





riferimento proposta numero .....

Spett.le Società erogatrice del servizio

Il sottoscritto accetta la proposta di Hera Comm NordEst S.r.l. di attivazione della fornitura di energia elettrica e/o gas naturale per usi domestici, secondo i termini previsti nella Proposta e negli allegati che ne costituiscono parte integrante: "Offerta economica Hera Comm NordEst per i servizi energetici", "Condizioni generali di contratto" (MOD\_MF\_NE\_CGC\_20\_06).

DATI ANAGRAFICI

Cognome ..... Nome .....
Nato a ..... il ..... Codice Fiscale [ ]
Tipo e n° documento ..... Emesso da ..... In data .....
Indirizzo di residenza ..... Comune ..... Provincia [ ] CAP [ ]
Telefono ..... Cellulare ..... Indirizzo e-mail .....
Codice Cliente [ ] Codice Conto Contrattuale [ ] Invio documentazione via e-mail [ ]

CARATTERISTICHE DEL PUNTO DI FORNITURA - ENERGIA ELETTRICA

Denominazione Offerta ..... Prezzo al giorno (€/Giorno)/Profilo .....
POD (Punto di Prelievo) [ ] Convenzione/Promo .....
[ ] contributo di cui al caso a) della tabella 1 dell'offerta [ ] contributo di cui al caso b) della tabella 1 dell'offerta [ ] Bonus
Potenza Impiegata (kW) ..... Consumo annuo (kWh/anno) ..... Fornitura presso indirizzo di residenza [ ] Sì [ ] No [ ] Opzione Natura
Indirizzo di fornitura ..... Comune ..... Provincia [ ] CAP [ ]

CARATTERISTICHE DEL PUNTO DI FORNITURA - GAS NATURALE

Denominazione Offerta ..... Prezzo al giorno (€/Giorno)/Profilo .....
[ ] contributo di cui al caso a) della tabella 1 dell'offerta [ ] contributo di cui al caso b) della tabella 1 dell'offerta [ ] Bonus [ ] Opzione Natura
PDR (Punto di Riconsegna) [ ] Convenzione/Promo .....
Matricola contatore [ ]
Consumo annuo (Smc/anno) ..... Fornitura presso indirizzo di residenza [ ] Sì [ ] No
Uso [ ] Cottura [ ] Acqua calda [ ] Riscaldamento autonomo [ ] Riscaldamento centralizzato
Indirizzo di fornitura ..... Comune ..... Provincia [ ] CAP [ ]

DIARIO DEI CONSUMI

Superficie abitazione (mq) ..... Numero abitanti ..... Tipologia abitazione [ ] Appartamento [ ] Casa indipendente Proprietario abitazione [ ] Sì [ ] No

MODALITÀ DI PAGAMENTO E INVIO DELLA BOLLETTA

[ ] Bollettino postale [ ] Autorizzazione per l'addebito, in via continuativa, su conto corrente bancario/postale delle disposizioni SEPA CORE DIRECT DEBIT
Banca ..... Agenzia .....
IBAN italiano [ ]
IBAN estero [ ]
Titolare del conto corrente ..... Codice identificativo del Creditore: IT360010000004245520376
Codice Fiscale del sottoscrittore delegato ad operare su c/c [ ]

Il sottoscritto, come sopra identificato autorizza Hera SpA, anche per conto di Hera Comm NordEst, a disporre sul conto corrente sopra indicato addebiti in via continuativa ed autorizza la Banca ad eseguire l'addebito secondo le disposizioni impartite da Hera SpA, anche per conto di Hera Comm NordEst. Il rapporto con la Banca è regolato dal contratto stipulato dal Cliente con la Banca stessa. Eventuali richieste di rimborso di operazioni autorizzate devono essere richieste dal sottoscrittore alla propria Banca entro e non oltre 8 settimane dopo la data di addebito.

[ ] Bolletta per e-mail Indirizzo e-mail .....

Selezionando la casella ed indicando un indirizzo e-mail valido, il cliente autorizza Hera Comm NordEst s.r.l. ad inviare le bollette riferite al normale ciclo di fatturazione esclusivamente tramite posta elettronica. Tale modalità verrà estesa a tutti i servizi attivi con Gruppo Hera, fatturati tramite bolletta unica. Le restanti comunicazioni saranno inviate in modalità cartacea.

