

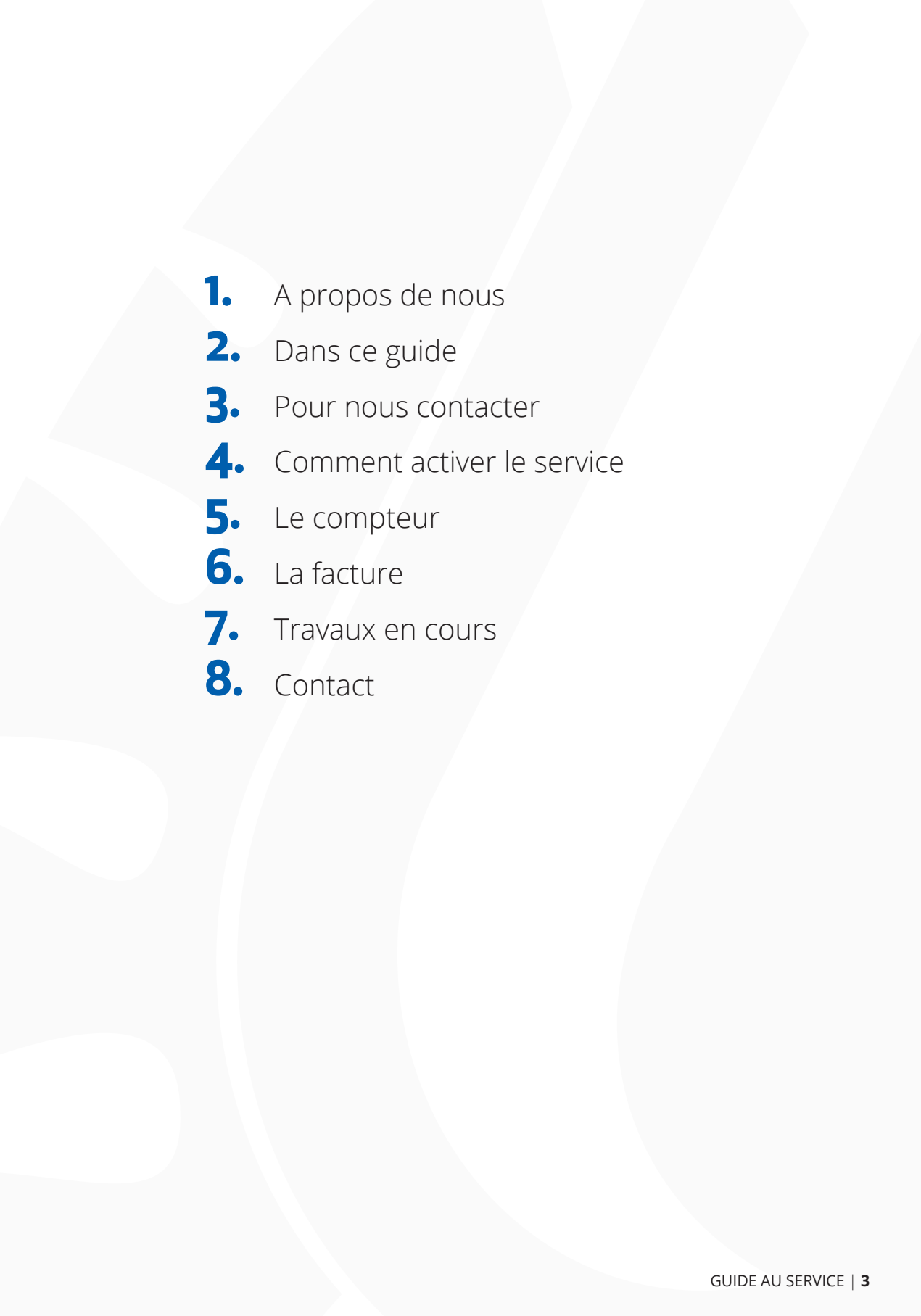


emiliAmbiente

GUIDE AU SERVICE

A close-up, high-speed photograph of water splashing and creating ripples. The water is a deep blue color, and the background is a lighter blue. The text is overlaid on the upper half of the image.

