

DISCIPLINA SEMPLIFICATA PER IL RICONOSCIMENTO DEL BONUS SOCIALE IDRICO PER L'ANNUALITÀ 2021 E 2022

Si informa la clientela che con Deliberazione 106/2022 del 15/03/2022, l'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente ha disciplinato le modalità per il riconoscimento del Bonus Sociale Idrico per l'annualità 2021. Il bonus verrà riconosciuto a tutti i nuclei familiari beneficiari nel medesimo anno del bonus sociale elettrico per disagio economico. Il Gestore del Sistema Informativo Integrato trasmetterà i dati ai Gestori del Servizio Idrico, tra cui Nuove Acque, a partire dal mese di giugno 2022.

Dopo tale comunicazione, il Gestore erogherà il bonus entro e non oltre il quarto mese successivo. Informiamo inoltre che per ottenere il bonus non sarà necessario predisporre domande specifiche in quanto sarà riconosciuto in base al criterio sopra evidenziato. Gli utenti ammessi al bonus sociale idrico nazionale beneficeranno automaticamente anche del bonus integrativo regionale e del bonus integrativo aziendale.

La Società, non appena saranno resi disponibili sia le modalità che i dati relativi all'annualità 2022, provvederà a darne opportuna comunicazione.

NUOVO REGOLAMENTO DI FORNITURA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Dal 01 luglio 2022 entra in vigore il nuovo "Regolamento di fornitura del servizio idrico integrato", approvato dall'Autorità Idrica Toscana e integrato da ultimo il 30 maggio 2022 con il recepimento della nuova disciplina emanata dall'Autorità nazionale (ARERA) relativa alle perdite idriche negli impianti interni. L'Autorità idrica Toscana con l'approvazione del suddetto Regolamento ha continuato quel processo di introduzione di regole uniche ed omogeneizzazione delle procedure per tutti i cittadini della Toscana. Alcune disposizioni dei precedenti regolamenti continueranno a mantenere la loro efficacia recepite nell'addendum in corso di approvazione.

Si informa altresì che l'AIT ha assunto i seguenti provvedimenti:

- Delibera dell'Assemblea n. 25 del 22 dicembre 2021 avente ad oggetto il "Regolamento regionale AIT sulle modalità di utilizzo ai fini tariffari del numero di componenti del nucleo familiare (CNF) delle utenze dirette ed indirette residenziali", ivi comprese le modalità di aggiornamento e variazione del dato;
- Delibera del Consiglio n. 12/2021 del 17 dicembre 2021 relativa all'adeguamento della Carta dei Servizi alle Deliberazioni ARERA 547/2019 e 221/2021.

SERVIZI PER LA CLIENTELA

Nuove Acque ricorda a tutti i clienti quelli che sono i servizi sviluppati per poter svolgere qualsiasi tipo di pratica in maniera digitale, senza necessità di spostamenti.

- il servizio di invio sms dell'autolettura del proprio contatore con un semplice messaggio dal cellulare al numero 331/6131434, 24 ore su 24, 365 giorni all'anno, rispettando la scadenza personalizzata indicata in bolletta. L'autolettura del contatore consente inoltre all'utente di monitorare consumi anomali ed attivarsi in tempo per intervenire su eventuali perdite o malfunzionamenti dell'impianto privato.
- Nuove Acque ricorda che le bollette sono pagabili comodamente da casa attraverso il servizio ClickAcqua, accessibile dal sito internet aziendale e fruibile previa registrazione. Senza dimenticare i canali esterni per il pagamento da remoto: servizi di home banking del proprio istituto di credito mediante bonifico bancario o **attivando la domiciliazione** oltre che i servizi di pagamento online di Poste Italiane.
- Il servizio di call center, presso il quale è possibile svolgere tutte le pratiche commerciali in via telematica e con il supporto degli operatori, garantendo gli stessi servizi forniti agli sportelli: 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;
- live chat accessibile dal sito www.nuoveacque.it dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.30 e il sabato dalle 8.30 alle 13.30.
- lo **sportello in videochiamata**, una nuova modalità per dialogare con un operatore direttamente e comodamente da casa. Il cliente potrà chiedere informazioni di tipo commerciale, ma potrà soprattutto portare a termine e firmare qualsiasi pratica in tempo reale grazie al sistema di validazione OTP (one time password); **lo sportello virtuale**, attivo presso le sedi Arezzo e Sinalunga. Basterà fissare un appuntamento tramite il nuovo numero verde dedicato 800104850 o direttamente sul nostro sito www.nuoveacque.it

Ricordiamo inoltre la possibilità sia di posticipare di 30 giorni il pagamento delle bollette in scadenza che di accedere a piani di rateizzazione specifici e personalizzati, anche in relazione alla situazione contrattuale complessiva e alla regolarità nei pagamenti delle scadenze pregresse.

Il posticipo della scadenza o la richiesta di un piano di rateizzazione consentono inoltre di non dar seguito ai provvedimenti per i clienti morosi previsti dal Regolamento del Servizio Idrico Integrato.



Tutti i documenti sono consultabili sul nostro sito

www.nuoveacque.it

• **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.

1

TRAMITE BONIFICO BANCARIO
 indicando nella causale del versamento:
 "Saldo fattura N°..."
 alle seguenti coordinate bancarie
INTESA SAN PAOLO
IBAN IT 08 I 03069 14103 100000017841
BIC: BCITITMM

2

CONTO CORRENTE POSTALE
 Tramite bollettino postale precompilato allegato alla fattura

3

PAGAMENTO TRAMITE BAR CODE (CODICE A BARRE)
Coop, Lis Pay SpA
 e **cassa automatica** disponibili 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

4

ON LINE TRAMITE CLICKACQUA o WEB CHAT

LIVE CHAT

5

SERVIZI BANCARI
 (domiciliazione, bancomat, carte di credito)



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.

Perdite Occulte

Consulta l'apposita sezione per verificare le tutele applicabili in presenza di problematiche di perdite occulte.

Consumi medi annui

Consulta l'apposita sezione con i consumi medi annui per tipologia di utenza rilevati nel territorio gestito.



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

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
SCENI IL GIORNO E L'ORA CHE PREFERISCI

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

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:

800.391739

199.138081

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

*servizio a pagamento secondo i profili tariffari applicati dal proprio gestore telefonico