Data ..... Firma del Cliente .....

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il Cliente dichiara di avere preso visione dell'informativa redatta ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 e conferisce/nega il consenso alle seguenti attività:

- invio di materiale pubblicitario e svolgimento di attività di promozione commerciale, compimento di ricerche di mercato (lettera h delle "Finalità") [ ] Sì [ ] No
svolgimento di attività volte all'analisi delle preferenze, abitudini e/o scelte di consumo dell'interessato al fine di offrire prodotti o servizi conformi agli interessi dell'interessato stesso (lettera i delle "Finalità") [ ] Sì [ ] No

Data ..... Firma del Cliente .....

SOTTOSCRIZIONE PER ACCETTAZIONE

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 del C.C. si approvano specificamente i seguenti artt. delle Condizioni generali di contratto: Art. 2) Condizioni di fornitura; Art. 3) Oggetto - Decorrenza e Durata del contratto - Caratteristiche del punto di fornitura; Art. 5) Recesso unilaterale e diritto di ripensamento; Art. 6) Prezzi; Art. 7) Modalità di calcolo dei consumi; Art. 8) Fatturazione e pagamenti; Art. 9) Morosità e sospensione della fornitura per ritardato pagamento; Art. 10) Interessi di mora e ulteriori spese; Art. 11) Utilizzo dei servizi energetici e divieto di rivendita; Art. 12) Consumi abusivi e sospensione della fornitura; Art. 13) Irregolare funzionamento del gruppo di misura; Art. 14) Interruzioni e irregolarità del servizio; Art. 15) Sospensione della fornitura e risoluzione di diritto del contratto; Art. 16) Reclami e richieste di informazioni; Art. 18) Legge applicabile e Foro competente; Art. 21) Aggiornamento delle clausole contrattuali; Art. 22) Disposizioni Generali.

Data ..... Firma del Cliente .....

Agente.....



## SERVIZIO A MERCATO LIBERO

### CHI SIAMO

Hera Comm NordEst è la società di vendita di energia elettrica e gas naturale del Gruppo Hera con sede a via del Teatro 5, 34121 Trieste (TS).

### I NOSTRI CANALI DI CONTATTO

Per qualsiasi informazione puoi:

- contattarci telefonicamente al Numero Verde gratuito (da rete fissa e da cellulare) 800.904.477 attivo dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 22:00 e il sabato dalle 8:00 alle 18:00
- recarti presso uno dei nostri Sportelli Clienti (indirizzi ed orari di apertura su [www.gruppohera.it](http://www.gruppohera.it) o in bolletta)
- visitare il nostro sito internet [www.heracomm-nordest.gruppohera.it](http://www.heracomm-nordest.gruppohera.it)
- numero fax 040.7793245.

### COSA SIGNIFICA PASSARE A MERCATO LIBERO?

Passare a mercato libero significa che ogni cliente finale (di seguito il "Cliente") può liberamente decidere da quale venditore e a quali condizioni acquistare energia elettrica e gas. Il nostro contratto di fornitura (di seguito il "Contratto") è redatto in conformità alle disposizioni del Codice del Consumo (Dlgs. 206/2005) e del Codice di Condotta Commerciale dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito ARERA), scaricabile al link <https://www.arera.it/it/docs/18/366-18.htm>, ed è, quindi, comprensivo della nota informativa per il cliente finale e della scheda di confrontabilità della spesa rispetto al regime di tutela richieste da quest'ultima normativa. La legge n. 108 del 21 settembre 2018 "Legge di conversione del decreto legge n. 91/2018 cd. Milleproroghe" ha rinviato la scadenza della fine della tutela di prezzo al 1° luglio 2020 per i settori dell'energia elettrica (per i clienti domestici e le piccole imprese connesse in bassa tensione) e del gas naturale (per i clienti domestici). Da tale data ARERA cesserà di definire e aggiornare ogni 3 mesi le condizioni economiche (i prezzi) per la fornitura di energia elettrica e di gas naturale dei servizi di tutela per i clienti di piccole dimensioni.