**Le Service des eaux
dans votre commune :
informations utiles et où
les trouver**

- 
- 1.** A propos de nous
 - 2.** Dans ce guide
 - 3.** Pour nous contacter
 - 4.** Comment activer le service
 - 5.** Le compteur
 - 6.** La facture
 - 7.** Travaux en cours
 - 8.** Contact

1. A propos de nous

EmiliAmbiente SpA gère le **Service intégré des eaux** pour 100 000 habitants de la province de Parme. Les communes desservies sont : Busseto, Colorno, Fidenza, Fontanellato, Polesine Zibello, Roccabianca, Salsomaggiore Terme, San Secondo Parmense, Sissa Trecasali, Soragna, Torrile.

Il s'agit d'une entreprise à participation publique, c'est-à-dire une société dont les actions sont détenues par des organismes publiques.

Le Service Intégré des Eaux



2. Dans ce Guide

Vous trouverez les informations les plus importantes et utiles sur le Service intégré des eaux offert par EmiliAmbiente.

Il s'agit d'un résumé de notre **Charte des services**, un document que vous pouvez consulter dans son intégralité dans la section dédiée du site www.emiliambiente.it (Homepage > Azienda > Carta dei Servizi).

La Charte – qui est rédigée conformément aux indications de ARERA¹ et mise à jour régulièrement – représente un **véritable pacte que nous nous engageons à respecter** envers les citoyens.

C'est pourquoi il est important de la connaître !



Pour plus de détails:

- Scannez le code QR avec votre smartphone pour accéder à la Charte des Services en italien

- Ou bien contactez notre Service Client à l'adresse servizioclienti@emiliambiente.it ou en appelant le numéro vert 800 427999



¹ Autorité de Régulation de l'Energie Réseaux et Environnement

Les normes de qualité

Dans le cadre de la fourniture de son service, EmiliAmbiente s'engage à garantir de différentes normes de qualité, qui peuvent être classées en deux catégories :

- **Normes générales** -> il s'agit des niveaux de Service que nous devons garantir pour l'ensemble des services fournis aux usagers ;
- **Normes spécifiques** -> il s'agit des niveaux de service que nous devons garantir pour chaque service offert.

En cas de non-respect d'une norme spécifique (ne dépendant pas d'un cas de force majeure ou n'étant pas imputable aux usagers ou à des tiers), nous sommes tenus de verser une **indemnisation automatique**, qui sera payée directement sur la première facture applicable.



3.

Pour nous contacter

Appelez le Service Client



Ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30 ; le samedi de 8h30 à 12h30..

Utilisez ce numéro pour toute information en matière de :

- contrats
- transferts du titulaire du contrat
- factures
- raccordements
- réclamations
- rectifications de factures et de consommations
- problèmes de facturation
- auto-relève
- fuites (de vos canalisations) après compteur et aides correspondantes
- pour prendre rendez-vous aux guichets.

Vous pouvez également envoyer un e-mail à servizioclienti@emiliambiente.it

Venez nous rendre visite

Nous avons des guichets dans les communes suivantes :

- Busseto – Mairie (p.za Verdi 10)
- Colorno – Mairie (via Cavour, dans les bureaux situés à côté de la police municipale)
- Fidenza – p.za Ponzi 4
- Fontanellato – Mairie (p.za Matteotti)
- Roccabianca – Mairie (v.le Rimembranze 3)
- Salsomaggiore Terme – P.za Falcone e Borsellino 3
- San Secondo P.se – Mairie (p.za Mazzini 10)
- Sissa Trecasali – Mairie (Trecasali, p.za Fontana 1)
- Soragna – Mairie (P.le Meli Lupi 1)
- Torrice – Mairie (San Polo di Torrice, str. Primo Maggio)

Veillez trouver ci-dessous **les jours et horaires d'ouverture** des guichets accessibles sans rendez-vous.

Attention : des changements peuvent survenir ! Avant de vous rendre au guichet, vérifiez toujours les ouvertures sur le site www.emiliambiente.it > Servizi ai Cittadini > Sportelli ou appelez le Service Clients (800 42 79 99).

