.13 del Regolamento U.E. n. 2016/679 (GDPR), resa disponibile anche nel sito web della Società www.nuoveacque.it nella sezione "privacy".

Data _____

Firma _____

Firma del richiedente (per esteso e leggibile)

ALLEGARE COPIA FRONTE/RETRO DI UN DOCUMENTO DI RICONOSCIMENTO

INDIRIZZO MAIL: nuoveacque@wemay.it		FAX: 0575/551166		
AGENZIA AREZZO VIA MONTEFALCO, 80	AGENZIA DI BIBBIENA VIA CARLO MARX, 25	AGENZIA DI SANSEPOLCRO VIA LANCISI, 13	AGENZIA DI CAMUCIA VIA SANDRELLI, 34	AGENZIA DI SINALUNGA VIA PIAVE, 74

¹ Nel caso in cui sia stata già richiesta l'invio della fatturazione in formato digitale o sia stato fatto l'accesso a click acqua, verrà preso in considerazione la nuova mail sopra riportata

Imposta di bollo assolta in modo virtuale giusta autorizzazione Dir. Reg. delle Entrate per la Regione Toscana sez. di Arezzo n.1305 del 06/04/2000

MODULO RECLAMO

(Dichiarazione sostitutiva di atto notorio/certificazioni art. 38, 46 e 47 D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445)

**Per il trattamento della richiesta è indispensabile che i dati inseriti siano compilati correttamente
I campi contrassegnati con un asterisco (*) sono obbligatori**

CODICE SERVIZIO* _____

CODICE ANAGRAFICO* _____

Il sottoscritto/a (NOME E COGNOME)* _____
nato/a a _____ prov. _____ il _____ C.F. _____
residente in _____ cap. _____ prov. _____ loc. _____
Via/piazza _____ n. _____

RECAPITI COMUNICAZIONI*: NOME E COGNOME _____
Via/piazza _____ Cap _____ Comune _____ (PR _____)
Tel* _____ Fax _____
P.E.C. _____ Mail _____

INDIRIZZO FORNITURA*: via _____ n. _____
cap _____ Comune _____ (PR _____)

AUTOLETTURA alla data di presentazione del reclamo: **mc** _____.

consapevole che, in caso di dichiarazione mendace, sarà punito ai sensi del Codice Penale secondo quanto prescritto dall'art. 76 del D.P.R. 445/00 e che, inoltre, se dal controllo effettuato emerge la non veridicità del contenuto di taluna delle dichiarazioni rese, decadrà dai benefici conseguenti dal provvedimento eventualmente emanato sulla base della dichiarazione non veritiera (art. 75 del D.P.R. 445/00),

In qualità di:

- 1) intestatario del contratto di Somministrazione
- 2) Erede Tutore Curatore Proprietario Amministratore di condominio Amministratore di sostegno
 Legale rappresentante Altro (specificare): _____
 agendo in nome e per conto di o a tutela di _____
 PI/CF* _____ intestatario del contratto di Somministrazione.

SERVIZI A CUI SI RIFERISCE IL RECLAMO

ACQUEDOTTO FOGNATURA DEPURAZIONE

DESCRIZIONE DELLA PROBLEMATICAZIONE *

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> PRESTAZIONE/SERVIZIO NON CONFORME ALLA RICHIESTA | <input type="checkbox"/> RITARDO NELLA PRESTAZIONE DI UN SERVIZIO |
| <input type="checkbox"/> TARIFFE, CANONI E CAUZIONI | <input type="checkbox"/> TEMPI CONSEGNA BOLLETTA |
| <input type="checkbox"/> COMPORTAMENTO DEL PERSONALE | <input type="checkbox"/> ACCESSO TELEFONICO |
| <input type="checkbox"/> TEMPI D'ATTESA UFFICI | <input type="checkbox"/> QUALITÀ DELL'ACQUA |
| <input type="checkbox"/> ACCESSO AGLI SPORTELLI | <input type="checkbox"/> ALTRO (Specificare) _____ |
| <input type="checkbox"/> MANCATA RISPOSTA A LETTERA CONTESTAZIONE BOLLETTA | |
| <input type="checkbox"/> MANUTENZIONE E FUNZIONAMENTO FOGNATURA PUBBLICA O DEPURATORE (RUMORI, RIGURGITI, ...) | |

DESCRIZIONE: _____

NB: In caso di richiesta di "VERIFICA MISURATORE" scaricare apposito modulo

Informativa ai sensi del Regolamento U.E. 2016/679: Il/La sottoscritto/a dichiara di aver esaminato l'informativa di cui all'art.13 del Regolamento U.E. n. 2016/679 (GDPR), resa disponibile anche nel sito web della Società www.nuoveacque.it nella sezione "privacy".

