# Hera, i servizi si migliorano insieme ai cittadini: l’app il Rifiutologo scaricata quasi 80 mila volte nel primo semestre 2021

Contribuire a governare la complessità del momento attuale, cogliendo le opportunità offerte dalla veloce transizione verso il mondo digitale, rappresenta una sfida importante che riguarda tutti: imprese, cittadini e Pubblica Amministrazione. Non a caso questa sfida di modernizzazione è uno dei cardini principali del PNRR (Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza). Il Gruppo Hera, consapevole di ciò, ha fatto della digitalizzazione uno degli ambiti principali su cui il proprio Bilancio di Sostenibilità prevede investimenti e interventi mirati: la multiutility da sempre promuove la digitalizzazione, sia nella gestione dei propri servizi, orientata alla massima e costante innovazione, sia riguardo alla semplificazione del rapporto diretto con i cittadini.

**Il Rifiutologo, l’Acquologo e My Hera: gli strumenti digitali di confronto con cittadini e clienti**

Consentire ai cittadini e ai clienti una relazione più diretta, veloce ed efficace con l’azienda, significa approfondire con loro la condivisione di responsabilità. L’utilizzo di strumenti digitali permette di ottenere risultati importanti.

Nel primo semestre 2021 l’app di Hera ‘Il Rifiutologo’, nata nel 2011, con la quale è possibile informarsi sul corretto conferimento dei rifiuti differenziati, è stata scaricata quasi 80.000 volte. Con la skill del Rifiutologo per Amazon Alexa si può avere un aiuto in più per fare correttamente la raccolta differenziata e ottenere in tempo reale informazioni sul calendario porta a porta.

A coloro che desiderino avere notizie sulla qualità dell’acqua di rubinetto e adottare comportamenti più sostenibili riguardo al suo consumo, Hera mette a disposizione l’app L’Acquologo, che solo nel primo semestre 2021 è stata scaricata circa 5.300 volte.

Con l’app My Hera, infine, i clienti della multiutility possono gestire in mobilità, in qualunque momento e in qualunque luogo, anche comodamente da casa, i propri servizi e forniture, in modo rapido e semplice; 415.000 sono i download dell’app da quando è stata introdotta, nel 2017.

**Dal 2008 i clienti Hera possono gestire online i propri servizi e forniture**

Gli strumenti digitali rivolti ai clienti, in Hera, hanno radici lontane. Basti pensare che la multiutility ha avviato già dal 2008 i Servizi OnLine, per gestire in qualunque momento e in qualsiasi luogo servizi e forniture. Ovviamente nel tempo questo strumento si è evoluto e arricchito, per essere sempre al passo con le esigenze di clienti e cittadini, ai quali sono state offerte anche altre opportunità, come quella di aumentare la consapevolezza rispetto ai propri consumi energetici utilizzando l'app My Hera con cui accedere al 'diario dei consumi' e ad altri strumenti per risparmiare energia. Il 'diario' è gratuito e, attraverso la verifica dei propri consumi, consente di agire di conseguenza sui propri comportamenti. Il progetto 'diario dei consumi' è stato oggetto di uno studio condotto in collaborazione con il Politecnico di Milano, che ha visto coinvolte oltre 145.000 utenze domestiche e sarà gradualmente esteso a tutti i clienti che desidereranno aderire. Anche per le imprese idro esigenti e per quelle attente ai consumi energetici e gas sono stati messi a punto appositi strumenti di monitoraggio dei consumi. La digitalizzazione, infine, è uno strumento importante per supportare l'istruzione. Con il progetto Digi e Lode, i clienti di Hera possono contribuire a dotare le scuole della propria città di strumenti digitali, proprio attivando uno, o più, dei servizi digitali che la multiutility mette loro gratuitamente a disposizione. Dall'inizio del progetto, tramite Digi e Lode Hera ha consegnato premi per un valore complessivo di 350.000 euro a istituti scolastici di Emilia-Romagna, Marche e Abruzzo.

***(comunicato Gruppo Hera)***