

SPECIALE
emergenza
COVID-19


emiliAmbiente

Anno XXIV - numero 2 / 2020

risorsaacqua
NEWSLETTER BIMESTRALE DI EMILIAMBIENTE

Sommario

pag.
2

Sportelli chiusi:
usa i canali telematici

NEWS

pag.
3

Due misure per aiutare
famiglie e imprese

NEWS

pag.
4

Tutti i riferimenti per
parlare con noi

LE NOSTRE COORDINATE

EmiliAmbiente non si ferma

La “mappa” dei servizi e le info da conoscere durante l'emergenza Covid-19

Dedichiamo interamente questo numero di Risorsaacqua all'emergenza Covid-19 e al nuovo assetto organizzativo che EmiliAmbiente si è data, in un periodo così difficile, per garantire la continuità del Servizio e tutelare nel contempo [la sicurezza di lavoratori](#) e dei cittadini serviti.

Dal 14 marzo tutti gli sportelli sono chiusi, e tali resteranno fino a nuova comunicazione: [a pagina 2](#) trovi tutti i dettagli e i riferimenti dei canali telematici per interagire comunque con noi, dal Numero Verde allo Sportello Online, mentre seguendo [la nostra pagina Facebook](#) puoi rimanere aggiornato sugli sviluppi della situazione di emergenza. Sempre in tema di bollette, nei giorni scorsi EmiliAmbiente ha varato due

misure per contribuire a sostenere le famiglie e le imprese colpite dall'emergenza: il blocco delle procedure di sospensione delle forniture per morosità e la possibilità di pagare le fatture di prossima scadenza fino a 30 giorni dopo il termine senza interessi di mora. Puoi leggere i dettagli nell'articolo [a pagina 3](#).

Anche l'attività tecnica è stata ridotta, mantenendo esclusivamente gli interventi a garanzia di prestazioni non rimandabili e urgenze: tra questi c'è il Servizio di Pronto Intervento, di cui parliamo nella news di [pagina 3](#).

“Voglio dire grazie a tutte le risorse umane di EmiliAmbiente, che non si sono mai fermate da quando è iniziata l'emergenza; e intendo davvero tutte.

Con loro ringrazio le imprese appaltatrici” afferma Andrea Peschiuta, Direttore Generale della SpA. “Insieme stiamo garantendo un servizio essenziale (non per nulla le regole applicate ai nostri dipendenti sono le stesse valide per il personale sanitario) ma in qualche modo invisibile: sembra quasi scontato che l'acqua sgorgi dai rubinetti delle case, degli ospedali, delle industrie. Bene, il nostro impegno è quello di continuare a rimanere *invisibili* fino alla fine dell'emergenza. Mi associo al messaggio del nostro Presidente del Consiglio: uniti ce la faremo”.

#emiliambientenonsiferma

 **SCOPRI DI PIÙ**

Sportelli chiusi: i canali telematici per interagire comunque con noi



Per il rispetto rigoroso dei decreti governativi contro la diffusione del virus Covid-19, da sabato 14 marzo gli sportelli EmiliAmbiente in tutti

Il Numero Verde **800 427999**, lo Sportello Online sul sito www.emiliambiente.it, la mail servizioclienti@emiliambiente.it. E con la **pagina Facebook di EmiliAmbiente** resti aggiornato sulle novità

i Comuni serviti sono chiusi al pubblico, e tali resteranno fino a nuova comunicazione.

Ecco i canali telematici a tua disposizione per interagire comunque con noi:

- Il Numero Verde Servizio Clienti, 800 427999 e la mail servizioclienti@emiliambiente.it attivi dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.30 e il sabato dalle 8.30 alle 12.30 per assistenza e per qualunque tipo di informazioni sul Servizio Idrico;
- **Lo sportello on line** per inserire le autoletture, verificare i consumi, consultare le fatture, consultare o modificare i dati anagrafici e i dati delle

forniture, inoltrare richieste di informazioni, di rettifica fattura o reclami, consultare lo stato di avanzamento delle pratiche inoltrate. Iscriverti è facile, basta seguire le istruzioni che trovi nell'articolo più in basso.

- La mail crediti@emiliambiente.it per rateizzazioni, solleciti e altre questioni sul pagamento della fattura.

Visto il continuo evolversi della situazione, per rimanere aggiornato sulla riapertura degli sportelli ti consigliamo di seguire il sito e [la pagina Facebook](#) di EmiliAmbiente.