Data _____

Firma _____

Firma del richiedente (per esteso e leggibile)

ALLEGARE COPIA FRONTE/RETRO DI UN DOCUMENTO DI RICONOSCIMENTO

Se non si è soddisfatti della risposta: Qualora l'utente non si ritenga motivatamente soddisfatto della risposta ricevuta, può accedere alla procedura di conciliazione, paritetica e regionale, come previsto dal "Regolamento di Tutela dell'Utenza", pubblicato sul sito internet dell'AIT www.autoritaidrica.toscana.it

Dove consegnare il modulo:

INDIRIZZO MAIL: info@nuoveacque.it – info@pec.nuoveacque.it INDIRIZZO INTERNET: www.nuoveacque.it				
FAX:0575 339499				
AGENZIA AREZZO VIA MONTEFALCO, 80	AGENZIA DI BIBBIENA VIA CARLO MARX, 25	AGENZIA DI SANSEPOLCRO VIA LANCIASI, 13	AGENZIA DI CAMUCIA VIA SANDRELLI, 34	AGENZIA DI SINALUNGA VIA PIAVE, 74

Imposta di bollo assolta in modo virtuale giusta autorizzazione Dir. Reg. delle Entrate per la Regione Toscana sez. di Arezzo n.1305 del 06/04/2000

Modulo contratto PERSONA FISICA	RegCO_TC Rev. 19
RICHIESTA N.	

SINTESI CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Ai sensi dell'art. 1 della Carta del Servizio Idrico Integrato (SII)

PREMESSA

Conformemente a quanto stabilito dall'art. 1 della Carta del SII, è stata predisposta la presente sintesi della Carta.

La versione integrale è disponibile presso le Agenzie presenti sul territorio, all'indirizzo www.nuoveacque.it, nella sezione Carta del Servizio e Regolamenti, e verrà consegnata a tutti i Clienti che ne facciano richiesta.

LIVELLI DI QUALITÀ CONTRATTUALE

La Carta del SII, in attuazione a quanto stabilito dalla delibera della AEEGSI (Autorità per l'energia elettrica e il Gas e Servizio Idrico) n. 655 del 23.12.2015 sulla regolazione della qualità contrattuale, prevede standard di qualità del Servizio Idrico Integrato specifici e generali:

- **Gli standard specifici**, si riferiscono al tempo massimo delle singole prestazioni contrattuali del Gestore e al cui mancato rispetto è collegata la corresponsione di indennizzi automatici a favore del Cliente;
- **Gli standard generali**, si riferiscono ai tempi medi del complesso delle prestazioni del Gestore e la cui inosservanza è assoggettata al controllo delle Autorità.

La Tabella Livelli di qualità contrattuale, riporta gli standard specifici e generali resi dal Gestore ed i rispettivi tempi di esecuzione.

Di seguito inoltre si fornisce, nell'ambito del rapporto di utenza, una sintesi delle prestazioni più significative nonché le modalità di richiesta:

RICHIESTE SCRITTE D'INFORMAZIONE

Richiesta scritta di informazione è una comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazione in merito al servizio idrico, non collegabile ad un disservizio percepito.

RICHIESTE SCRITTE DI RETTIFICA

FATTURAZIONE

Richiesta scritta di rettifica di fatturazione è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un Cliente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII.

RECLAMO SCRITTO

Reclamo scritto è una comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale il Cliente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione dei consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui il Cliente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e Cliente finale.

CONTENUTI MINIMI DEL RECLAMO FATTO

DAL CLIENTE

Per inoltrare un reclamo al Gestore, il Cliente può utilizzare l'apposito **modulo allegato al contratto** o disponibile nell'*home page* del sito *internet* e presso gli sportelli fisici.

È fatta salva la possibilità per l'Utente finale di inviare al Gestore il reclamo scritto **senza utilizzare il modulo**, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi, indispensabili per consentire l'identificazione del Cliente che presenta reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta:

- nome e cognome;
- indirizzo di fornitura;
- indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
- servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (SII o singoli servizi che lo compongono).

Nel caso in cui il Cliente non sia soddisfatto dell'esito di reclamo presentato presso i Gestori, questi può adire alle procedure Conciliative disciplinate da apposito Regolamento di Tutela Utenza

PROCEDURE CONCILIATIVE

Il Cliente può adire la Commissione conciliativa qualora ritenga di aver subito pregiudizio a causa di un comportamento non conforme a quanto previsto dalla normativa di settore, dal Regolamento e/o dalla Carta del Servizio.

