

CLIENTI PARTICOLARMENTE DISAGIATI

Accordo Operativo tra Hera e Comune di Modena

Il presente accordo operativo riguarda i CLIENTI Hera Comm ed Hera SpA segnalati dal Comune di Modena

Politiche del Credito Riservate da Hera ai Clienti Segnalati dal Comune:

Rateizzazioni

- Senza interessi
- Max 6 RATE mensili se il pagamento è sostenuto in toto dal cliente
 - Precisazione: la rateizzazione avviene successivamente al pagamento anticipato delle partite cedute a società esterne e delle rate scadute di un precedente piano
- Max 9 RATE mensili se il pagamento è sostenuto in compartecipazione parziale o totale dal Comune
 - Precisazione: si ricomprendono nella nuova rateizzazione sia le partite cedute a Società esterne che le rate scadute di un precedente piano
- Non sono ammesse eccezioni

Riaperture

- Senza interessi
- Se il pagamento viene effettuato in toto dal cliente, pagamento anticipato delle partite cedute a società esterne e delle rate scadute e versamento del 30% del restante debito con applicazione di 6 rate mensili. In questo caso, prima di gestire la riapertura, è necessario che venga mostrata la ricevuta del pagamento eseguito.
- Se il pagamento viene effettuato in toto o in parte dall'ente pubblico, versamento del 30% e applicazione di max 9 rate mensili (si ricomprendono nella nuova rateizzazione sia le partite cedute a società esterne che le rate di precedenti piani di rientro)
 - Se c'è contributo del Comune, sufficiente l'indicazione scritta dell'impegno di pagamento.
 - Non sono ammesse eccezioni

Procedura per la gestione dei clienti particolarmente disagiati segnalati dal Comune

1. Il Referente Unico dei Servizi Sociali del Comune di Modena segnala ad Hera attraverso l'indirizzo mail sotto riportato l'elenco dei clienti particolarmente deboli attraverso file excell contenente i seguenti campi: nominativo dell'intestatario del contratto, codice fiscale, codice cliente indicato in bolletta, nominativo dell'assistente sociale di riferimento
2. Il Comune di Modena, attraverso il Referente Unico, si impegna ad aggiornare mensilmente l'elenco dei clienti oggetto della presente procedura, attraverso file excell che contenga i nominativi da aggiungere ed eventualmente quelli da togliere compilando i campi indicati al precedente punto 1.
3. Hera si impegna a segnalare preventivamente al Referente Unico dei Servizi Sociali il preavviso di sospensione della fornitura che riporta il totale del debito del servizio in chiusura e il debito complessivo scaduto (incluse rate di precedenti piani o a recupero crediti) ed in scadenza per ogni ulteriore servizio.
4. Dalla comunicazione del preavviso di chiusura i Servizi Sociali hanno 21 gg di calendario per comunicare ad Hera l'impegno di pagamento ed il numero di rate che devono essere concesse nell'ambito delle politiche del credito sopra riportate. Trascorso questo termine senza riscontro da parte del Comune, Hera può procedere alla chiusura.

ASPETTI DI PROCEDURA

- Per le comunicazioni ad Hera si utilizza il seguente indirizzo mail:
servizioclientimo.enti@gruppohera.it
- Per le comunicazioni al Servizio Sociale del Comune di Modena si utilizza il seguente indirizzo mail: inteco2.servizi.sociali@comune.modena.it

ULTERIORI IMPEGNI

Il Comune di Modena si impegna a promuovere una maggiore diffusione della conoscenza delle agevolazioni tariffarie esistenti a favore dei clienti disagiati, sia quelle normate che quelle introdotte volontariamente da Hera, unitamente alle modalità operative per accedervi.

DURATA DELL'ACCORDO E MODALITA' DI MONITORAGGIO

Il presente accordo ha un carattere sperimentale ed ha una durata di dodici mesi dalla decorrenza fissata l'1 luglio 2015 . Durante questo periodo le parti si impegnano a concordare incontri periodici di verifica delle modalità di implementazione al fine di rimuovere gli ostacoli alla implementazione ottimale della procedura.

Il Comune di Modena valuterà la possibilità di trasformare il presente accordo operativo in un protocollo d'intesa con Hera.

Modena, maggio 2015