

## Hera: 6,8 milioni di euro di sostegni tariffari e 186 mila le bollette rateizzate

“Vicini ai clienti, presenti nel territorio”: è su questi presupposti che si fonda l’azione quotidiana del Gruppo Hera, al servizio di oltre 4 milioni di persone e più di 250 mila aziende, distribuiti in oltre 350 comuni. Una moltitudine di persone, enti e città, in situazioni e con bisogni diversi, a cui la multiutility rivolge i suoi servizi ampi, integrati e diversificati. Un’attenzione che si traduce in almeno 12 progetti innovativi rivolti a clienti e comunità e nella vicinanza all’utenza. La seconda edizione de ***I mille volti del servizio***, report tematico del Gruppo già disponibile online ([www.gruppohera.it/report](http://www.gruppohera.it/report)) e agli sportelli, fornisce numeri e indicatori per raccontare attraverso una grafica completamente rinnovata e focus dedicati un impegno che ha tante facce e un unico obiettivo: prendersi cura dei propri clienti, della comunità in cui vivono e del futuro di ambiente e nuove generazioni.

Basta passare in rassegna alcuni dei numeri illustrati nel report, relativi all’anno 2016, per comprendere l’entità di questo impegno: 750 mila contatti, con tempi di attesa sempre più contenuti (12 minuti circa), nei 130 sportelli clienti distribuiti tra Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Marche, Veneto e Abruzzo; 3,1 milioni di chiamate ricevute dai call center, che rispondono dall’Italia (con tempi medi di attesa ridotti a 40 secondi), 272 mila iscritti ai servizi online (pari al 17,5% dei clienti). Dati ai quali si aggiungono performance qualitative superiori agli obblighi di legge in materia di sicurezza del servizio e tutela del cliente, nonché offerte commerciali orientate al risparmio energetico e al rispetto dell’ambiente, con possibilità ad esempio di acquistare energia prodotta da fonti rinnovabili.

Quanto ai servizi in ambito ambientale, le 164 stazioni ecologiche presenti in 119 Comuni (dove risiede il 90% della popolazione servita) hanno permesso di raccogliere oltre 270 mila tonnellate di rifiuti, per una quota pari al 22% della raccolta differenziata totale. Inoltre nel 90% delle stazioni ecologiche è possibile usufruire di sconti sulla Tari, in base ai conferimenti effettuati, per un valore che può raggiungere 30 euro per famiglia.

Da rimarcare anche l’attenzione rivolta alle utenze in difficoltà che si è tradotta in forme di supporto concreto. Nell’ultimo anno il Gruppo Hera ha firmato 63 protocolli con i Comuni, che hanno permesso di evitare il 90%

delle sospensioni delle forniture per i clienti assistiti dai servizi sociali. E a proposito delle situazioni di disagio economico, è stato di 6,8 milioni di euro il valore complessivo dei sostegni tariffari, tra servizi idrici ed energetici, erogati nel 2016 anche attraverso bonus e agevolazioni che si sono aggiunti a quelli previsti dall'Authority. Più di 186 mila, invece, le bollette rateizzate nel corso dell'anno per un importo totale di 112,5 milioni di euro. Molto efficace anche l'apporto del fondo fughe, uno strumento di tutela, predisposto in accordo con Atersir, che prevede rimborsi fino a 10 mila euro in caso di perdite occulte di acqua a valle del contatore: nel 2016 ne hanno beneficiato più di 27 mila utenze, per un importo medio pari a 1.300 euro.

Importanti riscontri anche dalle iniziative orientate al coinvolgimento delle comunità. I progetti di educazione ambientale "Un pozzo di scienza" e "La grande macchina del mondo" hanno fatto registrare l'adesione di quasi 2 mila scuole per un totale di 96 mila studenti e 8 mila insegnanti. A "Riciclandino", attività tesa a stimolare la raccolta differenziata da parte di studenti e famiglie, hanno partecipato oltre 360 scuole (e 76 mila alunni) che, nel corso di un anno scolastico, hanno conferito 1.145 tonnellate di rifiuti differenziati. Dei 180 percorsi di alternanza scuola-lavoro previsti al 2019, infine, un terzo è stato già avviato nel 2016 con 8.500 ore complessive di presenza in azienda da parte degli studenti.

A ulteriore conferma di servizi sempre più ampi, diversificati e in continua evoluzione, si segnalano le app gratuite "Il Rifiutologo" e "L'Acquologo": la prima, scaricata già 120 mila volte, permette di migliorare la raccolta differenziata degli utenti e di inviare segnalazioni in tempo reale all'azienda; la seconda, più recente e con circa 5.500 download effettuati, consente di conoscere la qualità dell'acqua di rubinetto, essere avvisati delle interruzioni di servizio, fare l'autolettura del contatore idrico, calcolare il risparmio ottenuto.

## **CONTATTI**

Cecilia Bondioli

Responsabile

Ufficio Stampa Hera

[cecilia.bondioli@gruppohera.it](mailto:cecilia.bondioli@gruppohera.it)

051.287595 – 320. 4790622