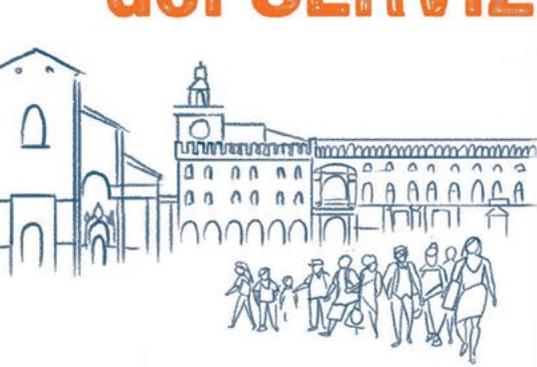


# i mille volti del SERVIZIO

Le iniziative per i nostri  
clienti e il territorio



**15 principali progetti**  
innovativi per  
clienti e territorio

**154**  
stazioni  
ecologiche



**55**  
impianti  
visitabili



**85**  
comuni con  
protocolli per  
prevenire le  
sospensioni delle  
forniture

**36 secondi**  
tempo medio  
di attesa al  
call center



**144**  
sportelli  
per i clienti

**6 soluzioni**  
per i clienti  
all'insegna di  
risparmio e di  
decarbonizzazione



**6,5 milioni di euro**  
per il sostegno tariffario  
ai clienti



**Vicini ai clienti, presenti nel territorio  
con soluzioni innovative**

Vicini ai clienti

# LA NOSTRA PRESENZA SUL TERRITORIO



- 1 forte **attenzione alla qualità** del rapporto con i clienti
- 2 **correttezza** dell'approccio commerciale
- 3 **monitoraggio costante** e verifiche puntuali

Per circa **4,4 milioni** di persone  
e circa **100 mila** aziende

Più di **2,5 milioni**  
di **clienti gas e luce** serviti in Italia

## I canali di contatto tra Hera e i suoi clienti

### 13 Hera Comm Point:

Ancona, Fano, Gorizia,  
Livorno, Lucca,  
Mantova, Parma,  
Pesaro, Piacenza,  
Pordenone, Prato,  
Reggio Emilia, Teramo

### Call center: Hera risponde dall'Italia

**4,9 milioni**  
di chiamate  
**36 secondi**  
per le famiglie  
(tempi medi di attesa)

**31 secondi**  
per le aziende  
(tempi medi di attesa)

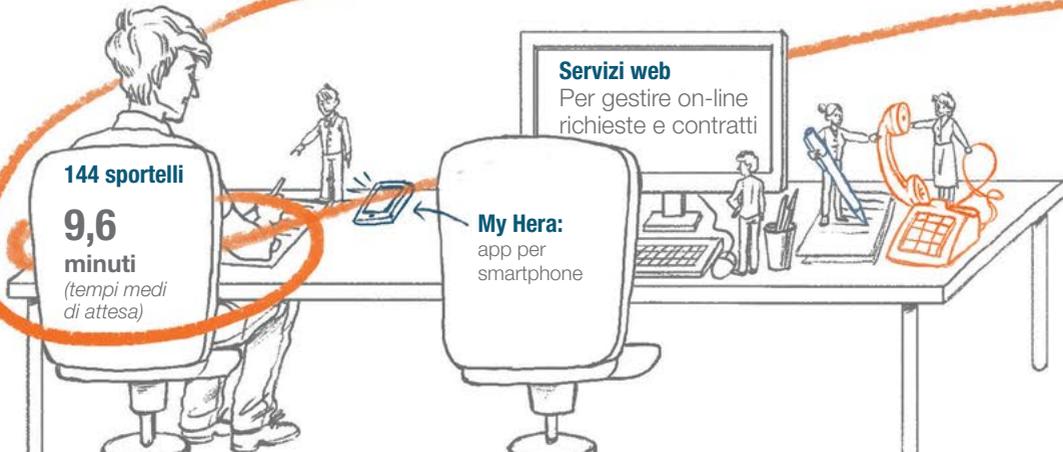
144 sportelli

**9,6  
minuti**  
(tempi medi  
di attesa)

**My Hera:**  
app per  
smartphone

### Servizi web

Per gestire on-line  
richieste e contratti



# Andare incontro alle esigenze A SOSTEGNO DELLE FAMIGLIE IN DIFFICOLTÀ

Molte le **iniziative** a sostegno di clienti e famiglie in situazioni di disagio economico o fisico, difficoltà temporanee, eventi straordinari.