### CARATTERISTICHE PRINCIPALI DELLE OFFERTE

Le condizioni economiche dell'offerta ed eventuali condizioni limitative per l'adesione sono indicate nell'allegato al plico contrattuale Offerta economica per i servizi energetici a mercato libero di Hera Comm NordEst

### COME PUOI ADERIRE ALLE OFFERTE

Puoi aderire all'offerta accettando la proposta di Hera Comm NordEst di attivazione della fornitura di gas e/o energia elettrica attraverso la sottoscrizione della Proposta Contrattuale allegata al Contratto.

Il Contratto si intende concluso in seguito all'accettazione da parte del Cliente della proposta contrattuale di Hera Comm NordEst. (di seguito la "Proposta Contrattuale").

### ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RECESSO AI SENSI DELL'ARTICOLO 52 CODICE DEL CONSUMO (Diritto di ripensamento)

Entro 14 giorni dalla conclusione del contratto, il Cliente, se cambia idea, può esercitare il diritto di ripensamento inviando:

- un fax al numero verde 0432.093612
- una e-mail all'indirizzo [contratti.NE@gruppohera.it](mailto:contratti.NE@gruppohera.it)
- una raccomandata con ricevuta di ritorno presso via del Teatro 5, 34121 Trieste (TS).

Se il Cliente ha richiesto espressamente ad Hera Comm NordEst che la fornitura abbia inizio durante il periodo utile per l'esercizio del diritto di ripensamento, ma successivamente a tale richiesta lo esercita, il Cliente, ai sensi del Codice di Condotta Commerciale (Delibera ARERA 366/2018/R/com s.s.m.i.), è tenuto al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto fino al momento della cessazione della fornitura, se questa è già stata attivata. Se invece la fornitura non è stata ancora attivata, al Cliente sarà addebitato un importo pari ad € 23,00 per ciascuna fornitura.

### COME VIENE ATTIVATA LA FORNITURA

L'attivazione della fornitura e quindi l'efficacia del Contratto è subordinata all'assenza di situazioni di morosità progressiva attribuibile al Cliente e all'esito positivo delle valutazioni sulla sua affidabilità creditizia (credit check). Tale attività è effettuata anche attraverso l'interrogazione di banche dati pubbliche. Nel caso in cui tali verifiche diano esito negativo, Hera Comm NordEst ne darà comunicazione al Cliente in forma scritta.

### DECORRENZA E DURATA DEL CONTRATTO - RECESSO

La data di decorrenza del contratto è quella indicata nella Proposta Contrattuale. Qualora tale data dovesse cambiare per motivi tecnici o procedurali, il Cliente sarà informato attraverso una comunicazione scritta.

Il Contratto è a tempo indeterminato ma il Cliente può recedere, in qualsiasi momento e senza spese:

- se il Cliente recede per cambiare fornitore, può esercitare il diritto di recesso entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio venditore, rilasciando al nuovo fornitore procura ad esercitare il recesso in suo nome e per suo conto verso Hera Comm NordEst
- se il Cliente recede dal Contratto per cessare la fornitura di energia elettrica e/o di gas, il Cliente deve inviare apposita comunicazione di recesso ad Hera Comm

NordEst rivolgendosi direttamente allo Sportello Clienti più vicino o contattando il numero verde 800.904.477 o inoltrando richiesta scritta a Hera Comm NordEst via del Teatro 5, 34121 Trieste (TS).

### QUALI GARANZIE VENGONO RICHIESTE

Se il Cliente sceglie, come modalità di pagamento della bolletta, la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito, Hera Comm NordEst non richiederà alcuna somma a titolo di deposito cauzionale.

Se il Cliente sceglie di pagare attraverso bollettino postale gli sarà richiesto il pagamento del deposito cauzionale nella misura di:

- in relazione al gas: di 30,00 euro per i Clienti con consumi fino a 500 Smc/anno; di 90,00 euro per i Clienti con consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 1500 Smc/anno; di 150,00 euro per i Clienti con consumi superiori a 1500 Smc/anno e fino a 2500 Smc/anno; di 300,00 euro per i Clienti con consumi superiori a 2500 Smc/anno e fino a 5000 Smc/anno; pari al valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al Cliente, al netto delle imposte, per i Clienti con consumo superiore a 5000 Smc/anno;
- in relazione all'energia elettrica, nella misura di 11,5 € per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata.

