

HERA

*SOS*tegno Hera OPPORTUNITÀ PER I CLIENTI

progetto: koan multimedia



Servizio Clienti
gruppohera.it/clienti

Servizio Online
servizionline.gruppohera.it
clienti.web@gruppohera.it

 **HERAcomm**
Società del Gruppo Hera

Hera Comm S.r.l.
Sede: Via Molino Rosso, 8 - 40026 Imola (BO)
www.gruppohera.it

GRUPPO
 **HERA**



1. INTRODUZIONE	4
2. I BONUS SOCIALI	
BONUS PER IL SERVIZIO DI ENERGIA ELETTRICA	7
BONUS PER IL SERVIZIO GAS	11
BONUS PER IL SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO	15
3. LE AGEVOLAZIONI SULLA TARIFFA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	18
4. FUGHE DI ACQUA: TI AIUTIAMO NOI IL FONDO FUGHE DI HERA	23
5. RITARDO NEL PAGAMENTO DELLA BOLLETTA O INSOLVENZA: CHE FARE?	26
6. COME PAGARE LE BOLLETTE A RATE	29
7. CONSIGLI PER IL RISPARMIO DI ENERGIA E DI ACQUA	31
8. GLI SPORTELLI PRINCIPALI DEL TERRITORIO	35

INTRODUZIONE

Hera eroga servizi essenziali ai cittadini e ai clienti

del territorio in cui opera e lo fa impegnandosi al massimo ogni giorno per migliorarne la qualità. Nel nostro lavoro questo obiettivo è centrale, così come l'attenzione alla nostra base clienti, molto articolata e con esigenze differenziate. I principi che ci guidano sono contenuti nel nostro Codice Etico, strumento primario della Responsabilità Sociale d'Impresa.

Per questo abbiamo attivato un **sistema di servizi e di opportunità** a disposizione dei nostri clienti affiancandoli nelle situazioni avverse e supportandoli in quelle in cui versano in uno stato, anche temporaneo, di difficoltà economica.

Questa è una breve (e ci auguriamo chiara) guida con cui intendiamo comunicare ai nostri clienti gli strumenti e le opportunità a loro disposizione per **far fronte a situazioni di difficoltà o avversità**. Alcune di queste opportunità, come i bonus per il gas e l'energia elettrica, sono state previste dall'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema Idrico (AEEGSI), altre, sono scelte che l'azienda ha voluto adottare al fine di perseguire gli obiettivi sopra esposti.





I BONUS SOCIALI



BONUS PER IL SERVIZIO DI ENERGIA ELETTRICA



COS'È IL BONUS SOCIALE PER L'ENERGIA ELETTRICA?

È una riduzione che viene applicata nella bolletta dell'energia elettrica. È stato introdotto dal Governo con Decreto Interministeriale del 28 dicembre 2007 e reso operativo dall'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema Idrico con la collaborazione dei Comuni.



CHI PUÒ BENEFICIARNE?

Possono beneficiare del bonus elettrico:

- le **famiglie a basso reddito** (disagio economico) appartenenti ad un nucleo familiare con indicatore ISEE (vedi box dedicato) non superiore a € 7.500 oppure ad un nucleo familiare con 3 o più figli a carico e ISEE non superiore a € 20.000;
- le **famiglie con un familiare a carico o clienti** con disagio fisico, affetto da una patologia di gravità tale da far ricorso all'impiego di apparecchiature elettromedicali per il mantenimento in vita.



QUAL È IL VALORE DEL BONUS?

Per la fornitura di energia elettrica, nel caso di famiglie in condizioni di **disagio economico** l'importo del bonus viene erogato in base al numero dei componenti. Per l'anno 2014 il valore* degli importi è il seguente:

*Il valore dei bonus viene determinato ogni anno dall'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema Idrico ed è consultabile sul sito autorita.energia.it.