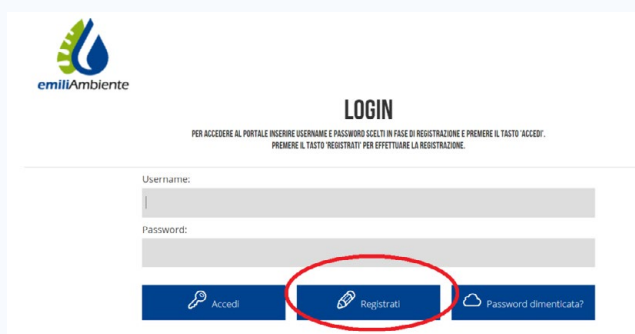
Sportello Online: a cosa serve, come iscriversi, perché farlo

Con [lo Sportello Online](#) di EmiliAmbiente, puoi:

- Inserire le autoletture del contatore e verificare i tuoi consumi;
 - Consultare le bollette;
 - Consultare e modificare i tuoi dati anagrafici e i dati delle tue forniture;
 - Inoltrare richieste di informazioni, richieste di rettifica fattura oppure reclami;
 - Consultare lo stato di avanzamento delle pratiche inoltrate.
- Lo Sportello Online è design responsive: è in grado cioè di adattarsi graficamente in modo automatico al dispositivo col quale viene visualizzato (computer con diverse risoluzioni, tablet, smartphone, cellulari, web tv), riducendo la necessità dell'utente di ridimensionare e scorrere i contenuti.

Per registrarti assicurati di avere a portata di mano:

- il codice fiscale dell'intestatario della fornitura;
- un indirizzo mail;



- il **CODICE CLIENTE** che è riportato sul contratto di fornitura e sulla prima pagina di ciascuna bolletta, nel riquadro "Riepilogo contratto" (diverso dal Codice Utenza).

Ti basterà quindi accedere al sito di EmiliAmbiente, sezione Sportello Online, e cliccare su "Registrati"; dovrai poi inserire i dati richiesti e premere su "invia registrazione". Riceverai infine una mail di conferma; per attivare il profilo basterà cliccare sul link riportato nel testo della mail.

Cliccando sul link alla fine di questo articolo troverai queste istruzioni corredate da alcune immagini esemplificative; in caso di difficoltà o per ogni altra segnalazione puoi contattare il Numero Verde Servizio Clienti 800 427999 oppure scrivere a servizioclienti@emiliambiente.it.



Due misure per aiutare famiglie e imprese

Blocco temporaneo delle procedure di sospensione della fornitura di acqua per morosità e nessun interesse di mora sulle bollette di prossima scadenza pagate fino a 30 giorni dopo il termine: le disposizioni di EmiliAmbiente per sostenere i cittadini colpiti dall'emergenza

EmiliAmbiente blocca temporaneamente tutte le eventuali procedure di sospensione delle forniture di acqua per morosità ed elimina gli interessi di mora sulle bollette di prossima scadenza pagate fino a 30 giorni dopo il termine: i due provvedimenti, in applicazione delle recenti disposizioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) sono pensati per ridurre l'impatto dell'emergenza Covid-19 sulla comunità.

BLOCCO DEI DISTACCHI PER MOROSITÀ
Sono bloccate, fino al 3 aprile, tutte le eventuali procedure di sospensione delle forniture di acqua per morosità, per tutte le tipologie di utenze domestiche e non domestiche. Il provvedimento è valido dal 10 marzo scorso: le forniture eventualmente sospese (o limitate/disattivate) dal 10 marzo a oggi verranno quindi rialimentate, e le relative procedure riprenderanno il proprio corso solo dopo il 3 aprile.

RITARDO PAGAMENTO BOLLETTE SENZA INTERESSI DI MORA

Non saranno applicati gli interessi di



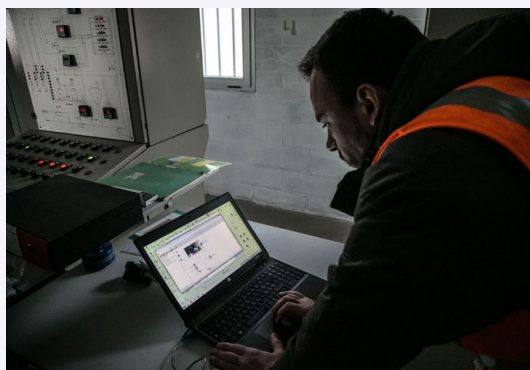
mora per le fatture di prossima scadenza pagate entro i 30 giorni successivi al termine; la misura è valida per tutte le utenze domestiche e non domestiche. EmiliAmbiente ricorda che il pagamento è possibile anche con Bonifico Bancario destinato CREDIT AGRICOLE CARIPARMA, IBAN IT78B0623065730000036211032, indicando nella descrizione il numero della

bolletta e l'intestatario della fornitura. Per informazioni: Numero Verde Servizio Clienti 800 427999, mail servizioclienti@emiliambiente.it o crediti@emiliambiente.it, www.emiliambiente.it. Per dettagli e aggiornamenti clicca sul link alla fine di questo articolo



Stop ai cantieri non urgenti, sempre attivo il Pronto Intervento

Per garantire la sicurezza dei propri lavoratori e dare il suo contributo allo stop dell'epidemia di Covid-19 EmiliAmbiente ha deciso di sospendere le attività di cantiere non strettamente necessarie per motivi di urgenza o sicurezza, nonché le attività di lettura e sostituzione programmata contatori: la misura è in



vigore da sabato 14 a sabato 28 marzo, salvo ulteriori provvedimenti governativi contro la diffusione del virus. Rimangono operativi con i livelli minimi di servizio e nel rispetto dei richiesti protocolli di sicurezza, gli interventi a garanzia di urgenze e prestazioni non rimandabili, come il servizio di Pronto Intervento per urgenze o segnalazione guasti, attivo al Numero Verde 800 922739 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, e le operazioni tecniche per allacciamenti e sopralluoghi urgenti. Clicca sul link di seguito o segui e [la pagina Facebook](#) di EmiliAmbiente per rimanere aggiornato.