## Servizi ambientali

Agevolazioni sulla base dei singoli comuni.



## Servizi energetici

**6,5 milioni di euro** erogati con **65.305 bonus sociali**

Con un risparmio del **17% sulla bolletta elettrica annua** e del **10% su quella gas**. Erogati **130 mila euro** con il bonus per il teleriscaldamento.



## Servizio idrico

Istituito il **bonus sociale** idrico per la fornitura di acqua alle famiglie in difficoltà economica e sociale.

Attivo il **fondo fughe acqua Hera** per tutelarsi con **15 euro/anno** dalle perdite occulte a valle del contatore.

**1.433 euro** (importo medio rimborsato) a **46.620 famiglie e aziende**.



## Rateizzazione bollette

(3 rate estendibili in determinati casi a 6 e 9)

Oltre **214 mila bollette rateizzate pari a 121 milioni di euro**.

**6,6%** clienti con almeno una bolletta rateizzata

**Hera ha evitato il 90% delle sospensioni delle forniture grazie a protocolli con enti locali attivi in 85 comuni.**

Scopri le info su SOSTegno Hera:  
[www.gruppohera.it/clienti/casa/sos\\_sostegno\\_hera](http://www.gruppohera.it/clienti/casa/sos_sostegno_hera)

# Essere corretti fin dal primo contatto PER CLIENTI TUTELATI E CONSAPEVOLI

Il Gruppo Hera **garantisce un impegno che va oltre gli obblighi di legge e la correttezza della condotta commerciale** fin dal primo contatto.



## I nostri controlli aggiuntivi

Per Hera è fondamentale acquisire il consenso del cliente in modo chiaro, consapevole e non equivoco.

### Contratti sottoscritti presso il domicilio.

Con una telefonata monitoriamo la qualità del canale di vendita e garantiamo il diritto di ripensamento.

### Contratti proposti telefonicamente.

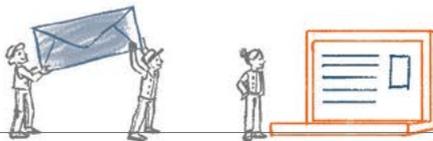
Verifichiamo con una seconda telefonata l'avvenuta ricezione del contratto, l'effettiva volontà a procedere e la qualità del canale di vendita. La registrazione telefonica è reperibile dal cliente tramite portale web o telefono.

### Queste misure nel 2018 hanno portato a:

- solo **47 reclami pervenuti** (0,015% sul totale dei contratti conclusi pari a 310 mila)
- **altrettante misure di ripristino** adottate



## I nostri impegni ulteriori



Invio della **lettera di benvenuto** anche per i contratti conclusi nelle sedi di Hera Comm.

**Esercizio del ripensamento facilitato** con email, lettera semplice o fax (non solo raccomandata).

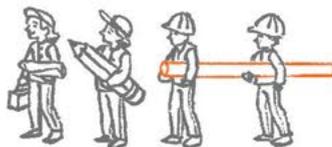
# Un sinonimo di risparmio e innovazione

## LE OFFERTE A MERCATO LIBERO

60% clienti gas

80% clienti energia elettrica

hanno aderito a un'offerta a mercato libero di Hera Comm



Scopri le offerte di Hera Comm

### Diario dei consumi

e altre 4 offerte per risparmiare e ridurre la propria impronta di carbonio (Hera Led, Hera ContaWatt, Hera Thermo, Hera Impronta Zero).

### Hera Bebè

Per ricevere un servizio di assistenza per bambini fino a 36 mesi, un bonus di 50 euro e il diario dei consumi gratuito.

