



Protocollo di intesa tra Hera S.p.A., Hera Comm S.r.l e i Comuni per la realizzazione di aree verdi urbane e la promozione della bolletta elettronica del Gruppo Hera

Allegato tecnico 5 - Monitoraggio degli interventi e comunicazione

1. SCOPO DEL DOCUMENTO

Scopo del presente allegato tecnico è identificare le azioni di comunicazione (e le relative modalità) che il Comune metterà in atto per sensibilizzare i propri cittadini con lo scopo di favorire il passaggio all'invio elettronico delle bollette emesse da Hera e le azioni da attuare per il monitoraggio e la comunicazione dei risultati raggiunti, con particolare riferimento agli interventi di forestazione urbana realizzati.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Questo documento è applicabile a tutti i Comuni firmatari del Protocollo di intesa tra Hera S.p.A., Hera Comm S.r.l. e i Comuni per la realizzazione di aree verdi urbane e la promozione della bolletta elettronica del Gruppo Hera.

3. LE AZIONI DI COMUNICAZIONE DI HERA

Alcuni strumenti di comunicazione saranno realizzati a livello centrale da Hera per supportare la campagna di adesione al passaggio alla bolletta elettronica. Questi strumenti saranno a disposizione di tutti i Comuni che li vogliano utilizzare previa comunicazione a Hera (vedi specifica scheda in allegato).

La complessiva attività di comunicazione pubblica sul progetto prende avvio nel mese di Maggio 2015. La comunicazione di progetto è volta a incrementare il numero di adesioni alla bolletta elettronica fra i clienti di Hera. In particolare verranno realizzati gli strumenti elencati nella seguente tabella.

Strumento	Descrizione
Immagine di progetto	Realizzazione di un logo e di un visual specifico per il progetto che personalizzerà gli strumenti di comunicazione
Flyer	Sarà valutata la realizzazione di un flyer (di dimensioni di circa 10 x 21 centimetri) che sarà inserito nella busta contenente la bolletta cartacea spedita ai clienti del Gruppo Hera
Locandine e altro materiale	Sarà valutata la realizzazione di: <ul style="list-style-type: none"> • locandine da affiggere nelle sedi e negli sportelli Hera e negli URP dei Comuni interessati al progetto • altro materiale (es. volantini) per la promozione del progetto Questi materiali saranno messi a disposizione dei Comuni partner (si veda il successivo punto 6)

<p>Canale web dedicato</p>	<p>Realizzazione di una nuova area specifica sul progetto nell'ambito del canale dedicato all'iniziativa www.alberi.gruppohera.it , che si arricchirà progressivamente con i seguenti contenuti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • descrizione del progetto (concept, obiettivi, tempi, modalità, accordi con gli enti, ...) • elenco Comuni partner, con link ai loro siti e social network • elenco altri partner, con link ai loro siti e social network • informazione sugli interventi, con planimetrie, rendering, immagini delle piantumazioni, ... • contatore delle sottoscrizioni con equivalenza in alberi • contatore di emissioni di CO₂ evitate e di carta risparmiata grazie alle sottoscrizioni della bolletta elettronica • form con i contatti specifici per il progetto • accesso rapido alla sottoscrizione della bolletta elettronica
<p>Comunicazione on line</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizzazione di un banner, in varie dimensioni, che i Comuni e tutti gli altri eventuali partner del progetto potranno inserire nelle loro pagine web, per agevolare il collegamento rapido tra i propri siti e la nuova area dedicata al progetto (sul portale Hera). Il banner sarà inserito anche nella intranet Hera per la promozione ai dipendenti del Gruppo • Possibile invio di newsletter, sia come invito alla sottoscrizione, sia successivamente come rendicontazione dei risultati raggiunti. • Pr on line
<p>Conferenze stampa congiunte Hera + Comuni partner</p>	<p>Hera valuterà la realizzazione, congiuntamente con i Comuni partner, di conferenze stampa all'avvio del progetto (Maggio 2015) e nell'arco temporale pluriennale lungo il quale si sviluppa la sua realizzazione: in particolare, si attuano iniziative rivolte alla stampa locale in occasione della conclusione di ciascuna piantumazione realizzata all'interno del progetto</p>

4. LE AZIONI DI COMUNICAZIONE DEL COMUNE

Ogni Comune ha il compito di promuovere nel proprio territorio il passaggio alla bolletta elettronica attraverso tutti i canali a sua disposizione. Alcune iniziative potranno essere attuate in modo autonomo dal Comune, mentre alcune altre potranno vedere il supporto e/o la stretta collaborazione di Hera: in tutti i casi è però necessaria condivisione preventiva da parte di Hera.