LUNDI	FIDENZA 8.30 -13.00	SISSA TRECASALI 8.30 - 10.30	FONTANELLATO 9.00 - 12.00	SORAGNA 15.00 - 16.30
MARDI	FIDENZA 8.30 -13.00	SALSOMAGGIORE T. 8.30 - 12.30	TORRILE 9.00 - 11.00	
MERCREDI	FIDENZA 8.30 -13.00	BUSSETO 8.30 - 12.30		
JEUDI	FIDENZA 8.30 -13.00	COLORNO 8.30 - 13.00	SALSOMAGGIORE T. 8.30 - 13.00	
 VENDREDI	FIDENZA 8.30 -13.00			
SAMEDI	FIDENZA 8.30 -12.30			

Le Bureau Crédits se trouve auprès du bureau de Fidenza : il est ouvert du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h 30.

Les guichets suivants sont ouverts **uniquement sur rendez-vous, en appelant le numéro 800 42 79 99** :

- ✓ San Secondo P.se mercredi de 10h30 à 12h30
- ✓ Roccabianca mercredi de 8h30 à 10h00
- ✓ Fidenza l'après-midi
- ✓ Salsomaggiore Terme lundi et mercredi après-midi

Si vous êtes un citoyen en situation de handicap ou à mobilité réduite, appelez-nous au **800 42 79 99** ou écrivez-nous à **servizioclienti@emiliambiente.it** : nous vous indiquerons le guichet le plus pratique ou vous guiderons dans la saisie en ligne des documents nécessaires.

Utilisez le Guichet Unique en ligne

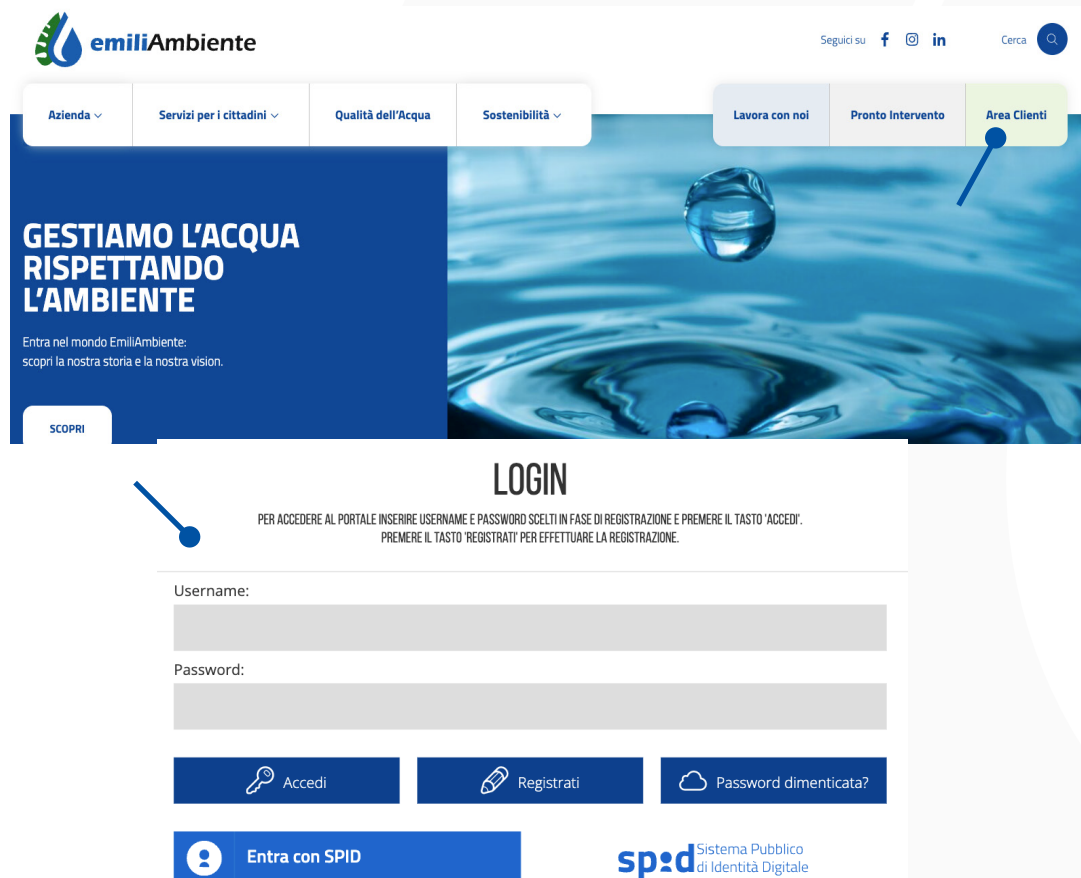
Grâce au **Guichet Unique en ligne** d'EmiliAmbiente, vous pouvez :

