Gruppo Hera: il servizio dai mille volti per 4,3 milioni di cittadini

"**Vicini ai clienti sul territorio con soluzioni innovative**", è questa la volontà espressa dal **Gruppo Hera** nel report '**I mille volti del servizio**', giunto alla sua quinta edizione. La pubblicazione testimonia nei contenuti l'impegno e la volontà di andare incontro alle esigenze dei propri clienti, con particolare attenzione, appunto, all'innovazione, alla digitalizzazione e al sostegno alle persone in difficoltà. Un sostegno che è stato confermato e rafforzato anche quest'anno, durante l'emergenza che ha colpito il Paese, per tutelare tutti gli stakeholder.

Soluzioni innovative per il territorio servito

Le iniziative e i progetti, numerosi, coinvolgono tutti i business della multiutility e testimoniano la costante ricerca di soluzioni innovative per portare valore aggiunto, ogni giorno, a oltre **4,3 milioni di cittadini** e circa **190mila attività** che costituiscono il tessuto del territorio servito.
Prosegue il percorso per rendere più digitali gli strumenti, con le applicazioni per tablet e smartphone, lo sviluppo dei servizi on-line per gestire richieste e contratti, l'attivazione della bolletta elettronica. Ne è esempio il fatto che, alla fine del 2019, il **24% dei clienti Hera** è risultato essere iscritto ai servizi online e il **30%** ha deciso di ricevere la bolletta via e-mail. Sono stati effettuati, inoltre, **230mila download dell'app MyHera** e **400mila delle app Acquologo e Rifiutologo**, che sono state dotate di nuove funzionalità e grazie alle quali i cittadini, oltre a essere informati sulla qualità del servizio, possono interagire direttamente con l'azienda per verificare le proprie posizioni, controllare e ottimizzare i propri consumi, informarsi sulle modalità di conferimento delle varie frazioni di rifiuto, effettuare segnalazioni riguardo a perdite idriche o abbandono di rifiuti su suolo pubblico.

Il sostegno alle persone in difficoltà

Numerosi gli strumenti messi in atto dal Gruppo Hera, oltre a quelli previsti

dall’Autorità, per fornire un **sostegno concreto a chi versi in situazioni di disagio**, economico o fisico, anche temporaneo. Riguardo ai servizi energetici, la multiutility integra i bonus sociali già previsti dall’Autorità; **oltre 77,6mila bonus** sono stati erogati ai clienti Hera nel 2019, contro gli oltre 65mila dell’anno precedente, per un valore complessivo di **7,9 milioni di euro**, rispetto ai 6,5 milioni del 2018. Il bonus teleriscaldamento ha comportato l’erogazione di **145mila euro**, 15mila in più rispetto all’anno precedente. Protocolli per tutelare le utenze deboli, attivati d’intesa con 83 Comuni, inoltre, hanno permesso di evitare il 60% di sospensioni delle forniture. Per quanto riguarda il servizio idrico, oltre **33mila utenze** hanno usufruito del bonus sociale istituito dall’Autorità dal 1° gennaio 2018, per un valore complessivo di **3,1 milioni di euro**. Oltre a ciò, la multiutility ha da tempo attivato il **fondo fughe acqua**, che a fronte di un contributo volontario annuo di 15 euro consente al cliente di tutelarsi in caso di perdite occulte a valle del contatore, ottenendo un **rimborso fino a 10mila euro** sui volumi che eccedono dell’80% la media dei propri consumi abituali. Nel 2019 l’importo medio rimborsato a 13.576, tra famiglie e aziende che ne hanno fatto richiesta, è stato di 1.458 euro.
Le informazioni relative alle procedure per ottenere le agevolazioni sono contenute in **SOStegno Hera**, vademecum disponibile agli sportelli e online su www.gruppohera.it/clienti/casa/sos_sostegno_hera.

(comunicato Gruppo Hera)