Ai clienti titolari di bonus sociale che scelgono di pagare attraverso bollettino postale sarà invece richiesto il pagamento del deposito cauzionale nella misura di:

- in relazione al gas: di 25,00 euro per i Clienti con consumi fino a 500 Smc/anno; di 77,00 euro per i Clienti con consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 5000 Smc/anno; pari al valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al Cliente, al netto delle imposte, per i Clienti con consumo superiore a 5000 Smc/anno;
- in relazione all'energia elettrica, nella misura di 5,20 € per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata.

### COME PAGARE LE BOLLETTE

Il Cliente può effettuare il pagamento delle bollette attraverso gli sportelli bancari o postali, gli Sportelli di Hera, tramite bonifico, domiciliazione diretta utilizzando l'Addebito Diretto SEPA inserito nella Richiesta di attivazione, Lottomatica e Sisal presso gli esercizi collegati, punti vendita COOP abilitati, e tramite gli altri servizi messi a disposizione e riportati in bolletta o reperibili sul nostro sito internet.

### COSA SUCCEDERÀ SE PAGHI IN RITARDO LA BOLLETTA

Nel caso il pagamento non sia effettuato entro i termini di scadenza, trascorsi non meno di 20 giorni dalla data di scadenza, invieremo un sollecito a mezzo raccomandata avente valore di costituzione in mora. In tal caso, Hera Comm NordEst oltre al pagamento del corrispettivo dovuto, addebiterà al Cliente interessi di mora, calcolati su base annua e pari al tasso ufficiale di riferimento aumentato di 3,5 punti percentuali e le eventuali spese postali sostenute per ogni comunicazione relativa a solleciti di pagamento.

In caso di mancato pagamento nel termine indicato nel sollecito, Hera Comm NordEst, trascorso un periodo non inferiore a 3 giorni, richiederà al distributore territorialmente competente la chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità ai sensi del Testo Integrato Morosità Gas (TIMG) e/o la sospensione della fornitura di energia elettrica ai sensi del Testo Integrato Morosità Energia Elettrica (TIMOE). In relazione all'energia elettrica, qualora sussistano le condizioni tecniche del misuratore, prima della sospensione della fornitura, viene effettuata una riduzione della potenza ad un livello pari al 15% della potenza disponibile. Decorsi 15 giorni dalla riduzione della potenza disponibile, in caso di mancato pagamento da parte del Cliente, il Distributore effettua la sospensione della fornitura. Nel caso in cui le chiusure del punto di riconsegna gas e/o del punto di prelievo di energia elettrica non vadano a buon fine, Hera Comm NordEst potrà richiedere al Distributore, previo invio di una comunicazione tramite raccomandata, l'interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna e/o del punto di prelievo, con oneri a carico del Cliente.

### LA FATTURAZIONE E L'UTILIZZO DEI DATI DI LETTURA

Le bollette vengono emesse sulla base dei consumi del Cliente comunicati ad Hera Comm NordEst dal Distributore. Ai fini della fatturazione Hera Comm NordEst utilizza i dati di misura rispettando il seguente ordine di priorità: 1) dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore; 2) autoletture comunicate dal Cliente e validate dal Distributore; 3) dati di misura stimati dal Distributore o da Hera Comm NordEst. La prima bolletta viene emessa entro un termine massimo di 120 giorni dalla data di attivazione del Contratto. Successivamente, in relazione all'energia elettrica, le bollette sono emesse con periodicità bimestrale; in relazione al gas, secondo la seguente periodicità:

- a) almeno quadrimestrale per i Clienti con consumi fino a 500 Smc/anno;
- b) bimestrale per i Clienti con consumi tra 500 e 3000 Smc/anno;
- c) mensile per i Clienti con consumi superiori a 3000 Smc/anno.

### QUALI SONO I DIRITTI DEL CLIENTE

I venditori sono tenuti al rispetto di precisi livelli di qualità nei confronti dei propri Clienti, sia per quanto riguarda modalità e tempi di risposta ai reclami, come stabilito dall'Allegato A alla Delibera ARERA 413/2016/R/com (TIQV), sia sui tempi di

## SERVIZIO A MERCATO LIBERO

emissione delle fatture di periodo e di chiusura a fine rapporto contrattuale ai sensi dell'Allegato A alla Delibera ARERA 463/2016/R/com (TIF). In caso contrario il venditore sarà tenuto a corrispondere al Cliente un importo a titolo di indennizzo.

