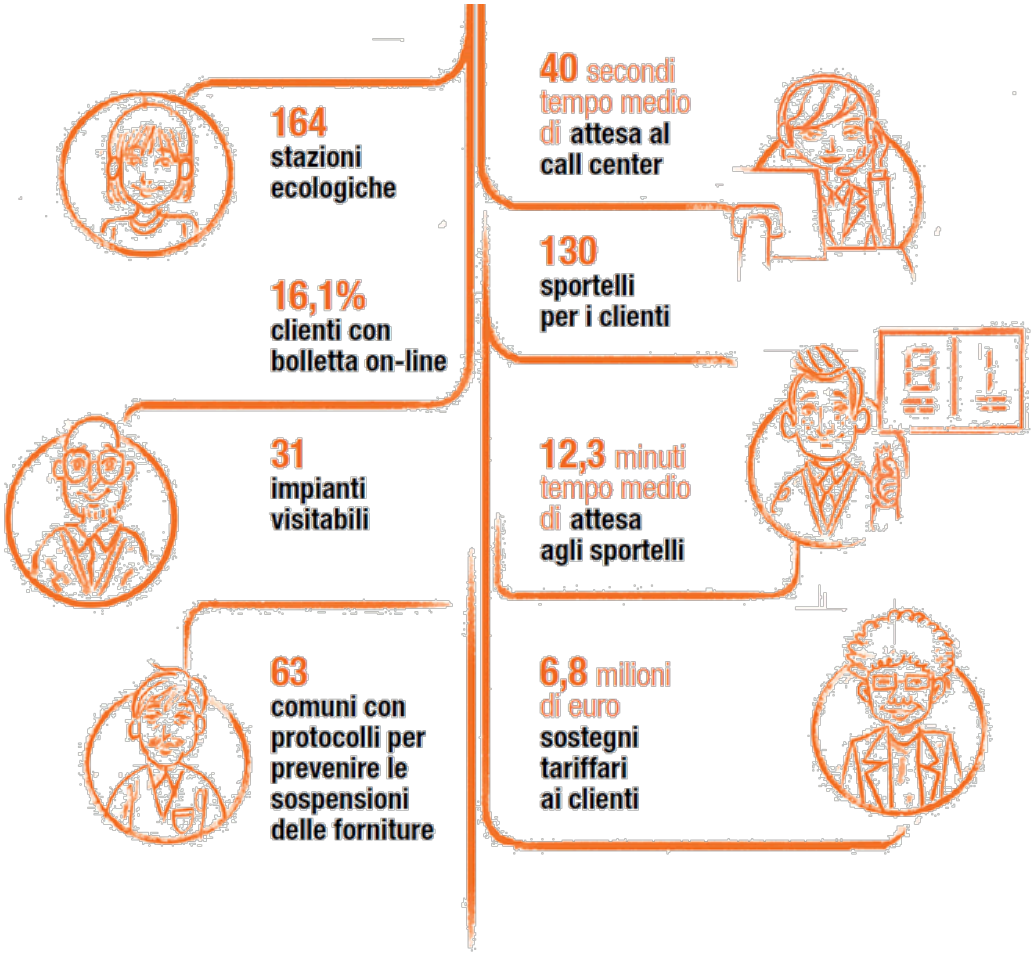
Aziende associate/Gruppo Hera: nel 2016 sostegni tariffari per 6,8 mln di euro e 186 mila bollette rateizzate



È già disponibile online (www.gruppohera.it/report) e agli sportelli la seconda edizione de ***I mille volti del servizio*** – report tematico di sostenibilità del Gruppo Hera – che è stata realizzata per raccontare un impegno che per la multiutility 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.

Attraverso una grafica completamente rinnovata e focus dedicati, iI report fornisce **numeri e indicatori** che consentono di comprendere fino in fondo

l’entità di questo impegno. Sono stati **750 mila**, per cominciare, i **contatti** nei 130 sportelli clienti distribuiti tra Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Marche, Veneto e Abruzzo, con **tempi di attesa contenuti (12 minuti circa**); **3,1**, invece, i **milioni di chiamate** ricevute dai call center del Gruppo, che rispondono dall’Italia (con tempi medi di attesa ridotti a **40 secondi**); salgono a **272 mila**, inoltre, gli **iscritti ai servizi online** (pari al 17,5% dei clienti). A questi primi dati si aggiungono quelli relativi a performance di servizio che sono risultate di **livello qualitativo superiore agli obblighi di legge**, con evidenze importanti in materia di **sicurezza del servizio** e offerte commerciali orientate non soltanto al **risparmio energetico** (check up energetici e consigli per risparmiare) ma anche al **rispetto dell’ambiente** (possibilità di acquistare elettricità prodotta da fonti rinnovabili) e a nuovi **servizi innovativi** (termostato intelligente per controllare i consumi). La condotta commerciale è garantita fin dal primo contatto con impegni e controlli che vanno oltre le richieste di legge.

Garanzie importanti riguardano le **utenze in difficoltà**, nei confronti delle quali il Gruppo si è attivato mettendo in campo forme di **supporto concreto**:

- **63 protocolli con i Comuni** che hanno permesso di **evitare il 90% delle sospensioni delle forniture** per i clienti assistiti dai servizi sociali;
- **6,8 milioni di euro di sostegni tariffari erogati nel 2016 nei servizi energetici e idrici** , anche attraverso bonus e agevolazioni che si sono aggiunti a quelli previsti dall’Authority, come ad esempio quello relativo al teleriscaldamento;
- **186 mila bollette rateizzate** nel corso del 2016 per un importo totale di **112,5 milioni di euro;**
- 27 mila utenti del servizio idrico che nel 2016 hanno ottenuto un rimborso (mediamente pari a 1.300 euro) grazie al **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.

Grande rilievo alla rappresentazione della prossimità del Gruppo Hera a clienti e comunità locali. La presenza nel territorio è testimoniata, oltre che dai 130 sportelli clienti, da:

- **164 stazioni ecologiche presenti in 119 Comuni**, un servizio che

copre il **90% della popolazione di riferimento**, determinando la raccolta di **270 mila tonnellate di rifiuti**, pari al 22% della raccolta differenziata totale. Nel 90% delle stazioni è possibile ottenere sconti sulla Tari per un valore che può raggiungere 30 euro per famiglia.
- **31 impianti visitabili**, di cui **15 di recupero dei rifiuti**, che nel 2016 sono stati visitati da 3.300 persone e per i quali è possibile prenotare una visita attraverso il sito web del Gruppo.

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, consente di conoscere la qualità dell'acqua di rubinetto ma avvisa anche circa le interruzioni di servizio, permettendo altresì di fare l'autolettura del proprio contatore idrico e di calcolare così il risparmio ottenuto.

Il report espone 12 progetti di valore per i clienti e per il territorio come ad esempio:

- "**Un pozzo di scienza**" e "**La grande macchina del mondo**", i programmi di educazione ambientale del Gruppo, che hanno fatto registrare l'adesione di quasi **2 mila scuole** per un totale di **96 mila studenti** e **8 mila insegnanti**.
- "**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 1,14 tonnellate di rifiuti differenziati.
- 180 percorsi di **alternanza scuola-lavoro** previsti al 2019. Un terzo è stato già avviato nel 2016, totalizzando 8.500 ore complessive di presenza in azienda da parte degli studenti.