- **Famiglia di 1-2 componenti** € 72/anno
- **Famiglia di 3-4 componenti** € 92/anno
- **Famiglia con oltre 4 componenti** € 156/anno

Il bonus elettrico per **disagio fisico** viene erogato in base alla potenza impegnata indicata nel contratto di fornitura ed al consumo annuo; è applicato senza interruzioni fino alla cessazione dell'uso delle apparecchiature e consente un risparmio da un minimo di € 177 a un massimo di € 639 a seconda della fascia di consumo di appartenenza.



COME SI FA A RICHIEDERLO?

Trattandosi di un bonus che deve agevolare chi effettivamente ne ha bisogno, occorre che chi eroga il bonus verifichi la presenza dei requisiti previsti; si richiede pertanto una **procedura obbligatoria**. Vediamo, in due passi, in cosa consiste.

Passo 1

Va richiesta l'attestazione a seconda della categoria di disagio economico: attestazione ISEE in corso di validità oppure, in caso di disagio fisico, la certificazione ASL attestante il tipo di patologia.

Passo 2

Vanno compilati gli appositi moduli e consegnati al Comune di residenza o ad altro istituto designato eventualmente dal Comune stesso (es. centri CAF).

I moduli sono reperibili presso i Comuni oppure scaricabili dai seguenti siti:

autorita.energia.it;
bonusenergia.anci.it.

Il bonus può essere richiesto in qualsiasi momento e viene erogato a partire dal 1° giorno del secondo mese successivo alla presentazione della richiesta.

Quando il bonus è concesso, viene inserita un'apposita comunicazione in bolletta. Quando il bonus è in corso di erogazione, sono evidenziati in bolletta, nella sezione "totale servizi di rete", sia l'avvenuta ammissione alla compensazione, sia il dettaglio dell'importo relativo all'applicazione del bonus.

Lo stato di avanzamento della propria richiesta di attribuzione del bonus può essere verificata:

- presso l'Ente dove è stata presentata la richiesta (il Comune di residenza, il CAF, la Comunità Montana, ecc.) con la ricevuta rilasciata alla consegna della domanda;
- chiamando il Numero Verde **800.166.654** e fornendo il codice fiscale o il numero identificativo della richiesta;
- sul sito **bonusenergia.anci.it**, nella sezione riservata.

QUAL È LA SUA DURATA?



Il bonus elettrico per i disagi economici è valido 12 mesi e, se permangono i requisiti, va rinnovato entro il mese precedente alla scadenza.

Nel caso di disagio fisico la durata è indeterminata fino alla cessazione dell'utilizzo delle apparecchiature elettromedicali. Non è pertanto necessario il rinnovo. Se si presenta

l'esigenza di ricorrere ad ulteriori apparecchiature salvavita, occorre presentare domanda di adeguamento del bonus.

COME VIENE CORRISPOSTO?



Il bonus elettrico viene corrisposto sotto forma di sconto direttamente in bolletta, non in un'unica soluzione, ma suddiviso nelle bollette corrispondenti ai consumi dei 12 mesi successivi al riconoscimento del bonus. L'importo di ogni bolletta include una parte del bonus che corrisponde, proporzionalmente, al periodo cui la bolletta fa riferimento.

I bonus sono cumulabili?

Sì, è possibile cumulare entrambi i bonus.

Il bonus per il disagio economico è cumulabile con il buono per gravi condizioni di salute. Qualora sussistano i rispettivi requisiti possono essere ottenuti entrambi.

I bonus per l'energia elettrica sono inoltre cumulabili con il bonus gas e teleriscaldamento.

L'attestato ISEE

L'ISEE (Indicatore di Situazione Economica Equivalente) è un indicatore per misurare la condizione economica delle famiglie sulla base del patrimonio mobiliare-immobiliare, dei componenti il nucleo familiare a carico e del reddito. Per ottenerlo è necessario redigere una dichiarazione sostitutiva unica (DSU) in base a un modulo reperibile presso i Comuni, i CAF convenzionati o le sedi INPS, dove va successivamente riconsegnata. Una volta presentata questa dichiarazione si otterrà un'attestazione con l'indicazione del valore ISEE, da allegare alla domanda per il riconoscimento del bonus.