A tutela del consumatore, abbiamo inoltre aderito alla procedura di ripristino per contratti o attivazioni contestati, prevista dall'Allegato A della Delibera ARERA n. 228/17/R/com (TIRV).

Per ulteriori informazioni sui diritti del Cliente può visitare il sito [www.arera.it](http://www.arera.it).

### **COME INVIARE UN RECLAMO**

Eventuali reclami devono essere presentati in forma scritta ai canali di contatto indicati in bolletta e sul sito [www.gruppohera.it](http://www.gruppohera.it), oppure ad Hera Comm NordEst via del Teatro 5, 34121 Trieste (TS), utilizzando il modulo allegato al Contratto.

Il Cliente può inoltrare reclamo anche senza utilizzare tale modulo alla condizione che siano indicati: nome e cognome del reclamante, indirizzo di fornitura, servizio a cui si riferisce il reclamo, il codice POD nel caso di fornitura di energia elettrica o PDR nel caso di fornitura di gas (reperibili in bolletta, ove disponibili) o, qualora non disponibili, il codice cliente ed una breve descrizione dei fatti contestati. Deve essere indicato anche il recapito postale se diverso da quello di fornitura.

Se il Cliente non riceve risposta al reclamo o non ritiene soddisfacente la risposta ricevuta, può ricorrere gratuitamente anche alla procedura di conciliazione del Servizio Conciliazione, gestito da Acquirente Unico per conto di ARERA. Le modalità di accesso al Servizio, i termini ed il funzionamento della procedura sono disponibili sul sito <http://www.autorita.energia.it/it/consumatori/conciliazione.htm> sono consultabili sul sito.

## SERVIZIO A MERCATO LIBERO

### CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

#### ART. 1 - DEFINIZIONI

**1.1** Ai fini del presente Contratto si applicano le seguenti definizioni:

- **"Arera"**: "Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente", autorità amministrativa indipendente che regola e disciplina il settore elettrico e del gas naturale, istituita con la legge 14 novembre 1995, n. 481 Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità, pubblicata in GU n. 270 del 18 novembre 1995 – Supplemento Ordinario n. 136;

- **"Addebito Diretto SEPA"**: è un servizio di incasso basato sulla sottoscrizione da parte del Cliente di un'autorizzazione ad addebitare direttamente il conto corrente (mandato) ed attivato da Hera Comm NordEst che - a seguito del mandato firmato dal proprio cliente - avvia la riscossione delle somme dovute attraverso la propria Banca (introdotto dal Regolamento Europeo n. 260/2012 - *che stabilisce i requisiti tecnici e commerciali per i bonifici e gli addebiti diretti in euro e che modifica il regolamento (CE) n. 924/2009* - pubblicato nella GU del 30 marzo 2012);

- **"Accettazione della proposta contrattuale per l'attivazione dei servizi energetici"**: è il documento con il quale il Cliente accetta l'attivazione della fornitura dei servizi energetici proposta da Hera Comm NordEst;

- **"Bolletta sintetica"**: è il documento di fatturazione, valido ai fini fiscali, che viene reso periodicamente al Cliente e che riporta le informazioni relative ai consumi del Cliente, agli importi fatturati, alle modalità di pagamento, nonché altre informazioni utili per la gestione della fornitura;

- **"Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità"**: azione finalizzata alla sospensione temporanea del servizio di distribuzione consistente nella chiusura da remoto o in loco del Punto di Riconsegna;

- **"Cliente"**: è la persona fisica, che acquista il gas naturale e/o l'energia elettrica oggetto del presente Contratto per usi esclusivamente domestici;

- **"Consumatore"**: è la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta;

- **"Cliente buon pagatore"**: è il Cliente finale che ha pagato entro i termini di scadenza le bollette relative all'ultimo biennio;

- **"Conferma del contratto"**: è, nel caso dei contratti conclusi attraverso forme di comunicazione a distanza, la comunicazione e/o documentazione fornita, anche mediante supporto durevole, dal venditore al Cliente finale al fine di acquisire un consenso informato in relazione alla conclusione del contratto da parte del Cliente finale;