### Simply Hera

Per avere assistenza telefonica multilingue e prezzo fisso luce e gas.



### Pacchetto Natura

Con garanzia di energia elettrica da fonte rinnovabile.

Bolletta on-line/ domiciliata bancaria. Attivabile in aggiunta a tutte le offerte.

### HeraRicarica

Per ricaricare i propri veicoli elettrici attraverso una rete di colonnine pubbliche e la vendita di Wall Box private.

### Hera No Problem ed Hera Caldaia Sicura

Per tutelare i clienti contro guasti agli impianti e per mantenere efficiente, sicura e a norma la caldaia.

Scopri Hera Servizi Energia per l'efficienza energetica

Condomini, aziende ed enti pubblici possono ridurre i consumi energetici e ridurre le emissioni inquinanti con il supporto di Hera Servizi Energia: dall'ammmodernamento e gestione degli impianti, alla contabilizzazione individuale del calore nei condomini fino alla realizzazione e gestione di impianti di cogenerazione industriale. Per saperne di più: [hse.gruppohera.it](http://hse.gruppohera.it)

# Un servizio orientato al cliente PIÙ QUALITÀ, PIÙ DIGITALIZZAZIONE

La qualità del servizio è regolata con standard che, se non rispettati, comportano indennizzi automatici al cliente.

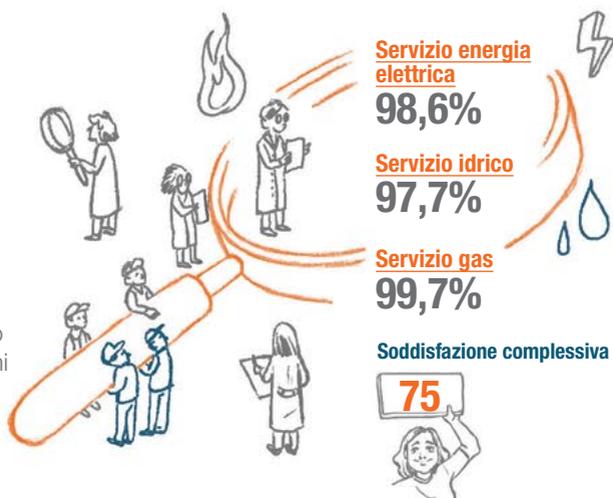
Hera rispetta gli standard di qualità al 99,6% su oltre 3 milioni di prestazioni erogate ogni anno.

## Teleriscaldamento

Hera la monitora volontariamente e offre indennizzi in caso di mancato rispetto della Carta della Qualità.

## Igiene urbana

La Carta del Servizio fissa standard minimi di qualità.



## Più vicini, con un click

Nel 2018 prosegue il percorso per rendere più digitali gli strumenti con le applicazioni per tablet e smartphone, lo sviluppo dei servizi on-line e l'attivazione della bolletta elettronica.

A fine 2018:

→ Il **21%** dei clienti Hera è iscritto ai servizi on-line

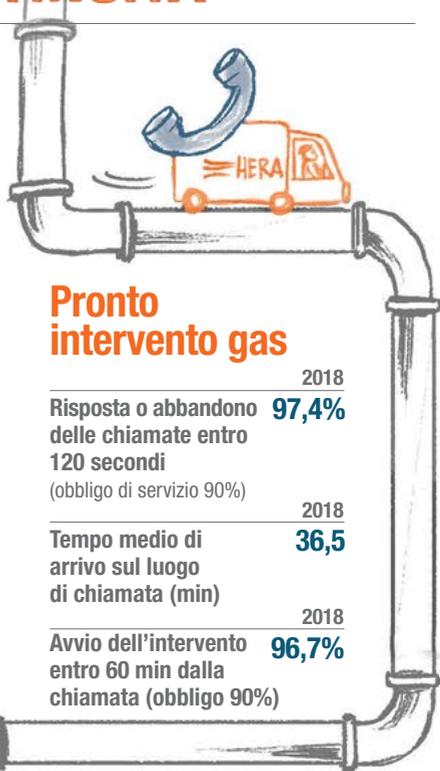
→ Il **24%** dei clienti Hera ha deciso di ricevere la bolletta via email