BONUS PER IL SERVIZIO GAS



COS'È IL BUONO SOCIALE PER IL GAS?

È una riduzione che viene applicata nella bolletta del gas. È stato introdotto dal Governo con Decreto Interministeriale del 28 dicembre 2007 e reso operativo dall'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema Idrico con la collaborazione dei Comuni. Viene applicato solo al servizio di gas naturale distribuito in rete (non comprende l'uso di bombole e il consumo di GPL).



CHI PUÒ BENEFICIARNE?

Possono beneficiare del bonus gas:

- le **famiglie a basso reddito** (disagio economico) con un contratto di fornitura gas naturale per l'abitazione di residenza o che usufruiscano di un impianto di riscaldamento centralizzato condominiale alimentato a gas e appartenenti ad un nucleo familiare con indicatore ISEE non superiore a € 7.500 oppure ad un nucleo familiare con 3 o più figli a carico e ISEE non superiore a € 20.000.



QUAL È IL VALORE DEL BONUS?

Il bonus consente un risparmio di circa il 15% sulla spesa annua presunta di una famiglia tipo (al netto delle imposte).

Il valore dei bonus viene determinato ogni anno dall'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Servizio Idrico ed è consultabile sul sito **autorita.energia.it**. Il bonus è così differenziato:

- per tipologia di utilizzo del gas (solo cottura cibi e acqua calda, solo riscaldamento o entrambi);
- per il numero di persone residenti nell'abitazione;
- per zona climatica di residenza.

Nel 2014 il bonus sociale consente un risparmio da un minimo di 35€ ad un massimo di 318€.



COME SI FA A RICHIEDERLO?

Trattandosi di un bonus che deve agevolare chi effettivamente ne ha bisogno, occorre che, chi eroga il bonus, verifichi la presenza dei requisiti previsti; si richiede pertanto una **procedura obbligatoria**. Vediamo, in due passi, in cosa consiste.

Passo 1

Va richiesta l'attestazione ISEE in corso di validità

Passo 2

Vanno compilati gli appositi moduli consegnandoli al Comune di residenza o presso altro istituto eventualmente designato dal Comune stesso (es. centri CAF).

I moduli sono reperibili presso i Comuni oppure sui seguenti siti:

autorita.energia.it;
bonusenergia.anci.it.

Il bonus può essere richiesto in qualsiasi momento e viene erogato a partire dal 1° giorno del secondo mese successivo alla presentazione della richiesta.



QUAL È LA SUA DURATA?

Il bonus gas è valido per 12 mesi. È rinnovabile comunque con domanda specifica entro il mese precedente alla scadenza nel caso permangano le condizioni di disagio. Il rinnovo è utile anche per evidenziare eventuali variazioni della situazione familiare o dell'ISEE in base ai quali era stato accordato il bonus in prima istanza.



COME VIENE CORRISPOSTO?

Il bonus gas viene corrisposto con modalità diverse a seconda che il richiedente sia un cliente con contratto diretto oppure indiretto (riscaldamento condominiale).

Il bonus viene corrisposto in bolletta sotto forma di deduzione e suddiviso nelle bollette corrispondenti ai consumi dei 12 mesi successivi al riconoscimento del bonus stesso. Ne hanno diritto i titolari di un contratto di fornitura individuale (contratto diretto). Nei casi di fornitura tramite impianto di riscaldamento centralizzato, viene inviata una comunicazione che invita gli aventi diritto a ritirare il bonus presso gli sportelli di Poste Italiane tramite un bonifico domiciliato esibendo un documento di identità e il Codice Fiscale (contratto indiretto).

Zone climatiche di residenza

I Comuni italiani sono divisi in sei zone climatiche, dalla "A" alla "F", definite per legge a seconda delle temperature medie.

L'elenco delle zone è consultabile chiamando il Numero Verde **800.166.654** o sui seguenti siti:

autorita.energia.it;
bonusenergia.anci.it.