- **"Consumi effettivi"**: sono i consumi di energia elettrica e/o gas attribuiti sulla base delle letture rilevate dal gruppo di misura ubicato presso il punto di fornitura nella titolarità del Cliente;

- **"Contratto"**: il presente Contratto di somministrazione di gas e/o energia elettrica al Cliente, concluso nei e/o fuori dei locali commerciali di Hera Comm NordEst o attraverso forme di comunicazione a distanza;

- **"Contratto a distanza"**: qualsiasi Contratto concluso tra il professionista e il consumatore nel quadro di un regime organizzato di vendita o di prestazione di servizi a distanza senza la presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore, mediante l'uso esclusivo di uno o più mezzi di comunicazione a distanza fino alla conclusione del Contratto, compresa la conclusione del Contratto stesso (a titolo esemplificativo, attraverso via telefono o internet);

- **"Contratto concluso nei locali commerciali di Hera Comm NordEst"**: qualsiasi Contratto tra il professionista ed il Consumatore concluso presso lo Sportello Clienti di Hera Comm NordEst;

- **"Contratto concluso fuori dei locali commerciali di Hera Comm NordEst"**: qualsiasi Contratto tra il professionista ed il Consumatore concluso fuori dalla sede o dagli uffici commerciali di Hera Comm NordEst (a titolo esemplificativo, presso la propria abitazione o in un centro commerciale);

- **"Contratto di dispacciamento"**: Contratto stipulato con Terna S.p.A., per l'erogazione del servizio di dispacciamento e per la regolazione delle relative partite economiche;

- **"Contratto di Distribuzione"**: Contratto stipulato con il Distributore per l'erogazione del servizio di distribuzione sulla rete locale e la regolazione delle relative partite economiche;

- **"Distributore elettrico"**: è il soggetto esercente in regime di concessione l'attività di distribuzione locale di energia elettrica, alla cui rete è connesso il punto di prelievo del Cliente;

- **"Distributore Gas"**: è il soggetto esercente l'attività di trasporto locale del gas attraverso reti di gasdotti locali per la consegna al Cliente;

- **"Elementi di Dettaglio"**: sono le informazioni di dettaglio, contenute nella bolletta, relative agli importi fatturati, con l'indicazione dei prezzi unitari applicati per ogni voce di spesa e delle relative quantità, rese disponibili da Hera Comm NordEst su richiesta del Cliente;

- **"Fasce orarie"**: sono le seguenti fasce orarie, così come definite nella tabella 6 del TIV: F1 nei giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 19:00; F2 nei giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 7:00 alle ore 8:00 e dalle ore 19:00 alle ore 23:00 e nei giorni di sabato dalle ore 7:00 alle ore 23:00; F3 nei giorni dal lunedì al sabato dalle ore 00:00 alle ore 7:00 e dalle ore 23:00 alle ore 24:00 e nei giorni di domenica e festivi tutte le ore della giornata;

- **"Fattura di chiusura"**: è la fattura emessa a seguito di cessazione della fornitura di energia elettrica e/o gas in essere tra Hera Comm NordEst e il Cliente e contenente la restituzione del deposito cauzionale eventualmente corrisposto dal cliente finale;

**"Fattura di periodo"**: è ogni fattura successiva alla prima emessa regolarmente nel corso del rapporto contrattuale tra venditore e cliente finale;

- **"Fatturazione anomala di consumi"**: si definisce anomala la fattura o la somma delle bollette, successiva/e ad un blocco di fatturazione o relativa/e al medesimo perio-

do di riferimento dei consumi, qualora emessa/e con cadenza inferiore alla periodicità di fatturazione prevista per il Cliente dalla regolazione e di importo superiore al 150% dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi nei seguenti casi: a) basata su dati di misura rilevati o stimati che faccia seguito ad altre bollette basate su dati rilevati o stimati; b) contenente ricalcoli qualora sia intervenuta una modifica dei dati di misura per lettura precedentemente errata o per ricostruzione dei consumi; c) contenente ricalcoli di importi precedentemente fatturati a seguito di una modifica delle componenti di prezzo applicate; d) emessa successivamente ad un blocco di fatturazione; e) emessa per prima successivamente all'attivazione della fornitura, con valori anomali rispetto all'autolettura comunicata dal cliente prima della fatturazione o contestualmente alla presentazione di un reclamo;