- Saisir l'auto-relève de votre compteur et vérifier votre consommation ;
- Consulter vos factures, les régler via PagoPA (plateforme pour les paiements numériques à l'administration publique) ou demander un paiement échelonné ;
- Consulter et modifier vos données personnelles et celles relatives à vos contrats de fourniture ;
- Envoyer des demandes d'informations, de rectification de facture ou des réclamations ;
- Consulter l'état d'avancement des dossiers transmis.

Vous le trouverez sur **www.emiliambiente.it** (Homepage > Area Clienti) et vous pouvez y accéder de deux façons :

1. via SPID, en affichant automatiquement tous les contrats de fourniture à votre nom ;
2. en vous enregistrant, en saisissant le numéro d'identification fiscale du titulaire du contrat, une adresse e-mail et le CODE CLIENT qui figure sur le contrat de fourniture et sur la première page de chaque facture (attention : il ne s'agit pas du Code Usager !).

En cas de difficulté ou pour toute autre demande, vous pouvez contacter le **Numéro Vert gratuit 800 42 79 99** ou écrire à servizioclienti@emiliambiente.it .



emiliAmbiente Segui su [f](#) [@](#) [in](#) Cerca 

[Azienda](#) [Servizi per i cittadini](#) [Qualità dell'Acqua](#) [Sostenibilità](#) [Lavora con noi](#) [Pronto intervento](#) [Area Clienti](#)

GESTIAMO L'ACQUA RISPETTANDO L'AMBIENTE

Entra nel mondo EmiliAmbiente: scopri la nostra storia e la nostra vision.

[SCOPRI](#)

LOGIN

PER ACCEDERE AL PORTALE INSERIRE USERNAME E PASSWORD SCELTI IN FASE DI REGISTRAZIONE E PREMERE IL TASTO 'ACCEDE'.
PREMERE IL TASTO 'REGISTRATI' PER EFFETTUARE LA REGISTRAZIONE.

Username:

Password:

[Accedi](#) [Registrati](#) [Password dimenticata?](#)

[Entra con SPID](#)

spid Sistema Pubblico di Identità Digitale

Appelez le Service Urgence



Numéro vert pour signaler des **pannes urgentes et des situations potentiellement dangereuses, telles que des fuites sur la voie publique ou des coupures/anomalies du service.**

Le service est disponible 24h/ 24h, 7j/7.

Après avoir contacté le Numéro Vert, vous recevrez un appel d'un technicien d'EmiliAmbiente, qui vous contactera pour recueillir des informations détaillées et, si nécessaire, programmer une première visite sur place, afin de vérifier le type d'intervention et sa priorité.



EmiliAmbiente vous conseille :

... Et si la ligne est occupée ? Il est très probable que le service soit en train de gérer une urgence de grande ampleur, avec de nombreux signalements de citoyens comme vous. Ne renoncez pas ! Nous vous répondrons dans les 120 secondes.

... Et si j'ai une fuite chez moi ? EmiliAmbiente ne peut PAS intervenir sur votre installation privée. Par conséquent, si vous constatez une fuite sur votre canalisation privée (après compteur), n'utilisez pas le Service Urgence ! Appelez plutôt le Service Client (800 42 79 99) pour savoir si vous avez droit aux aides prévues en cas de fuite cachée.

Et si quelque chose ne s'est pas passé comme prévu ?

Appelez le **numéro vert du Service Client, 800 42 79 99** : on trouvera ensemble une solution.

Si vous souhaitez déposer une réclamation ou demander une rectification de facture, vous pouvez utiliser le Guichet en ligne accessible sur le site **www.emiliambiente.it** (Homepage > Area Clienti) ou nous écrire à **segnalazioni.reclami@emiliambiente.it**

Vous pouvez prendre connaissance de tous vos droits et des modalités pour les faire valoir en consultant la section dédiée du site www.emiliambiente.it (Homepage > Servizi per i Cittadini > Reclami).