L'attestato ISEE

L'ISEE (Indicatore di Situazione Economica Equivalente) è un indicatore per misurare la condizione economica delle famiglie sulla base del patrimonio mobiliare-immobiliare, dei componenti il nucleo familiare a carico e del reddito. Per ottenerlo è necessario redigere una dichiarazione sostitutiva unica (DSU) in base a un modulo reperibile presso i Comuni, i CAF convenzionati o le sedi INPS, dove va successivamente riconsegnata. Una volta presentata questa dichiarazione si otterrà un'attestazione con l'indicazione del valore ISEE, da allegare alla domanda per il riconoscimento del bonus.

Nel 2013 i bonus gas ed energia elettrica erogati ai clienti di Hera Comm sono stati 44.005 per un totale di € 4,4 milioni.



BONUS PER IL SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO



COS'È IL BONUS SOCIALE PER IL TELERISCALDAMENTO?

È un bonus che può essere richiesto da tutti i clienti domestici che utilizzano il teleriscaldamento con un contratto di fornitura diretto o indiretto (impianto condominiale).

Il bonus è limitato al solo riscaldamento in quanto il contributo per l'acqua calda sanitaria viene richiesto con la domanda per il bonus riferito a elettricità o gas uso cucina.

Esso viene attribuito con le stesse modalità con cui è attribuita la compensazione della spesa del servizio gas ai sensi della delibera dell'AEEGSI 88/09.

La modalità di raccolta delle domanda da parte del Comune o degli uffici delegati, è regolata da una convenzione con Hera.

La compensazione è erogata con le seguenti modalità:

- **clienti diretti**, mediante compensazione sulla spesa nelle bollette che saranno inviate a partire da marzo dell'anno successivo, in unica soluzione;
- **clienti indiretti che hanno presentato domanda singolarmente**, mediante versamento all'amministratore del condominio che provvederà a trasferire l'importo al beneficiario.



CHI PUÒ BENEFICIARNE?

Il bonus teleriscaldamento può essere richiesto da tutti i clienti domestici che utilizzano il teleriscaldamento con un contratto di fornitura diretto o con un impianto condominiale, se in presenza di un indicatore ISEE:

- non superiore a € 7.500;
- non superiore a € 20.000 per le famiglie numerose (con più di 3 figli a carico).

La domanda per il bonus teleriscaldamento, ha valore per l'anno nel quale essa è presentata e non è retroattiva.



QUAL È IL VALORE DEL BONUS?

Il valore del bonus 2014 (delibera 402/2013 aggiornata con delibera 641/2013 AEEGSI) è il seguente:

AMMONTARE DEL BONUS PER I CLIENTI DOMESTICI (valori in €/anno per il 2014)	ZONA CLIMATICA D Forlì	ZONA CLIMATICA E Bologna, Casalecchio, Cesena, Ferrara, Imola, Modena
Riscaldamento		
famiglie fino a 4 componenti	€ 104	€ 138
famiglie oltre 4 componenti	€ 146	€ 192



COME SI FA A RICHIEDERLO?

Clienti diretti

Per ottenere il bonus occorre presentare domanda al Comune di residenza, compilando l'apposita modulistica in ogni sua parte e allegando la fotocopia della bolletta per la fornitura di TLR.

Clieni indiretti residenti in condomini

Per ottenere il bonus occorre presentare la domanda al Comune di residenza, compilando l'apposita modulistica in ogni sua parte e allegando la bolletta di fornitura del servizio gas uso cottura cibi e quella della fornitura relativa al condominio. La domanda va presentata dall'1 ottobre al 31 dicembre di ogni anno.



COME VIENE CORRISPOSTO?

Il bonus è erogato annualmente e le domande sono raccolte con la collaborazione dei Comuni di residenza dei clienti, sulla base di convenzioni che hanno durata indeterminata, salvo disdetta di una delle parti.

Per conoscere i dettagli:

gruppohera.it/clienti/casa/casa_teleriscaldamento_agevolazioni/3263.html

LE AGEVOLAZIONI SULLA TARIFFA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

A livello nazionale non è stato ancora attuato un sistema unico di agevolazioni per quanto concerne il servizio di fornitura dell'acqua.

