



## Comune di Modena

Assessore all'Ambiente, Affari Generali  
e Servizi Demografici

Modena, 16.03.2010  
Prot. n. 31520/10

Al Cons. Comunale  
Sergio Celloni  
e p.c.  
All'Ufficio Rapporti con i Consiglieri  
Alla Segreteria del Sindaco

Oggetto: Risposta scritta alla interrogazione prot. 155474/09 ad oggetto "Hera ignora il rispetto con cui i modenesi ricordano i defunti e spegne le lampade a S.Cataldo"

Gent. Consigliere,

rispondo in forma scritta alla Sua interrogazione in oggetto, prevista nella seduta consiliare del 15 marzo comunicando quanto segue.

La gestione delle lampade votive dei cimiteri di Modena e forese è affidata ad Hera. Il servizio, prima gestito da AMCM e poi da META, prevede la gestione di circa 37.000 lampade votive installate, per un totale di circa 21.000 incaricati del pagamento. Il servizio, infatti, prevede il mantenimento in esercizio di una o più lampade votive dietro il pagamento di un canone annuo.

La procedura di fatturazione comporta l'emissione del canone annuo a giugno con scadenza luglio. Nel caso in cui non venga riscontrato il pagamento, viene emesso un sollecito con scadenza a settembre. Qualora non sia riscontrato nemmeno il pagamento del sollecito, si provvede al distacco del servizio. Il distacco non viene eseguito ai primi di novembre, in concomitanza con la commemorazione dei defunti, ma almeno 45 giorni prima. Questo proprio per evitare spiacevoli disagi e per far sì che i clienti abbiano il tempo per regolarizzare eventualmente la propria posizione. La maggior affluenza di visitatori ai cimiteri avviene, però, proprio in concomitanza del 2 novembre, per cui i clienti solitamente si accorgono dell'avvenuto distacco soltanto in quei giorni.

Proprio per assistere i clienti e risolvere al più presto le inadempienze, durante le due settimane antecedenti l'inizio novembre, Hera è presente, anche nei giorni festivi e ad orario continuato, dalle 8 alle 18, all'ufficio di San Cataldo e nei cimiteri del forese.

Si ricorda che l'incaricato del pagamento deve sempre comunicare ad Hera il proprio indirizzo, qualora lo cambi, per permettere un corretto invio delle fatture, e che è possibile la domiciliazione bancaria. Le comunicazioni o le richieste in merito al servizio possono essere rivolte a tutti gli sportelli Hera oppure al numero verde 800.999.500 (chiamata gratuita da rete



fissa, da cellulare 199.199.500, numero non gratuito), attivo dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 18 ed il sabato dalle 8 alle 13.

La società Hera Comm gestisce la politica dei solleciti avendo attenzione alla clientela, che si è tradotta nel mancato sollecito di pagamento per le bollette sotto la soglia dei 15 euro. Proprio questa scelta è probabilmente la causa dell'involontario mancato pagamento da parte di diversi utenti. Su questa scelta l'Amministrazione ha chiesto a Hera una rivalutazione della soglia che includa anche gli importi per luci votive.

Cordiali saluti.

L'Assessore  
Dott. Simona Arletti