Si, après avoir soumis une réclamation écrite à EmiliAmbiente, vous n'avez pas reçu de réponse dans un délai de 50 jours, ou si vous estimez avoir reçu une réponse insatisfaisante, vous pouvez également vous adresser au **Service de conciliation de ARERA²**, sur la plateforme conciliazione.arera.it : un outil de protection des usagers conçu pour faciliter la résolution de tout litige avec le gestionnaire du service intégré des eaux, en évitant une action en justice.



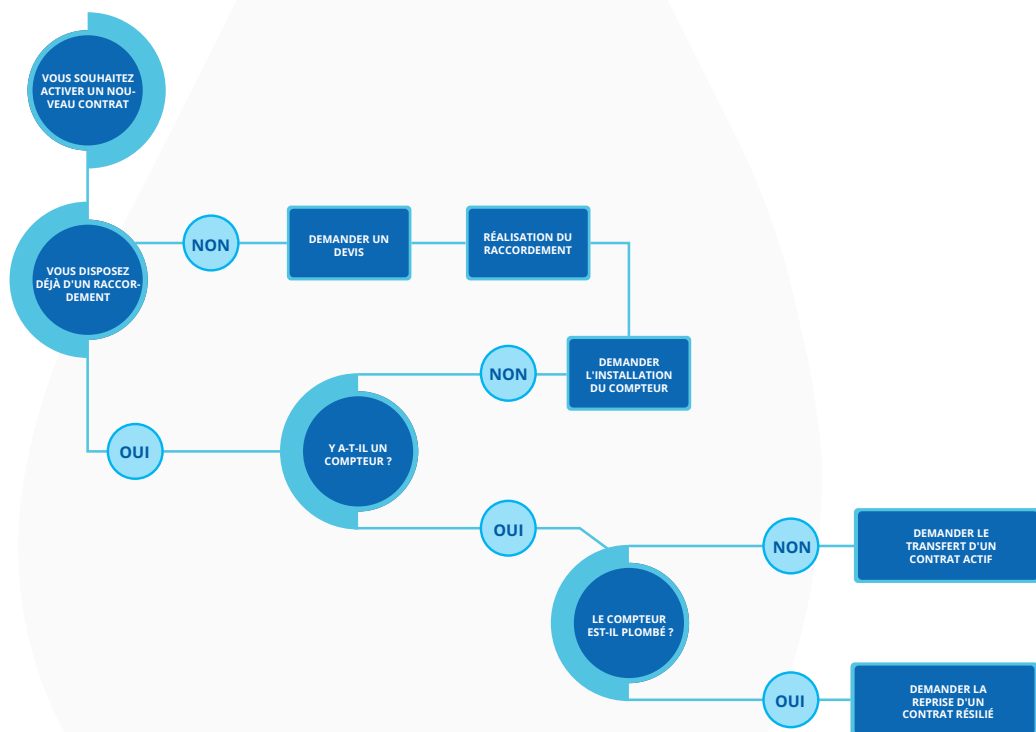
² Autorité de Régulation de l'Energie Réseaux et Environnement

4.

Comment activer le service

Si vous souhaitez souscrire un nouveau contrat ou demander un service lié à un contrat déjà en cours, vous trouverez toutes les informations nécessaires dans la **rubrique « Formulaires et procédures »** du site www.emiliambiente.it (Homepage > Servizi per i Cittadini).

Si vous avez des doutes quant à la procédure à suivre, consultez le tableau ci-dessous, dans lequel nous répertorions les demandes que vous pouvez nous adresser concernant les contrats de fourniture. Vous pouvez également contacter notre Service Client (servizioclienti@emiliambiente.it, Numéro vert 800 42 79 99).



5.

Le compteur

Vos droits

EmiliAmbiente est tenue d'effectuer **un nombre minimum de tentatives de relevé** de votre compteur (deux si votre consommation moyenne est inférieure ou égale à 3 000 mètres cubes d'eau par an, trois si votre consommation moyenne est supérieure à ce chiffre) et de les répartir de manière uniforme sur les 12 mois de l'année.

Si votre compteur est partiellement accessible ou inaccessible, nous allons vous communiquer le jour et le créneau horaire du relevé **avec un préavis d'au moins 48 heures, par e-mail ou SMS** ; de plus, le calendrier de nos relevés dans chaque Commune est régulièrement publié sur le site www.emiliambiente.it (Homepage > Servizi per i Cittadini > Contatori > Letture Contatori).