In attesa che l'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema Idrico (AEEGSI) definisca un sistema di agevolazioni unico a livello nazionale (come già fatto per il gas e l'energia elettrica), l'Autorità Territoriale dell'Emilia Romagna per i Servizi Idrici e i Rifiuti (ATERSIR) ha deciso di intervenire in merito con delibera N° 38 del 29/7/2014.



COS'È IL BONUS IDRICO

È un contributo finalizzato ad agevolare gli utenti in difficoltà economica nel sostenere il costo della bolletta relativa al servizio idrico integrato. La delibera che lo istituisce, si applica a tutti i territori di competenza ATERSIR.

Il contributo viene erogato sottoforma di deduzione dall'importo della bolletta nell'anno successivo a quello di presentazione della domanda. In caso di bolletta di importo inferiore a quello del contributo, il gestore dedurrà dalle bollette successive il valore residuo da erogare.



CHI PUÒ BENEFICIARNE?

Tutti gli utenti domestici con un contratto di fornitura diretto o condominiale con indicatore ISEE inferiore o uguale a 10.000€.

I contributi sono erogati ai nuclei famigliari/soggetti utenti che si trovano in condizione di difficoltà economica in base al numero dei componenti famigliari e al valore dell'indicatore ISEE.



QUAL È IL VALORE DEL BONUS?

Il valore delle agevolazioni è differenziato come segue*:

- 60€ per ogni componente il nucleo famigliare (fino ad un massimo di 8 componenti) in presenza di un indicatore ISEE minore o uguale a 2.500€
- 40€ per ogni componente il nucleo famigliare (fino ad un massimo di 8 componenti) in presenza di un indicatore ISEE maggiore di 2.500€ e minore o uguale a 10.000€.

* Limite massimo modificabile con specifico atto di ATERSIR



COME SI FA A RICHIEDERLO?

La domanda per la richiesta del contributo va presentata al Comune di residenza utilizzando l'apposito modulo disponibile presso gli uffici comunali, allegando il modello ISEE valido, copia di un documento di identità ed una bolletta del servizio idrico relativa all'anno per cui si richiede l'agevolazione.

Per la verifica della documentazione presentata e della sussistenza dei requisiti validi per l'accesso al contributo il Comune potrà avvalersi, con apposita delega, di un ufficio, di un Ente o di un'azienda pubblica.

La domanda ha validità annuale e va presentata entro il 30 settembre di ogni anno anche se non si sono verificate variazioni dei requisiti richiesti per accedere al bonus.

Le domande per i contributi del 2013, ad eccezione di quelle relative ai Comuni dei bacini tariffari di Montagna 2000, AIMAG, SorgeAcqua, Hera Modena, dovranno essere presentate negli stessi termini previsti per quelle relative al 2014 con un'unica richiesta, allegando le bollette relative alle 2 annualità. Il termine per la presentazione delle domande 2013 e 2014 è posticipato al 30 novembre 2014.



FUGHE DI ACQUA: TI AIUTIAMO NOI



IL FONDO FUGHE DI HERA

In seguito alle perdite occulte che avvengono per rotture occorse alle tubature della **rete privata** del cliente (a valle del contatore), l'importo della bolletta può inaspettatamente aumentare.

Per evitare le spiacevoli sorprese che ne derivano il Gruppo Hera ha costituito un fondo per la copertura degli oneri conseguenti ai maggiori consumi idrici. Il fondo ha decorrenza a partire dall'**1 luglio 2014**.



CHI PUÒ BENEFICIARNE?

Tutte le utenze del servizio acquedotto che aderiscono al fondo tranne quelle con contratto riferito all'approvvigionamento da **acquedotto industriale** e che ricorrono al prelievo da **pozzi**, nonché le utenze di **sub-distribuzione**.



COME SI FA AD ADERIRE?

L'adesione è automatica tranne esplicito recesso e decorre:

- dalla data di attivazione del contratto, per i nuovi;
- dall'1 luglio 2014, per i contratti in essere al momento della data di attivazione del fondo, per i quali l'adesione viene acquisita in base al "silenzio assenso".