→ **260 mila** download delle app Acquologo e Rifiutologo

→ **160 mila** download dell'app MyHera (a giugno 2019)

# Un servizio migliore SICUREZZA E CONTINUITÀ

Grazie a strutture all'avanguardia come il polo tecnologico di Forlì (339 mila telefonate nel 2018) e il centro operativo di telecontrollo elettricità di Modena, il Gruppo Hera controlla lo stato delle proprie reti in modo capillare e tempestivo.



## Dispersioni sulla rete gas ogni 1.000 km

	2018
Su segnalazione di terzi	<b>35</b>
	2018
Nel corso di ispezioni	<b>114</b>



# SIAMO VICINI A TE, ANCHE ATTRAVERSO SERVIZI INNOVATIVI



## UTILITY 4.0

Progetti innovativi per rendere il nostro servizio sempre più efficiente ed efficace

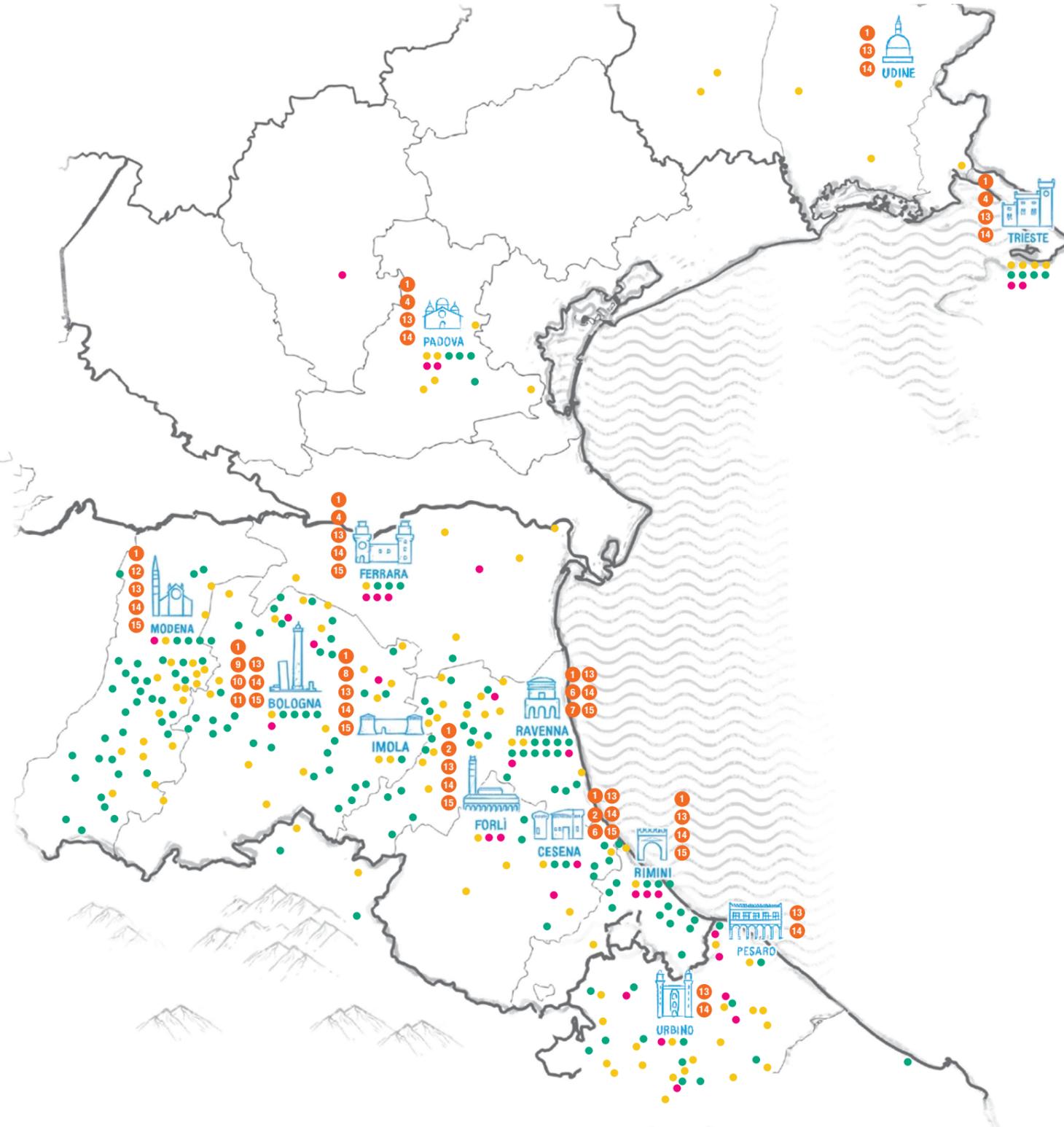
- HERGO RETI**  
70.000 segnalazioni di pronto intervento gestite (1° sem. 2019)  
Piattaforma informatica per gestire in modo sempre più efficace ed efficiente le nostre attività di conduzione, manutenzione e pronto intervento
- SENSEABLE DEP**  
4 impianti coinvolti  
Cruscotto informatizzato per monitorare in tempo reale lo «stato di salute» biologico, idraulico ed energetico dei depuratori
- ROBOTIC PROCESS AUTOMATION**  
5 processi robotizzati  
Piattaforma per automatizzare i processi aziendali ripetitivi e a basso valore aggiunto
- HERGO AMBIENTE**  
1.600 sensori per il controllo del riempimento dei cassonetti  
Sistema di analisi dei dati per migliorare la progettazione dei servizi di raccolta rifiuti, puntando all'on demand
- CONTATORE GAS 2.0**  
3.500 tonnellate di gas serra evitate ogni anno  
Contatore che, oltre a rilevare i consumi in tempo reale, individua eventuali anomalie e intercetta micro fughe di gas difficili da individuare (previste 300 mila installazioni al 2022)