Le iniziative di comunicazione a livello territoriale verranno concordate con Hera tramite la compilazione della scheda in allegato. La scheda va inviata inizialmente ad Hera

- entro il 18 aprile 2015 da parte dei City partners e dei Local Community partners
- e successivamente (in caso di ulteriori iniziative) almeno 30 giorni prima rispetto alla realizzazione dell'iniziativa: Hera darà riscontro entro 15 giorni. Di seguito alcuni esempi delle iniziative che possono essere attuate.

Strumento	Descrizione
Promozione ai dipendenti	Azioni di sensibilizzazioni per il passaggio alla bolletta elettronica a tutti i propri dipendenti tramite intranet o altri strumenti interni all'Amministrazione
Coinvolgimento dei cittadini e altri partner	Azioni di sensibilizzazione ai cittadini, ad esempio coinvolgendo scuole, associazioni locali di volontariato, centri sociali e centri anziani, ecc.
Altri strumenti	<ul style="list-style-type: none"> • sito web del Comune • intranet, newsletter • comunicazione su stampa locale (giornali e siti web di informazione) • locandine o cartelli in aree pubbliche e presso le Biblioteche comunali • passaggi su radio locali • locandine, volantini nelle scuole • incontri pubblici di approfondimento del progetto • inserimento dell'iniziativa all'interno di altri progetti del Comune, o cui il Comune partecipa

5. LA COMUNICAZIONE NELLE AREE

Nell'area o nelle aree in cui verranno piantati gli alberi il Comune si impegna a predisporre un cartello che indichi l'avvenuta sponsorizzazione dell'intervento da parte di Hera, come sarà definito più specificamente nel contratto di sponsorizzazione. Dovranno essere inseriti i loghi di Hera e del Comune. Le dimensioni e le caratteristiche del cartello verranno validate insieme a Hera tenendo conto dei modelli utilizzati dal Comune stesso per questo tipo di segnaletica.

6. I MATERIALI DI COMUNICAZIONE

Come già indicato al punto 3, Hera predisporrà dei materiali standard che potranno essere utilizzati dai Comuni per diffondere l'iniziativa sul proprio territorio. Tali materiali saranno predisposti in modo tale che il Comune possa inserire il proprio logo, loghi di altri eventuali partner locali, l'indicazione delle aree oggetto di intervento di piantumazione e altre eventuali informazioni relative a specifiche iniziative di promozione del progetto.

Ogni utilizzo dei loghi di Hera e ogni personalizzazione dei materiali predisposti da Hera deve essere concordata con il Gruppo.

7. MONITORAGGIO DEGLI INTERVENTI

Al fine di comunicare in modo trasparente ai cittadini e ai clienti i risultati del progetto, il Comune si impegna a comunicare periodicamente (e comunque almeno con cadenza annuale) a Hera negli anni successivi all'impianto lo stato di permanenza degli alberi, il tasso di mortalità ed eventuali criticità che fossero emerse.

Allegato I

SCHEMA DESCRITTIVA DELLE INIZIATIVE DI COMUNICAZIONE E DI PARTNERSHIP SUL TERRITORIO

Comune di.....

Nome Cognome del referente progetto

mail, telefono

data

IMPORTANTE: Compilare le caselle in azzurro chiaro e inviare all'Area Manager del territorio.

Il modello può ricomprendere più iniziative programmate dal Comune, o può essere compilato ogni volta che viene organizzata un'iniziativa di comunicazione: è comunque richiesto l'invio a Hera di una prima ipotesi di azioni:

- **entro il 18 aprile 2015** e in seguito almeno 30 giorni prima rispetto alla data di realizzazione dell'iniziativa per i City partners e per i Local community partners

Scheda riassuntiva delle iniziative di comunicazione

Tipologia di iniziativa (es. conferenza stampa, sito web del comune, newsletter, intranet, incontri pubblici)	Target principale (es. dipendenti, cittadini, associazioni, scuole ecc.)	Materiali utilizzati (possono essere eventualmente allegati)	Tempi

Scheda riassuntiva delle partnership che si intende attivare

Tipologia di partner che verrà coinvolto (scuola, associazione, centro sociale, ecc.)	Tipologia di iniziativa (coinvolgimento per le iniziative di comunicazione, per la progettazione, per la manutenzione, per l'attività didattica, ecc.)	Tempi