Se il cliente non intende aderire al fondo

Occorre esprimere il diniego in forma scritta con le seguenti modalità:

- consegna allo Sportello del proprio territorio;
- invio tramite fax al numero 0542.368.165;
- invio per posta ordinaria all'indirizzo:
Gruppo Hera Fondo Fughe - Casella postale 7155
c/o FO7 - 47122 Forlì (FC);
- scrivendo un'e-mail all'indirizzo
rinunciafondofughe@gruppohera.it.

Il cliente, inoltre, ha la possibilità di recedere, con efficacia retroattiva, fino a un anno dall'attivazione del contratto. A coloro che recedono viene rimborsato l'importo versato fino al momento del recesso. Il recesso è possibile anche successivamente, ma non ha efficacia retroattiva.

Nei territori di Ravenna e Rimini, dove era già presente un Fondo Fughe, chi ha aderito al vecchio fondo passerà al nuovo col "silenzio assenso", chi non ha aderito al vecchio fondo riceverà un'informazione in bolletta sull'istituzione del nuovo fondo al fine di poterne valutarne l'adesione. Nel caso di valutazione positiva dovrà presentare richiesta scritta.

Per conoscere i dettagli di adesione/rinuncia:
gruppohera.it/fondofugheacqua



COME DOCUMENTARE LA ROTTURA

Per documentare la rottura di rete, occorre produrre una foto dell'impianto prima e dopo il ripristino, la fattura dell'idraulico che ha provveduto a riparare l'impianto o, in sostituzione, la dichiarazione di riparazione dell'impianto effettuata in autonomia, la foto del contatore da cui si evince la lettura dello stesso.

Per conoscere le modalità di recapito vedi:
gruppohera.it/fondofugheacqua



COME FUNZIONA IL FONDO FUGHE?

I costi, i criteri e i massimali sono i seguenti:

- la **quota di adesione annua** è di € 15,00 + iva;
- il **rimborso** viene accordato se il consumo supera l'80% dei consumi medi dello stesso periodo nei 2 anni precedenti;
- il **massimale** previsto è di € 10.000.

Il regolamento del Fondo Fughe disciplina i casi relativi ai clienti che hanno aderito al fondo stesso.

L'azienda tuttavia ha previsto agevolazioni anche per i clienti che non hanno aderito al fondo, i quali hanno diritto al rimborso delle quote relative ai servizi di fognatura e depurazione, in base alla presunzione che non abbiano usufruito del servizio.

RITARDO NEL PAGAMENTO DELLA BOLLETTA O INSOLVENZA: CHE FARE?

In caso di **mancato pagamento** della bolletta Hera può procedere alla **sospensione della fornitura**, come previsto dalle condizioni generali di contratto del servizio.

La procedura di sospensione è regolamentata dall'AEEGSI. Essa prevede l'invio di un **primo sollecito** dopo almeno 20 giorni dalla scadenza della bolletta (nel caso di importi inferiori ai 250 euro) e un successivo **secondo sollecito** (dopo ulteriori 20 giorni) tramite una raccomandata nella quale si informa del rischio di sospensione del servizio, nel caso l'insolvenza perduri. Qualora l'insolvenza si protragga, si procede alla sospensione della fornitura, mediamente dopo tre mesi dalla scadenza della bolletta. Nel periodo precedente alla sospensione, Hera consente al cliente di richiedere la **rateizzazione del pagamento**.

Per quanto riguarda la **fornitura di acqua**, Hera ha deciso di non procedere nei territori serviti all'interruzione del servizio, ma di limitarne sensibilmente il flusso di erogazione, in caso di morosità di clienti domestici o con consumo misto (con uso idrico domestico e non domestico).



COME PAGARE LE BOLLETTE A RATE

Hera consente il pagamento rateizzato delle bollette ai clienti che si trovano in difficoltà economica.

Ai clienti che sono in regola con i pagamenti è concessa una rateizzazione su **3 rate** con l'applicazione di un tasso di interesse pari al TUR (il tasso di interesse ufficiale di riferimento determinato dalla Banca Centrale Europea) maggiorato del 3,5%.

