

comunicato stampa
Bologna, 14 luglio 2015

Il mercato libero dell'energia: torna il Dossier Hera

Il nuovo numero, on line su www.gruppohera.it/dossier, parla delle liberalizzazioni dei mercati dell'energia elettrica e gas. Una sfida per il futuro che garantirà sempre di più efficienza e convenienza

Dossier Hera: le nuove frontiere dell'energia

I [Dossier Hera](http://www.gruppohera.it/dossier) arrivano a quota 11: da questa settimana è on line il nuovo numero degli approfondimenti web della multiutility, dedicato **al mercato libero dell'energia**.

Un tema di grande attualità su cui non sempre i cittadini hanno le idee chiare e sono spesso disorientati tra le tante offerte. Oggi, infatti, nuovi fornitori di gas ed elettricità possono accedere ai mercati e i consumatori sono liberi di scegliere con chi stipulare i contratti. Per le famiglie questo è possibile dal 2003 nel mercato del gas e dal 2007 nel mercato elettrico. E, sempre per le famiglie, è prevista la possibilità di restare nei servizi cosiddetti "a tutela", alternativi al mercato libero: in quel caso, manterranno le tariffe stabilite dall'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema Idrico (Aeegsi), aggiornate ogni tre mesi.

Concorrenza, tutela e prezzi. Di questo si occupa il nuovo **Dossier web del Gruppo Hera**, on line da oggi con video interviste, articoli, infografiche e fotogallery, per dare una panoramica di cosa sta succedendo in Italia e in Europa nel settore dei servizi energetici.

Qualche dato sul mercato libero

Sono passati quasi 20 anni, infatti, da quando, nel 1996, le prime direttive dell'Unione Europea hanno dato impulso alle liberalizzazioni dei settori dell'energia elettrica e il gas, storicamente a presenza monopolistica. Queste misure hanno aperto e armonizzato il mercato europeo dell'energia, garantendo un equo accesso alle infrastrutture, trasparenza, tutela dei consumatori e una vivace concorrenza.

Negli ultimi anni i tassi di switch, cioè dei passaggi al mercato libero, sono cresciuti tantissimo anche in Italia e riguardano circa un quarto dei clienti domestici. Per quanto riguarda l'elettricità, i dati dell'Autorità indicano che nel 2014 i volumi di energia venduta sul mercato libero domestico sono cresciuti dell'11,2% rispetto al 2013. Nella vendita del gas, la crescita dei volumi sul mercato libero domestico è stata più contenuta (+1,1% sul 2013) ma bilancia la netta contrazione dei volumi venduti in regime di

LINK UTILI

www.gruppohera.it/dossier

[Video intervista Cristian Fabbri \(AD Hera Comm\)](#)

CONTATTI

Cecilia Bondioli
Responsabile
Ufficio Stampa Gruppo Hera
051.287595 - 320.4790622
cecilia.bondioli@gruppohera.it

mercato tutelato (-23,6% sul 2013). In termini assoluti, infine, nel 2014 sono stati venduti 186,1 TWh di energia elettrica a mercato libero e 42.528 milioni di metri cubi di gas, sempre a mercato libero.

Il cliente al centro

La concorrenza generata dall'apertura dei mercati ha fatto sì che i clienti oggi possano scegliere tra le tante offerte disponibili, basandosi anche e soprattutto sulla qualità del sistema di relazione post-vendita messo in campo dalla società proponente. Per un cittadino non riuscire a fare una voltura, non avere chiarimenti su una bolletta o aspettare mesi per un cambio di contatore sono elementi che possono generare costi, perdite di tempo e difficoltà.

Il Gruppo Hera, consapevole del valore elevato che i clienti stanno attribuendo al servizio post vendita, in questi anni ha investito sempre più nella formazione del personale, nel miglioramento delle piattaforme informatiche e nel potenziamento dei canali di contatto, sia remoti/virtuali come il call center e il sito web, sia fisici sul territorio, con una rete di oltre 120 sportelli. Un sistema di relazione con i clienti che nel panorama nazionale è unico, per qualità e quantità dei canali di comunicazione, ed è soggetto a periodiche verifiche da parte di società esterne per valutare il grado di soddisfazione di chi ne usufruisce.

Hera: a SOSTegno di chi è in difficoltà

Gli ultimi anni sono stati caratterizzati da uno scenario economico sfavorevole. A protezione delle fasce di reddito meno abbienti, sono state attivate dall'Authority delle misure per combattere il disagio economico: si tratta di bonus sociali, introdotti per legge, che consentono a chi ne abbia di diritto di avere sconti fino al 20% su elettricità e gas. Con lo stesso spirito, Hera ha introdotto volontariamente ulteriori misure a sostegno dei propri clienti in difficoltà, come per esempio il bonus teleriscaldamento e la rateizzazione delle bollette, con la possibilità per alcune categorie (cassaintegrati, disoccupati, lavoratori in mobilità) di distribuire le rate su 6 mesi senza interessi.

Per dare comunicazione di tutti gli strumenti messi in campo, la multiutility ha pubblicato "SOSTegno Hera": una guida pratica e completa che illustra le opportunità per contenere le spese su gas, energia elettrica, teleriscaldamento e acqua, dedicate a chi versa in una condizione di disagio fisico e/o economico. Si può scaricare dal sito del Gruppo o richiedere agli sportelli clienti presenti sul territorio.

Tutti i Dossier disponibili sul web

Del Dossier Hera sull'energia a mercato libero, come accaduto con quelli dedicati a energie rinnovabili, smart cities, efficienza energetica e rifiuti, sarà pubblicata una sintesi sui principali quotidiani della regione e sulle loro edizioni web. Tutti i numeri del Dossier sono sempre consultabili on line, sul sito di Hera (<http://www.gruppohera.it/dossier>).