



**HERA S.p.A.**  
**Direzione Tecnica Clienti**  
Via Carlo Casalegno 1 40026 Imola BO  
tel. 0542.621.111 fax 0542.43.170  
[www.gruppohera.it](http://www.gruppohera.it)

Spett.  
**Ordine Ingegneri Provincia di Bologna**  
Strada Maggiore , 13  
40125 Bologna (BO)

[ordine.bologna@ingpec.eu](mailto:ordine.bologna@ingpec.eu)

Imola, prot. gen. n. 53793 del 29/04/2016

**PEC**

Lavori/Sviluppo Servizi/Gestione Richieste Tecniche/Pareri Fognari/MP

**Oggetto: Istruttorie fognarie di scarichi domestici e assimilati.  
Attivazione Numero Verde HERA S.p.A. per richiesta appuntamenti.**

Gentilissimi/e,

Vi comuniciamo che dal **16/05/2016** HERA S.p.A. adotterà una nuova modalità di **prenotazione degli appuntamenti** e di gestione dei ricevimenti dei clienti/tecnici esterni per il procedimento di **autorizzazione degli scarichi di acque reflue domestiche** e acque reflue assimilate alle domestiche nelle pubbliche fognature.

L'obiettivo che ci proponiamo è uniformare le modalità di accesso alle informazioni e razionalizzare i tempi di attesa telefonica e di ricevimento su tutto il territorio gestito.

Dal **16/05/2016** sarà attivo un Call Center ai seguenti numeri:

- Numero Verde gratuito **800.900.250** dal telefono fisso
- Numero a pagamento **199.500.580** da cellulare.

Il servizio di Call Center sarà disponibile dalle **8.00** alle **20.00** dal lunedì al venerdì e dalle **8.00** alle **13.00** il sabato.

A partire dalla data sopra indicata solamente attraverso i nuovi numeri sarà pertanto possibile prenotare un appuntamento presso ciascuno degli uffici HERA S.p.A. dislocati sul territorio adibiti a tale attività.

Per qualsiasi informazione o chiarimento in merito alla presente potete contattare HERA S.p.A. all'indirizzo di posta certificata: [heraspaserviziotecnicoclienti@pec.gruppohera.it](mailto:heraspaserviziotecnicoclienti@pec.gruppohera.it).

Siamo certi di una Vs. proficua collaborazione nel chiederVi di diffondere presso i/le Vs. associati/e l'informazione relativa a questo nuovo canale di contatto con i nostri uffici tecnici.

Cordiali saluti.

*Firmato digitalmente*

**Responsabile**  
**Lavori**  
**Elmo Veronesi**

*Documento conservato negli archivi informatici di Hera S.p.A. Documento che se stampato diviene "Copia conforme all'originale informatico, valida a tutti gli effetti di legge, sottoscritto con firma digitale".*

**Sede legale:** Viale Carlo Berti Pichat 2/4 40127 Bologna  
C.F./Partita IVA Registro Imprese BO 04245520376  
Capitale Sociale int. vers. € 1.489.538.745,00