EmiliAmbiente vous conseille :

Attention aux arnaques

Nous vous rappelons que les agents chargés des relèves des compteurs portent toujours un **gilet d'identification** sur lequel figurent leur carte d'identité et le nom de la société chargée du relevé. En cas de doute, il est toujours préférable, avant de les faire entrer chez vous, d'appeler notre Service Client au **numéro vert 800 42 79 99**.

Vos obligations

1) Si votre compteur est partiellement accessible ou inaccessible, envoyez-nous vous-même votre relevé :

- En appelant le Numéro vert dédié aux relevés, 800 12 79 87, disponible à cet effet 24h/24h, 7j/7.
- Sur le guichet en ligne sur le site www.emiliambiente.it (Homepage > Area Clienti)
- Par SMS au numéro 349 23 34 956
- En envoyant une photo du compteur au numéro WhatsApp 349 23 34 956 ou à l'adresse e-mail servizioclienti@emiliambiente.it

N'oubliez pas non plus que **vous êtes tenu de nous garantir l'accès au compteur tant** pour le relevé des consommations – le jour et à l'heure qui vous seront communiqués par e-mail ou SMS – que pour les interventions d'entretien.

2) En tant qu'usager, vous êtes responsable de la bonne conservation et de l'entretien du compteur (conformément au Règlement du Service, que vous pouvez consulter sur le site www.emiliambiente.it > Azienda) : tous frais de réparation liés à une négligence seront donc à votre charge.



EmiliAmbiente vous conseille :

Surveillez votre compteur !

Communiquer régulièrement à EmiliAmbiente **le relevé** de votre compteur est toujours une excellente habitude, car cela nous permet de disposer des informations nécessaires pour facturer votre consommation réelle, évitant ainsi les factures de régularisation.

Comme EmiliAmbiente émet des factures trimestrielles, il est conseillé de le faire à quatre moments précis de l'année : **fin mars, fin juin, fin septembre et fin décembre**. De plus, surveiller l'évolution de votre consommation est le meilleur moyen de détecter immédiatement d'éventuelles fuites cachées (pour en savoir plus, consultez la section « La facture » de ce guide).

Vous ne savez pas comment relever votre compteur ?

Consultez les infographies sur www.emiliambiente.it (Servizi per i Cittadini > Contatori > Letture contatori) pour apprendre à le faire !

6.

La facture

Le tarif

L'eau est un bien public. Pourquoi la payer ?

L'eau est publique et gratuite, mais pour la rendre disponible, il faut un réseau complexe d'infrastructures (comme des puits, des réservoirs surélevés, sans oublier bien sûr l'aqueduc proprement dit) dont la construction et la gestion sont coûteuses ; il en va de même pour l'évacuation des eaux usées, qui doivent être collectées dans les égouts et traitées avant d'être rejetées dans l'environnement sans polluer.

Et combien paie-t-on ?

Le calcul du tarif du service de l'eau est très complexe, mais le principe fondamental est assez simple : **le tarif doit garantir la couverture des investissements nécessaires au maintien de l'efficacité des réseaux et des installations**, ainsi que des coûts d'exploitation liés à la gestion du service (tels que les frais de personnel ou d'énergie).

Le tarif est périodiquement mis à jour/approuvé par ATERSIR³ et ARERA⁴.

Vous pouvez consulter les tarifs en vigueur dans la rubrique « Tariffe » du site www.emiliambiente.it (Homepage > Servizi per i Cittadini) ou en consultant votre facture, où ils sont toujours indiqués.

³ Agence territoriale d'Émilie-Romagne pour le service de l'eau et les déchets

⁴ Autorité de Régulation de l'Énergie Réseaux et Environnement

Comment lire votre facture

Sur le site www.emiliambiente.it (Homepage > Servizi per i Cittadini > Tariffe > Come leggere la bolletta), vous trouverez des infographies qui peuvent vous aider à comprendre **la facture du Service.**

La première page indique :

- Les informations relatives à votre contrat de fourniture
- Nos coordonnées
- Le montant total à payer et le détail des postes qui le composent
- La régularité de vos paiements

On the second page, you will find the meter readings, usage and expenditure details.

La deuxième page montre les relevés, les consommations et le détail des dépenses.