- **"Fornitura dei servizi energetici"**: è la fornitura di energia elettrica e/o di gas;

- **"Gas"**: gas naturale distribuito a mezzo di reti urbane;

- **"Glossario"**: è uno strumento rivolto al Cliente per rendere più comprensibili i termini utilizzati nelle bollette di energia elettrica e gas, fornendo per ogni voce una semplice spiegazione;

- **"Gruppo di misura"**: è la parte dell'impianto di alimentazione del Cliente finale che serve per l'intercettazione, per la misura dell'energia elettrica e/o del gas e per il collegamento all'impianto interno del Cliente. Il gruppo di misura comprende un eventuale correttore dei volumi misurati;

- **"Hera Comm NordEst"**: Hera Comm NordEst S.r.l., società autorizzata alla vendita di energia elettrica e gas dal Ministero dello Sviluppo Economico;

- **"Interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna gas"** e **"Interruzione della fornitura di energia elettrica"**: azione finalizzata alla sospensione della fornitura attraverso l'azione diretta sull'allacciamento che alimenta l'impianto del Cliente;

- **"Offerta economica per i servizi energetici a mercato libero di Hera Comm NordEst"** (di seguito denominata Offerta Economica): allegata al presente Contratto, contiene le condizioni economiche per la fornitura dei servizi energetici;

- **"Punto di riconsegna"** (d'ora in poi "PDR"): punto fisico in cui il gas viene consegnato dalla società di vendita e prelevato dal Cliente;

- **"Punto di prelievo"** (d'ora in poi "POD"): punto fisico in cui l'energia elettrica viene consegnata dalla società di vendita e prelevata dal Cliente;

- **"Parti"**: Hera Comm NordEst ed il Cliente definiti congiuntamente;

- **"Proposta contrattuale per l'attivazione dei servizi energetici"** (d'ora in poi "Proposta contrattuale"): è il documento con il quale Hera Comm NordEst propone al Cliente l'attivazione della fornitura dei servizi energetici;

- **"Ricalcolo"**: ricalcolo di consumi o corrispettivi già fatturati in precedenti bollette, quando: si rendono disponibili le letture ed i relativi consumi effettivi a seguito di precedenti bollette basate su letture e consumi stimati; si verifica una modifica dei consumi dovuta, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, ad una ricostruzione dei consumi per malfunzionamento del contatore o ad un errore nel dato di lettura comunicato dal distributore; si verifica una modifica dei prezzi applicati;

- **"Servizio di Conciliazione"**: è l'organismo istituito dall'Arera con deliberazione 260/2012/E/com del 21.06.2012, gestito in avalimento dall'Acquirente Unico S.p.A., ai sensi della legge 23 luglio 2009, n. 99 e del decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93, iscritto nell'Elenco degli Organismi ADR istituito dalla medesima Autorità ai sensi dell'art. 141-decies del Codice del Consumo;

- **"Switching"**: in relazione all'energia elettrica, è la variazione dell'utente del dispacciamento relativo ad uno o più punti di prelievo associati al Cliente finale e in relazione al gas è la variazione dell'utente della distribuzione relativo ad uno o più punti di riconsegna;

- **"Sistema indennitario"**: è il sistema che garantisce un indennizzo al Fornitore uscente in caso di mancato incasso del credito, o di parte di esso, relativo a fatture che contabilizzano consumi e oneri relativi agli ultimi 4 (quattro) mesi di erogazione della fornitura di gas naturale e/o di energia elettrica prima della data di effetto dello switching per il servizio prestato, disciplinato dal TISIND;

- **"Trattamento per fasce"**: è l'utilizzo delle rilevazioni e delle registrazioni effettuate da un misuratore elettronico messo in servizio per la valorizzazione nelle diverse fasce orarie dell'energia elettrica immessa e/o prelevata;

- **"Trattamento monorario"**: è l'utilizzo delle rilevazioni e delle registrazioni effettuate da un misuratore senza la valorizzazione nelle diverse fasce orarie dell'energia elettrica immessa e/o prelevata;

- **"Sportello/i Clienti"**: sono i punti di contatto sul territorio resi disponibili ai Clienti da Hera Comm NordEst;

- **"TERNA S.p.a."**: è la società responsabile dei servizi di trasmissione sulla rete di alta e altissima tensione e del dispacciamento su tutto il territorio nazionale;