## SMART CITY

Progetti innovativi per rendere le nostre città più efficienti, pulite e sicure

- ISOLA MULTISERVIZIO PUNTOnet**  
3 isole già installate  
Infrastruttura tecnologica che aggrega in un unico punto servizi come: raccolta rifiuti con riconoscimento utente, monitoraggio della qualità ambientale, videosorveglianza, connettività e ricarica elettrica
- PASSAPORTO AMBIENTALE**  
15 indicatori monitorati in 8 ambiti tematici  
Cruscotto di osservazione delle città per il monitoraggio costante e in tempo reale dei dati ambientali. Può essere in parte alimentato dai sensori presenti nelle isole multiservizio PUNTOnet
- DATA CENTER**  
2 data center gestiti da Acantho  
Data Center Acantho che offrono servizi in Cloud ai nostri clienti, per proteggere i dati di famiglie e aziende



## ECONOMIA CIRCOLARE

Progetti innovativi per riciclare, recuperare, rigenerare

- BIOMETANO HERA DAI RIFIUTI**  
7,5 milioni di metri cubi ogni anno  
Digestore anaerobico che produce, a partire dal rifiuto organico urbano raccolto dai cittadini, biometano per il trasporto pubblico e privato locale e compost per l'agricoltura
- BIOPLASTICA DA ZUCCHERI**  
Progetti di collaborazione per la produzione di plastica biodegradabile al 100% utilizzando come materia prima gli zuccheri contenuti nel legno
- RIUSO DELL'ACQUA DEPURATA**  
500 mila metri cubi di acqua recuperata  
Nel 2018 sono stati recuperati 500 mila metri cubi di acqua in uscita dal depuratore di Bologna grazie al primo accordo sottoscritto con gli enti locali
- DEPURAZIONE 4.0 A MODENA**  
10% riduzione dei consumi energetici  
Il depuratore di Modena, grazie alla collaborazione con Energy Way, è stato dotato di un sistema all'avanguardia, unico in Italia, che utilizza la logica predittiva per contenere ulteriormente i consumi energetici e migliorare la qualità dell'acqua in uscita



