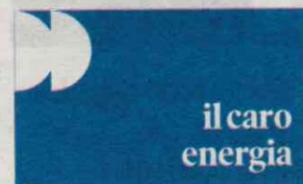


FERRARA



di Gian Pietro Zerblini

**Hera** risponde sulle rateizzazioni **I bonus sociali** elettrici erogati delle bollette: ecco come fare senza presentare la domanda

# Record di tagli alle utenze Come chiedere le dilazioni

**Ferrara** Il territorio ferrarese è quello che ha avuto in questo ultimo periodo il maggior numero di tagli delle utenze per morosità secondo i dati di Federconsumatori tra le zone limitrofe. Un fenomeno che ha visto la sua complessità in questi mesi a fronte del significativo aumento dei prezzi dell'energia ha, inoltre, introdotto ulteriori misure a favore delle famiglie in difficoltà con i pagamenti anche in questo caso migliorative rispetto a quelle previste dalla normativa. I clienti che hanno richiesto le rateizzazioni sono aumentati del 34%.

A Hera abbiamo chiesto come fare per richiedere questa opportunità che consente di dare un po' di respiro all'utenza. Un vademecum su come affrontare questa emergenza.

**Chi può richiedere le rateizzazioni?**

«Come è sempre avvenuto, tutti i clienti possono sempre richiedere la rateizzazione delle bollette».

**Quali bollette si possono rateizzare?**

«Tutte le bollette. Per tutti i clienti che hanno la bolletta multiservizi la rateizzazione viene estesa anche agli altri servizi, ad esempio quello idrico».

**Quante rate è possibile richiedere?**

«Per le famiglie, le bollette emesse fino al 30 giugno 2022 possono essere rateizzate in 10 mesi, senza applicazione di interessi, con la con-



La sede di Hera a Ferrara in via Diana

seguente sospensione delle azioni di distacco, e la prima rata pari al 50% della bolletta mentre la restante parte dovuta sarà ripartita equamente nelle rate successive con importi uguali e non inferiori a 50 euro, come previsto dalla normativa. È possibile avere anche piani di rientro con la prima rata pari a solo un terzo della bolletta (questa opportunità è valida anche per le bollette emesse in date successive al 30 giugno). Per le famiglie con importi delle bollette superiori a 1.000 euro, la multiutility è disponibile a valutare richieste di rateizzazioni anche superiori ai 10 mesi, superando quindi il numero fissato

dalla legge. Per casi particolari, 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. Per le aziende vengono valutati piani di rateizzazione specifici.

**Ci sono dei limiti di importo per le rateizzazioni?**

«Le famiglie possono richiedere le rateizzazioni per bollette di importo minimo uguale o maggiore di 50 euro, senza un limite massimo».

**A chi ci si deve rivolgere per richiederle?**

«Per richiedere la rateizzazione, i clienti si possono rivolgere ai canali di contatto

Contatori del gas Sono aumentate nell'ultimo anno le utenze per morosità

di Hera, che sono stati appositamente rinforzati, in particolare: call center (per i clienti domestici 800.999.500 e per le aziende 800.999.700, chiamata gratuita sia da telefono fisso che cellulare, dal lunedì al venerdì 8-22 e sabato 8-18); sportelli clienti, a questo indirizzo web è possibile trovare tutte le informazioni sulle sedi nei territori, le giornate e gli orari di apertura <https://www.gruppohera.it/assistenza/trova-uno-sportello-sul-territorio>; Servizi HeraOnLine.

**Ci sono delle scadenze per farlo?**

«Per aderire al piano rate è necessario contattare Hera alle prime difficoltà di pagamento e in ogni caso al massimo entro 15 giorni dal ricevimento del sollecito».

**Bisogna fare qualcosa per accedere ai bonus sociali?**

«Il bonus elettrico, il bonus gas e il bonus idrico, definiti dall'Autorità di regolazione per Energia Reti e Ambiente (Arera), vengono erogati automaticamente alle famiglie aventi diritto, senza necessità di presentare alcuna domanda ad Hera. È sufficiente che il cittadino si rivolga all'Inps per ottenere la dichiarazione sostitutiva unica e l'attestazione Isee. Per il 2022, per far fronte all'incremento dei prezzi energetici, i valori dei bonus sono stati significativamente incrementati rispetto al 2021 e anche le condizioni di accesso sono state estese».

**Intesa con Hera**

**Il protocollo del Comune per il sostegno**

Un sostegno ai nuclei familiari più fragili sul versante dei pagamenti dei servizi Hera. È quello che intende realizzare il Comune di Ferrara assieme ai Comuni di Voghiera e Masi Torello con la sottoscrizione di un nuovo Protocollo d'intesa, che vede il coinvolgimento dell'Asp - Centro Servizi alla Persona e di Hera.

Attraverso un percorso di condivisione delle informazioni raccolte, in particolare modo, nel corso del 2021, il Protocollo consentirà ai Servizi Sociali di segnalare ad Hera i nuclei più fragili, anche ai fini dell'ammissione a piani di rientro agevolati con un numero di rate maggiore rispetto a quello cui sono ammessi i clienti non in carico; ad Hera, invece, consentirà di indicare, con un opportuno preavviso, la chiusura di utenze intestate a nuclei seguiti dai Servizi Sociali, in modo da consentire ai Servizi stessi un intervento sulle famiglie e provare, così, ad evitare l'interruzione delle forniture.

«La sottoscrizione del nuovo Protocollo e le azioni di miglioramento e di aggiornamento operativo - spiega l'assessore comunale alle Politiche sociali Cristina Coletti - sono state realizzate attraverso un'attenta analisi dei dati raccolti nell'ultimo anno: sono state infatti 1.295 le richieste gestite, che hanno permesso di evitare il 65,52% delle chiusure di gas, acqua ed energia elettrica, per un totale di importo rateizzato pari a 182.393,21 euro».

Il Protocollo permetterà, oltre ad una migliore gestione debitoria delle famiglie in condizione di disagio economico, la promozione di una corretta informazione nei confronti dei nuclei assistiti sui metodi per contenere i consumi di energia e acqua, nel solco del programma strategico del sindaco.