COMMISSIONE CONCILIATIVA

PARITETICA

L'attivazione della procedura è subordinata ad un precedente invio di reclamo al Gestore, la cui risposta:

- o non sia ritenuta soddisfacente
 - o non sia pervenuta nei tempi previsti
- La domanda di conciliazione dovrà essere presentata, utilizzando l'apposito modulo presente nella sezione "procedure e modulistica", mediante i canali indicati sotto in tabella **entro 30 giorni** dal giorno in cui il Gestore avrebbe dovuto rispondere o dal giorno di protocollazione della risposta ritenuta insoddisfacente.

COMMISSIONE CONCILIATIVA

REGIONALE

L'attivazione della procedura è subordinata ad un precedente invio di reclamo al Gestore, la cui risposta:

- o non sia ritenuta soddisfacente
 - o non sia pervenuta nei tempi previsti
- Il Cliente può utilizzare tale strumento anche in caso di insoddisfazione dell'esito della Conciliazione Paritetica.

La domanda di conciliazione dovrà essere presentata, utilizzando l'apposito modulo presente nella sezione "procedure e modulistica", mediante i canali indicati sotto in tabella **entro 30 giorni** dal giorno in cui il Gestore avrebbe dovuto rispondere o dal giorno di protocollazione della risposta ritenuta insoddisfacente, oppure **entro 15 giorni** dalla formalizzazione dell'esito della conciliazione Paritetica, se non soddisfacente.

CANALI DI CONTATTO

Per contattare o chiedere informazioni di seguito si riportano i principali canali di contatto a sua disposizione.

Sito internet: www.nuoveacque.it				
Numero Verde: al 800391739 da numero fisso e 199138081 da numero mobile. Pronto intervento: 800.191919 24h/24h				
E-mail: info@nuoveacque.it - P.E.C.: info@pec.nuoveacque.it				
AGENZIA AREZZO VIA MONTEFALCO, 80 FAX 0575 339499	AGENZIA DI BIBBIENA VIA CARLO MARX, 25 FAX 0575 536075	AGENZIA DI SANSEPOLCRO VIA LANCI, 13 FAX 0575 741175	AGENZIA DI CAMUCIA VIA SANDRELLI, 34 FAX 0575 605742	AGENZIA DI SINALUNGA VIA PIAVE, 74 FAX 0577 632465

Imposta di bollo assolta in modo virtuale giusta autorizzazione Dir. Reg. delle Entrate per la Regione Toscana sez. di Arezzo n.1305 del 06/04/2000

Art. Carta	Prestazioni	Tempi di esecuzione degli Standard
Livelli di qualità contrattuale		
4.1.1	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	8 giorni lavorativi dalla richiesta
4.1.1	Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	8 giorni lavorativi dalla richiesta
4.1.1	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	18 giorni lavorativi dalla richiesta
4.1.1	Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	18 giorni lavorativi dalla richiesta
4.1.2	Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo	10 giorni lavorativi dalla richiesta
4.1.2	Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo	20 giorni lavorativi dalla richiesta
4.1.4	Preventivi standardizzabili	10 giorni lavorativi dalla richiesta
4.1.5	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	8 giorni lavorativi dalla accettazione formale del preventivo
4.1.5	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	8 giorni lavorativi dalla accettazione formale del preventivo
4.1.6	Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi dalla accettazione del preventivo
4.1.7	Tempo di attivazione, della fornitura	3 giorni lavorativi dalla definizione del contratto
4.1.8	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	3 giorni lavorativi dalla definizione del contratto
4.1.8	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 giorni lavorativi dalla data di completamento dei suddetti lavori
4.1.9	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg feriali dalla comunicazione di pagamento
4.1.1	Tempo di disattivazione della fornitura	3 giorni lavorativi dalla richiesta
4.1.1	Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni lavorativi dalla richiesta
4.2.3	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	2 ore
5.1	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	25 giorni lavorativi dalla data di presentazione della richiesta
5.3	Tempo di risposta motivata a reclami scritti	25 giorni lavorativi dalla data di presentazione del reclamo
6.3	Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari
6.5	Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni lavorativi per l'accredito
6.8	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni lavorativi dalla richiesta
6.9	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni lavorativi dalla verifica
6.9	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni lavorativi dalla verifica
6.10	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni lavorativi dall'esito della verifica
6.11	Tempo di intervento per la verifica del livello pressione	10 giorni lavorativi dalla richiesta
6.12	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni lavorativi dalla verifica
6.2	Periodicità di fatturazione	2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1000 mc 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per i consumi medi annui da 1001 mc a 3000 mc 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3000 mc
9	Errata chiusura per morosità	
9	Mancata lettura del contatore per fatti imputabili al Gestore	2/3 letture all'anno, a seconda dei consumi
4.1.5	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di un lavoro complesso	30 giorni lavorativi dalla accettazione del preventivo comunicazione della richiesta degli atti autorizzativi entro cinque (5) giorni lavorativi successivi a tale richiesta
4.1.5	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di un lavoro complesso	30 giorni lavorativi dalla accettazione del preventivo comunicazione della richiesta degli atti autorizzativi entro cinque (5) giorni lavorativi successivi a tale richiesta
4.1.6	Tempo di esecuzione di lavori complessi	30 giorni lavorativi dall'accettazione del preventivo
4.2.1	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni lavorativi dalla richiesta 10 giorni per appuntamenti concordati per verifica misuratore e pressione
4.2.2	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore prima dell'orario concordato
4.2.5	Tempo medio di attesa agli sportelli	tempo medio non superiore a 20 minuti.
4.2.5	Tempo massimo di attesa agli sportelli	tempo massimo non superiore a 60 minuti
4.2.9	Tempo medio di attesa per il servizio telefonico - TMA	≤ a 240 secondi per tutte le telefonate
4.2.1	Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento - CPI	≤120 secondi
5.2	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	≤30 giorni lavorativi
7.4	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	2 ore (segnalazioni da Autorità Pubbliche) - 3 ore (altri casi)