Per alcune categorie di clienti in difficoltà (cassaintegrati, disoccupati, lavoratori in mobilità) le rate sono distribuite su **6 mesi senza interessi**. In caso di segnalazione/contributo del servizio sociale, le rate possono essere distribuite **fino a 9 mesi**.

Di seguito le categorie che hanno accesso alle agevolazioni per un periodo superiore ai 3 mesi:

- lavoratori/trici in cassa integrazione ordinaria e straordinaria, anche in deroga, con riduzione oraria superiore al 30%;

- lavoratori/trici in mobilità dal 1° gennaio 2009;
- lavoratori/trici in EBER (Ente Bilaterale Emilia-Romagna);
- disoccupati/e per riduzione dell'attività aziendale o per chiusura di un'attività produttiva dopo l'1/1/2009 o ancora con contratto a tempo determinato superiore a 6 mesi cessato dopo l'1/1/2009;
- clienti beneficiari del servizio di assistenza sociale per i quali occorre la segnalazione del servizio comunale preposto da inviare via fax o con comunicazione scritta, eventualmente con una proposta di piano di pagamento se vi sono esigenze che richiedono soluzioni diverse da quelle stabilite dalle regole di rateizzazione previste.



COME SI FA A CHIEDERE LA RATEIZZAZIONE DELLE BOLLETTE?

Ci si può rivolgere agli Sportelli (vedi tabella dedicata), al Servizio Clienti telefonico chiamando il numero **800.999.500**

(da cellulare a pagamento 199.199.500), inviare un fax o una comunicazione via posta ordinaria all'indirizzo del Servizio Clienti del territorio (indicati nella bolletta), collegandosi ai Servizi Online all'indirizzo **servizionline.gruppohera.it**, o infine inviando un'e-mail all'indirizzo **clienti.web@gruppohera.it**.

CONSIGLI PER IL RISPARMIO DI ENERGIA E DI ACQUA

L'EFFICIENZA ENERGETICA E IDRICA IN CASA



ENERGIA ELETTRICA

- Utilizzate lampade a Led o fluorescenti per risparmiare fino all'80% lasciando inalterato il grado di illuminazione.
- Utilizzate pompe di calore ad alta efficienza per il raffrescamento estivo e il condizionamento invernale.
- Sostituite un vecchio elettrodomestico con uno moderno di classe A (o superiore) per risparmiare fino al 5% di energia.
- Mantenete la temperatura del frigorifero tra 1° e 4° e quella del congelatore a -18°, per ogni grado in meno il consumo aumenta del 5%.
- Ricordatevi di spegnere le luci quando uscite da una stanza ed eliminate il consumo da stand-by per risparmiare fino al 10%.



GAS

- In casa, d'inverno, mantenete una temperatura di 20° e abbassatela di notte. La riduzione di un solo grado assicura un risparmio di circa il 6%.
- Non coprite i termosifoni con pannelli, tende o altro, perché per riscaldare in maniera efficiente il calore ha bisogno di diffondersi nella stanza.
- Applicate valvole termostatiche ai termosifoni per risparmiare fino al 30%. La valvola termostatica è un sistema che consente di diversificare la temperatura del termosifone in ogni stanza, in base all'uso e all'esposizione.
- Se dovete sostituire la caldaia, scegliete quelle a condensazione con bruciatore modulante in grado di garantire la massima efficienza in qualsiasi condizione di funzionamento (anche a carico parziale).

Per aumentare l'efficienza dei termosifoni, sostituite i vecchi termoconvettori con i radiatori di calore.



ACQUA DI RUBINETTO: UN'ACQUA DI QUALITÀ ED ECONOMICAMENTE VANTAGGIOSA

Consumare acqua del rubinetto invece dell'acqua minerale produce benefici ambientali ed economici. L'acqua di rubinetto è buona e sicura. Si trovano i dati sulla qualità dell'acqua del Comune di residenza all'indirizzo:

gruppohera.it/acqua.

