

Accordo tra il gruppo Hera e le associazioni dei consumatori per contrastare il caro bollette

Il Gruppo Hera e le Associazioni dei consumatori dell'Emilia-Romagna Federconsumatori, Adiconsum, Lega Consumatori, Udicon e Cittadinanzattiva hanno condiviso come estendere la tutela delle famiglie in forte difficoltà a causa dell'aumento del prezzo dell'energia.

In particolare, il Gruppo Hera ribadisce il proprio impegno a supportare i clienti con la politica delle rateizzazioni. Già nel 2021, del resto, ne sono state concesse 200.000 ai propri clienti in difficoltà con i pagamenti. La multiutility, inoltre, conferma la possibilità per i propri clienti di rateizzare in 10 mesi per le bollette invernali, senza applicazione di interessi, con la conseguente sospensione delle azioni di distacco. Come anche la possibilità di avere la prima rata pari a solo un terzo della bolletta.

Per tutti i clienti che hanno la bolletta multiservizi la rateizzazione viene estesa anche agli altri servizi, come il servizio idrico. Inoltre, per le famiglie con importi delle bollette superiori a 1.000 euro, la multiutility è disponibile a valutare richieste di rateizzazioni superiori ai 10 mesi. Per casi particolari, si valuterà anche la rimodulazione di piani di rientro già concessi per i clienti che abbiano la volontà di onorare il debito, sia pure dilazionato nel tempo.

Sono stati inoltre rinforzati tutti i canali di contatto, a partire dagli sportelli cliente e dai call center, attraverso i quali ottenere le rateizzazioni (i numeri verdi, per i clienti domestici 800.999.500 e per i clienti business 800.999.700, sia da telefono fisso che cellulare, sono disponibili dal lunedì al venerdì 8-22 e sabato 8-18.).

(gruppohera.it)