Fine marzo, comunica l'autolettura

Comunicare regolarmente a EmiliAmbiente l'autolettura del proprio contatore è un'ottima abitudine, perché significa fornire al gestore del Servizio Idrico le informazioni utili a fatturare il proprio effettivo consumo, evitando le bollette di conguaglio. Tenere monitorato l'andamento dei propri consumi è inoltre il primo modo per accorgersi subito di eventuali perdite.

Ma quando è meglio farlo? E quante volte all'anno? Poiché EmiliAmbiente emette fatture trimestrali, è bene comunicare l'autolettura ogni tre mesi, e precisamente a fine marzo/inizio aprile, a fine giugno/inizio luglio, a fine settembre/inizio ottobre e a fine dicembre/inizio gennaio.

Il modo più semplice per farlo è attraverso il Numero Verde Autolettura, 800 12 79 87, attivo a questo scopo 7 giorni su 7 e 24 ore su 24. Clicca sul link di seguito per scoprire le altre modalità e comprendere come si legge il contatore dell'acqua.



Chi siamo





emiliAmbiente

EmiliAmbiente SpA nasce il 1° ottobre 2008 dalla scissione e conferimento di ramo d'azienda afferente il servizio idrico integrato di San Donnino Multiservizi Srl (già gestore del servizio nel Comune di Fidenza) e Ascaa SpA (già gestore del servizio in 11 Comuni della Bassa Parmense). **Gestisce il Servizio Idrico Integrato** di Fidenza, Salsomaggiore Terme, Colorno, Sissa Trecasali, Soragna, Busseto, San Secondo Parmense, Roccabianca, Polesine Zibello, Fontanellato e Torrile. **È interamente pubblica:** i suoi soci sono i Comuni di Fidenza (socio di maggioranza), Salsomaggiore, Parma, Busseto, Colorno, Fontanellato, Sorbolo, Fontevivo, Soragna, Torrile, Sissa Trecasali, San Secondo Parmense, Roccabianca, Mezzani, Polesine Zibello e Noceto. Dal 1° gennaio 2014 EmiliAmbiente **ha acquisito gli assets idrici di Ascaa SpA e San Donnino Multiservizi** e il suo patrimonio ha raggiunto un valore di circa **17 milioni di euro**.

Dove siamo

A Fidenza La sede di EmiliAmbiente è in via Gramsci 1/B - 43036 - FIDENZA (Parma)
Tel. 0524.688400 - Fax 0524.528129
servizioclienti@emiliambiente.it - info@emiliambiente.it
protocollo@pec.emiliambiente.it

Sul web www.emiliambiente.it  




 emiliAmbiente

DAL 14/3/2020 PER L'EMERGENZA COVID-19

**TUTTI GLI SPORTELLI
RESTERANNO CHIUSI**

UTILIZZA

LO SPORTELLO ON LINE
SU WWW.EMILIAMBIENTE.IT

IL NUMERO VERDE
800 427999

OPPURE LE MAIL
SERVIZIOCLIENTI@EMILIAMBIENTE.IT
CREDITI@EMILIAMBIENTE.IT

#EMILIAMBIENTENONSIFERMA
WWW.EMILIAMBIENTE.IT

Pronto Intervento: 800 99 27 39

NUMERO VERDE per urgenze e segnalazione guasti attivo 24 ore su 24

Servizio Clienti: 800 42 79 99

NUMERO VERDE per informazioni, disbrigo pratiche e comunicazione dell'autolettura del contatore; attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.30, il sabato dalle 8.30 alle 12.30

La composizione

SOCIO	% AZIONI
Fidenza	26,68
Salsomaggiore	11,25
Parma	9,63
Busseto	6,57
Colorno	6,39
Fontanellato	5,13
Sissa Trecasali	5,31
Sorbolo	4,95
Fontevivo	3,69
Soragna	3,60
Torrile	3,51
San Secondo P.se	2,97
Roccabianca	1,80
Mezzani	1,62
Polesine Zibello	2,61
Noceto	0,54
EmiliAmbiente	3,78

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Presidente

Adriano Fava

Consiglieri

- Raffaella Cerri (Vicepresidente)
- Andrea Marsiletti

Collegio Sindacale

- Claudio Marchignoli (Presidente)
- Maria Cristina Ramenzoni (Sindaco Effettivo)
- Pietro Pellegrini (Sindaco Effettivo)
- Pietro Corradi (Sindaco supplente)
- Deborah Lombardi (Sindaco supplente)

Direttore Generale

Andrea Peschiuta