

'Caro bollette', accordo Hera-Associazioni dei consumatori

Previste forme di rateizzazione o piani di rientro. I contenuti dell'intesa



29 Gennaio 2022 Con una nota diffusa sia ha Hera che da Federconsumatori, Adiconsum, Adoc, Cittadinanzattiva, Lega Consumatori, UDICON è stato annunciato un accordo relativo al 'caro bollette'.

"Con l'accordo raggiunto con Hera, è in via di completamento il quadro delle tutele per gli utenti delle multiutilities della regione Emilia Romagna. Le Associazioni dei consumatori esprimono soddisfazione per i contenuti dell'intesa e per il metodo seguito basato sull'ascolto reciproco. In un momento di grande difficoltà per tantissime famiglie avere migliorato le regole di legge sulle rateizzazioni e aver allontanato lo spettro del distacco delle utenze rappresenta un risultato significativo che, per ora non ha precedenti a livello nazionale".

I clienti in difficoltà hanno la possibilità di attivare forme di rateizzazione o piani di rientro prima della scadenza della bolletta (condizione migliorativa rispetto ai provvedimenti del governo che prevede la possibilità di rateizzazione nei confronti di clienti inadempienti, quindi a bolletta scaduta). Per le famiglie con bollette emesse nel mese di dicembre 2021 (anche in questo andando oltre quanto previsto dalla normativa) fino a tutto il mese di aprile 2022, Hera conferma la possibilità di rateizzare le bollette in 10 mesi, senza applicazione degli interessi. Hera conferma inoltre la sua disponibilità a valutare per la prima rata il pagamento pari a un terzo della bolletta (anziché il 50% previsto dalla legge). Per casi particolari (bollette superiori a 1000€), sempre su richiesta del cliente, Hera è disponibile a valutare piani di rateizzazione superiori a 10 mesi, superando pertanto quanto previsto dalla legge.

Questa politica di rateizzazione sarà applicabile anche alle bollette multi servizio (includendo anche i servizi non energy - acqua e rifiuti - in deroga migliorativa della norma).

Le azioni messe in campo a tutela dei clienti, in particolare la concessione di un piano rate, e la possibilità di rinegoziarlo in caso di difficoltà da parte del cliente, rende remota la possibilità di sospensione della fornitura per i clienti virtuosi che hanno la volontà di onorare il debito.

Hera è disponibile a svolgere incontri periodici con le associazioni in cui poter fare il punto della situazione, anche in merito alle evidenze relative all'andamento delle sospensioni

Le associazioni dei consumatori, attraverso i canali dedicati da Hera, avranno la possibilità di offrire agli utenti un servizio di tutela rapido e puntuale.

I risultati ottenuti con le aziende rafforzano nel frattempo l'impegno delle associazioni affinché le istituzioni locali, Regione e Comuni, attivino interventi che allontanino ulteriormente il rischio per le famiglie e gli utenti di rimanere senza forniture di gas e elettricità. ▢

© *copyright la Cronaca di Ravenna*