En cas de doute, vous pouvez toujours contacter le Service Client (800 42 79 99 ou servizioclienti@emiliambiente.it) ou vous rendre au guichet le plus proche de chez vous.



EmiliAmbiente vous conseille :

Vous souhaitez être sûr de recevoir votre facture ? Demandez à la recevoir par e-mail

Vous pouvez le faire sur le Guichet en ligne (www.emiliambiente.it > Homepage > Area Utenti) ou en écrivant à servizioclienti@emiliambiente.it

Vérifiez et mettez à jour vos données personnelles.

Vous les trouverez à la première page de la facture (en haut à gauche) ; n'oubliez pas de vérifier qu'elles sont correctes et de nous signaler toute erreur ou modification.

Où la payer

- Par **prélèvement automatique** : ce service permet de prélever directement le montant de la facture d'eau sur votre compte bancaire : une solution pratique pour « ne plus penser » aux échéances et payer votre facture sans avoir à vous rendre à la banque, à la poste ou au guichet.
- **Via pagoPA**: dans les banques, les bureaux de poste, les bureaux de tabac, aux distributeurs automatiques, au supermarché, via l'application IO ou notre guichet en ligne.
- **Chez EmiliAmbiente**, uniquement par carte bancaire ou carte de crédit, à Fidenza, Piazza Ponzi 4..

Aide facture d'eau et aide complémentaire

L'aide facture d'eau est une aide prévue par l'État pour aider **les personnes rencontrant des difficultés financières** dans le paiement des factures. Pour en bénéficier, il suffit que le citoyen ou le foyer fiscal présente chaque année la **déclaration ISEE**, à savoir le document qui démontre la situation économique du ménage, pour pouvoir recevoir une aide économique : c'est ensuite l'INPS (l'Institut De Prévoyance Sociale) qui communique les données des ayants droit à EmiliAmbiente, qui, après avoir effectué les vérifications relevant de sa compétence, remboursera automatiquement la somme sur la facture ou effectuera un paiement direct.

Échelonnement des paiements, impayés et autres problèmes : parlez-en avec nous

Que faire en cas de difficultés de paiement

Tout d'abord, signalez toute difficulté de paiement immédiatement à EmiliAmbiente, par téléphone au numéro 800 42 79 99, par e-mail à crediti@emiliambiente.it ou en vous rendant au Bureau Crédits de Fidenza, situé piazza Ponzi 4, ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30.

Ne pas signaler et laisser passer du temps est la pire des solutions ! En nous contactant, nous établirons ensemble un plan de remboursement.

Que se passe-t-il si je suis en retard avec le paiement de mes factures ?

Dix jours calendaires après la date d'échéance de la facture impayée, EmiliAmbiente peut envoyer à l'utilisateur **un « rappel à l'amiable »** contenant les informations nécessaires au paiement du montant dû et la notice des procédures auxquelles il s'expose en cas de non-paiement. Au bout d'au moins 25 jours calendaires à compter de la date d'échéance de la facture, EmiliAmbiente peut procéder à **la « mise en demeure »** du débiteur. Si l'utilisateur persiste dans son défaut de paiement, EmiliAmbiente se réserve le droit de limiter la fourniture (en cas d'usage résidentiel) ou de la suspendre (pour les autres types d'usage).



EmiliAmbiente recommande :

Pour éviter les fuites cachées, surveillez votre compteur !

Pour éviter les fuites cachées, surveillez votre compteur !

Factures anormales et gaspillage d'eau : les fuites dites « cachées » peuvent être une très mauvaise surprise. Ces ruptures se produisent en effet dans la **partie du réseau d'eau appartenant à l'utilisateur**, mais elles ne sont pas visibles : c'est souvent le cas dans les maisons avec jardin, où une canalisation enterrée située précisément dans l'espace vert est endommagée.

EmiliAmbiente protège les citoyens qui se trouvent dans ce type de situation grâce à **un système d'aide couvrant partiellement les coûts liés à la surconsommation** due aux fuites cachées : vous trouverez toutes les informations, les formulaires et le règlement sur le site www.emiliambiente.it (Servizi per i Cittadini > Perdite Occulte).

Si vous soupçonnez une fuite cachée, lisez attentivement le règlement et contactez rapidement notre Service Client (Numéro vert 800 42 79 99) ou écrivez à perdite@emiliambiente.it.