Inoltre ti fa risparmiare più di 300€ l'anno.
Il prezzo medio dell'acqua di rubinetto al mc (1.000L) infatti, è in media pari a 1,71€.
Il prezzo di 1L di acqua minerale è mediamente di 0,30€ (il prezzo si riferisce alle 12 marche di acqua minerale presenti nei supermercati dell'Emilia-Romagna) per 1L, 1 mc (1.000L) costa pertanto 300€. Una famiglia di 3 persone che consumi 3 litri di acqua minerale al giorno, quindi, spende in un anno 328,5€.

CONSIGLI PER RISPARMIARE L'ACQUA

- Ripara eventuali perdite dei rubinetti di casa.
- Preferisci la doccia al bagno in vasca.
- Scegli cassette per il WC a quantità differenziate.
- Fai funzionare lavatrice e lavastoviglie solo a pieno carico e a basse temperature.
- Applica frangigetto o riduttori di flusso ai rubinetti di casa.
- Quando ti lavi i denti, i capelli, ti radi o lavi le stoviglie a mano evita di far scorrere inutilmente l'acqua.
- Utilizza contenitori che ti consentano il riutilizzo dell'acqua che usi per lavare gli alimenti o l'acqua di cottura della pasta; la puoi riutilizzare per innaffiare le piante e l'acqua di cottura è un ottimo sgrassante per lavare le stoviglie.
- Innaffia le tue piante nelle ore serali e per il giardino preferisci un'irrigazione notturna e a micro pioggia.
- Chiudi sempre il rubinetto centrale dell'acqua quando ti allontani da casa per lunghi periodi.
- Lava l'auto utilizzando un secchio e non l'acqua corrente.
- Verifica che il tuo contatore dell'acqua non giri con i rubinetti chiusi, altrimenti è probabile che ci sia una perdita.

Inoltre è buona norma...

Non gettare mai nel water e nei lavandini: cotton fioc, cotone idrofilo, dischetti per il trucco, mozziconi di sigaretta, profilattici, collant, assorbenti, pannolini, cerotti e materiali plastici, lamette, rasoi, oli di frittura, grassi animali o vegetali, scarti alimentari, capelli.

Tutti questi rifiuti bloccano e danneggiano le parti meccaniche dell'impianto di depurazione, aumentano il volume e resistono nel tempo causando l'intasamento del condotto di scarico.

GLI SPORTELLI PRINCIPALI DEL TERRITORIO

Gli Sportelli del Servizio Clienti disponibili sul territorio:

TERRITORIO	INDIRIZZO
Bologna	Viale Berti Pichat, 2/4 40127 Bologna
Ferrara	Via Cesare Diana, 40 44124 Cassana Ferrara
Forlì	Via Balzella, 24 47122 Forlì
Cesena	Via A. Spinelli, 60 47521 Cesena
Imola-Faenza	Via Casalegno, 1 40026 Imola (BO)
Modena	Via Razzaboni, 80 41121 Modena
Ravenna	Via Romea Nord, 180/182 48122 Ravenna
Rimini	Via Chiabrera, 34/b 47924 Rimini

Scopri tutti gli sportelli del Servizio Clienti di Hera su
gruppohera.it/clienti/casa

SOSTEGNO

crediti

Progetto editoriale:

Giuseppe Gagliano, Direttore Centrale Relazioni Esterne Hera S.p.A.

Cecilia Bondioli, Responsabile Rapporti con i media e editoria

Filippo Bocchi, Direttore Corporate Social Responsibility Hera S.p.A.

Testi:

Virna Gioiellieri e Camilla Sandri, Marketing Hera Comm

Michela Ronci, Responsabile Sviluppo Corporate Social Responsibility Hera S.p.A.

Design: Koan multimedia

Fotografie: Ippolito Alfieri, Damiano Rotondi, Roberto Serra, Archivio fotografico Hera

Stampa: Grafiche Damiani

Per la realizzazione di questo progetto è stata usata una carta: Igloo Offset

Finito di stampare nel mese di ottobre 2014