Modulo contratto PERSONA FISICA	RegCO_TC Rev. 19
RICHIESTA N.	

INFORMATIVA PRIVACY

La presente informativa è resa da Nuove Acque S.p.A., in conformità a quanto previsto dall'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 (regolamento generale sulla protezione dei dati: in seguito "RGPD").

Identità e dati di contatto del titolare del trattamento

Titolare del trattamento dei dati personali è Nuove Acque S.p.A. (in seguito anche la "Società"), con sede legale in Arezzo, Loc. Poggio Cuculo Fraz. Patrignone, e Direzione in Arezzo, Via Montefalco n. 49/55 (tel. 800.391739 da numero fisso e 199.138081 da cellulare, email info@nuoveacque.it, PEC info@pec.nuoveacque.it). Per qualsiasi chiarimento/informazione circa il trattamento dei dati personali gli interessati possono contattare il titolare al seguente indirizzo di posta elettronica dedicato: privacy@nuoveacque.it

Dati di contatto del DPO (Responsabile per la protezione dei dati)

Gli interessati possono rivolgersi anche al nostro Data Protection Officer, inviando una e-mail all'indirizzo dpo@nuoveacque.it.

Finalità del trattamento cui sono destinati i dati personali e base giuridica del trattamento

I dati personali saranno trattati, sulla base del contratto in essere con Nuove Acque, per adempiere ai relativi obblighi contrattuali, oltre che a quelli previsti da disposizioni di legge o da disposizioni regolamentari e delle competenti Autorità.

Il trattamento dei dati personali sarà effettuato dagli incaricati di Nuove Acque addetti agli Uffici commerciali e amministrativi, prevalentemente tramite strumenti informatici e telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità e, in ogni caso, in modo da garantire la riservatezza e la sicurezza dei dati personali.

Eventuali destinatari o categorie di destinatari dei dati personali

I dati personali potranno essere comunicati, oltre che a enti pubblici per l'adempimento di obblighi di legge, anche a nostri fornitori per l'esecuzione dei servizi di call center, amministrativi nonché a tutti i servizi necessari alla gestione della posizione contrattuale debitamente nominati responsabili del trattamento.

Periodo di conservazione dei dati personali o criteri utilizzati per determinare tale periodo

I dati personali saranno conservati non oltre il termine di prescrizione ordinaria (10 anni) previsto dalla legge, decorrente dalla data di cessazione del rapporto di somministrazione.

Diritti dell'interessato

Si ricorda che l'interessato ha diritto di esercitare i seguenti diritti: (i) chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento; (ii) chiedere al titolare la portabilità dei dati, secondo quanto previsto dall'art. 20 del RGPD; (iii) proporre reclamo all'autorità di controllo competente (ad es. nello Stato membro in cui l'interessato risiede abitualmente, lavora o del luogo ove si è verificata la presunta violazione), secondo quanto previsto dall'art. 79 del RGPD, fatto salvo ogni altro ricorso amministrativo o giurisdizionale.

Natura del conferimento dei dati personali e conseguenze della loro mancata comunicazione

La comunicazione dei dati personali rappresenta un requisito necessario per la conclusione del rapporto contrattuale. In caso di omessa comunicazione non si potrà dar corso al contratto