Pour les prévenir, le conseil est aussi simple qu'important : **vérifiez régulièrement votre compteur** afin de détecter immédiatement toute consommation anormale, et communiquez-nous le relevé à la fin de chaque trimestre.

7.

Travaux en cours

Comme vous pouvez le lire noir sur blanc dans la Charte des services, **la continuité du Service est notre priorité absolue**, et nous nous engageons à la respecter.

Dans certains cas, toutefois, l'interruption du service est inévitable ou nécessaire.

Quand ?

- **En cas d'interventions programmées nécessaires au bon fonctionnement des installations et des réseaux, lorsqu'il n'est pas possible d'intervenir sans interruption**

Dans de telles situations, nous vous préviendrons au moins 48 heures à l'avance par l'un ou plusieurs des moyens suivants, en fonction de l'étendue de la zone concernée :

- Par des avis affichés à l'entrée des bâtiments
- Par une alerte SMS envoyée directement aux usagers
- Sur nos canaux web (site, pages des réseaux sociaux)
- Dans la presse et les médias audiovisuels locaux.

- **En cas d'interventions non programmées, liées à des pannes ou des ruptures accidentelles ou imprévisibles**

Dans de telles situations, il n'est pas toujours possible d'informer les usagers concernés en temps réel. Si vous constatez une coupure d'eau et que vous n'avez reçu aucune communication à ce sujet, nous vous conseillons d'appeler le numéro vert Service Urgence (800 99 27 39) grâce auquel vous recevrez toutes les informations et mises à jour nécessaires.

Ce service est disponible 24h/ 24h, 7j/7



EmiliAmbiente recommande :

Quoi faire si je constate un problème de service... par exemple, de l'eau trouble ?

Laissez couler l'eau pendant quelques minutes d'au moins deux robinets et, si le problème persiste, appelez le **numéro vert Service Urgence** d'EmiliAmbiente 800 99 27 39 : vous nous aiderez ainsi à identifier le problème et à intervenir rapidement et de manière appropriée.

Fuites à la maison : quoi faire

Tout d'abord, il faut déterminer si la fuite concerne votre canalisation, c'est-à-dire la section en aval du compteur : il suffit de fermer tous les robinets, d'éteindre les appareils électroménagers qui utilisent de l'eau et d'observer le compteur. Si le compteur indique une consommation, la fuite se trouve dans l'installation privée. Dans ce cas, c'est à vous de la réparer : la compétence d'EmiliAmbiente concerne en effet la partie publique du réseau, qui se termine au compteur. Vous pouvez toutefois appeler notre **Service Client** (800 42 79 99) pour savoir si vous avez droit aux aides prévues en cas de fuite cachée.

Pour être toujours informé

Communiquez-nous votre adresse e-mail et votre numéro de téléphone portable, via le Service Client (servizioclienti@emiliambiente.it, numéro vert 800 42 79 99) ou sur le Guichet en ligne : nous les utiliserons **pour vous informer rapidement** en cas de problème. Il est également utile de consulter la rubrique Actualités du site www.emiliambiente.it, de vous abonner à la newsletter Risorsaacqua et de suivre nos comptes Facebook.

8. Contact

Service client

800 42 79 99

lun - ven 8.30 - 16.30 | sam 8.30 - 12.30

Numéro vert Service Urgence

800 99 27 39

24h/24h, 7j/7

Auto-relève compteur

800 12 79 87

24h/24h, 7j/7

Site web

www.emiliambiente.it

Par courriel:

servizioclienti@emiliambiente.it

preventivi@emiliambiente.it

perdite@emiliambiente.it

crediti@emiliambiente.it

domiciliazioni@emiliambiente.it

segnalazioni.reclami@emiliambiente.it

Siège Légal et administratif :

Via Gramsci 1/b, Fidenza

Restez à jour



www.facebook.com/EmiliAmbiente



www.linkedin.com/company/emiliambientespa



<https://www.instagram.com/scuoladellacqua>

BEVi

RESPONSA
BILMENTE



Impara, custodisci, condividi.



emiliAmbiente



EmiliAmbiente Spa

Via Gramsci 1/B, 43036 FIDENZA

C.F. e P.IVA: 02504010345