## CUSTOMER EXPERIENCE

Progetti innovativi per rendere i servizi ai nostri clienti sempre più veloci e semplici

- CUSTOMER EXPERIENCE**  
160 mila download dell'app MyHera (a giugno 2019)  
Nuovi canali per migliorare e completare l'esperienza digitale dei cittadini, come il portale dei servizi online e l'app My Hera, che permettono di tenere sotto controllo le proprie forniture e dialogare con Hera
- PAGAMENTO DIGITALE DELLE BOLLETTE**  
12 ulteriori sistemi disponibili  
Accordi di collaborazione per ampliare la gamma delle possibilità di pagamento dei nostri clienti (MyBank, CBILL, Jiffy, ecc.)
- PREVENTIVI DIGITALI**  
12 mila preventivi digitali stipulati  
Cruscotto integrato che consente di gestire centralmente tutti i preventivi richiesti per i clienti e di rispondere in modo più veloce ed efficace

**144 SPORTELLI CLIENTI**

**154 STAZIONI ECOLOGICHE**

**55 IMPIANTI VISITABILI**

<p>Nel <b>2018</b></p> <p><b>915.921</b> contatti, con un tempo medio di attesa di soli <b>9,6 minuti</b></p>	<p>Trova lo sportello più vicino e il relativo orario di apertura su: <a href="http://www.gruppohera.it/clienti">www.gruppohera.it/clienti</a> <a href="http://www.gruppomarchemultiservizi.it">www.gruppomarchemultiservizi.it</a> <a href="http://www.acegasapsamga.it">www.acegasapsamga.it</a></p>	<p>Nel <b>2018</b></p> <p>oltre <b>296 mila</b> tonnellate di rifiuti raccolte (<b>23%</b> della raccolta differenziata totale)</p>	<p>Situate in <b>116</b> comuni dove risiede il <b>94%</b> della popolazione servita</p> <p>Trova la stazione ecologica più vicina scaricando l'app <b>Il Rifiutologo</b> <a href="http://www.ilrifiutologo.it">www.ilrifiutologo.it</a></p>	<p><b>5</b> biodigestori e impianti di compostaggio <b>1</b> impianto di biometano <b>6</b> impianti di selezione e recupero <b>3</b> centri di raccolta differenziata <b>9</b> termovalorizzatori rifiuti <b>5</b> impianti di trattamento rifiuti industriali <b>6</b> discariche</p>	<p><b>18</b> potabilizzatori e depuratori <b>1</b> impianto di teleriscaldamento <b>1</b> laboratorio</p> <p>Nel <b>2018</b> oltre <b>6.000</b> visitatori</p> <p>Prenota la visita su: <a href="http://ha.gruppohera.it/impianti/visite_guidate">ha.gruppohera.it/impianti/visite_guidate</a> o scrivi a: <a href="mailto:info@gruppohera.it">info@gruppohera.it</a></p>
---	--	---	--	---	---

Scopri di più su [www.gruppohera.it/report](http://www.gruppohera.it/report) • [bs.gruppohera.it](http://bs.gruppohera.it)



Hera è sui social



**Hera S.p.A.**

Viale Carlo Berti Pichat n. 2/4  
40127 Bologna  
tel. +39 051.28.71.11  
fax. +39 051.28.75.25  
[www.gruppohera.it](http://www.gruppohera.it)



**Scopri di più su**

[www.gruppohera.it/report](http://www.gruppohera.it/report)

[bs.gruppohera.it](http://bs.gruppohera.it)

---

Le emissioni di gas serra relative alla realizzazione di questo report sono state neutralizzate con un progetto di riforestazione nel Parco del Delta del Po in Emilia-Romagna.



Publicazione compensata  
tramite un progetto  
di forestazione in Italia

**2018 | YFK-92-XES**

---

Per la realizzazione di questo report abbiamo  
usato carta Shiro Echo, 100% riciclata.

Finito di stampare nel mese di settembre 2019.