- **"Codice del Consumo"**: è l'insieme delle norme di cui al Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (e successive modifiche e integrazioni), pubblicato nella GU n. 235 del 8 ottobre 2005 - Supplemento Ordinario n. 162;

- **Delibera Arera n. 200/99** (e successive modifiche e integrazioni) del 28 dicembre 1999, *Direttiva concernente l'erogazione dei servizi di distribuzione e di vendita dell'energia elettrica a clienti del mercato vincolato ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettera h), della legge 14 novembre 1995, n. 481*, pubblicata in GU n. 306 Supplemento Ordinario n. 235 del 31 dicembre 2009;

- **Delibera Arera 398/2014/R/eel** (e successive modifiche e integrazioni) del 31 luglio 2014 - *Disposizioni funzionali all'acquisizione della titolarità di un punto di prelievo attivo da parte di un cliente finale. Regolazione della voltura nel settore elettrico* - pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 1 agosto 2014;

- **Delibera Arera 501/2014/R/COM** (e successive modifiche e integrazioni) del 16 ottobre 2014, *Bolletta 2.0: criteri per la trasparenza delle bollette per i consumi di elettricità e/o di gas distribuito a mezzo di reti urbane*, pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data

## SERVIZIO A MERCATO LIBERO

20.10.2014;

- **Delibera Arera 485/2015/R/eel** (e successive modifiche e integrazioni) del 14 ottobre 2015 - *Riforma del processo di switching nel mercato retail elettrico* - pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 19 ottobre 2015;

- **Delibera Arera 102/2016/R/COM** (e successive modifiche e integrazioni) del 10 marzo 2016 - *Regolazione della voltura nel settore gas e modifiche all'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 398/2014/R/eel* - pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 11 marzo 2016;

- **Delibera Arera 223/2016/R/gas** (e successive modifiche e integrazioni) del 12 maggio 2016 - *Disposizioni in materia di assicurazione a favore dei clienti finali del gas, per il quadriennio 1 gennaio 2017 - 31 dicembre 2020* - pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 13 maggio 2016;

- **Delibera Arera 302/2016/R/COM** (e successive modifiche e integrazioni) del 09 giugno 2016, *Modalità e tempistiche relative alla disciplina del recesso dai contratti di fornitura*, pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 10 giugno 2016;

- **Delibera Arera 77/2018/R/COM** (e successive modifiche e integrazioni) del 08 febbraio 2018, *Riforma del processo di switching nel mercato retail del gas naturale*, pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 09 febbraio 2018;

- **Delibera 366/2018/R/COM** (e successive modifiche e integrazioni) del 28 giugno 2018, *Codice di Condotta Commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali*, pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 2 luglio 2018;

- **Delibera Arera 569/2019/R/gas** (e successive modifiche e integrazioni) del 27 dicembre 2019, *Approvazione della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025 - Parte I del Testo unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025 (RQDG)*, pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 27 dicembre 2019;

- **"TIBEG"**: è il *Testo Integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici disagiati per le forniture di energia elettrica e gas naturale*, approvato con Delibera Arera 402/2013/R/com (e successive modifiche e integrazioni) del 26 settembre 2013, pubblicato sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 30 settembre 2013;

- **"TIC"**: è il *Testo integrato delle condizioni economiche per l'erogazione del servizio di connessione (2020-2023)* approvato con Delibera Arera n. 568/2019/R/eel (e successive modifiche e integrazioni) del 27 dicembre 2019, pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 27 dicembre 2019;

- **"TICO"**: è il *Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico - Testo Integrato Conciliazione*, approvato con Delibera 209/2016/E/com (e successive modifiche e integrazioni) del 5 maggio 2016, pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 06 maggio 2016;

- **"TIF"**: è il *Testo Integrato Fatturazione*, approvato con Delibera Arera 463/2016/R/com (e successive modifiche e integrazioni) del 4 agosto 2016, pubblicato sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 5 agosto 2016;

- **"TILP"**: è il *Testo Integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas in ordine alla determinazione convenzionale per fasce orarie dei profili di prelievo dell'energia elettrica corrispondenti ai Clienti finali con prelievi non trattati su base oraria (load profiling per fasce)*, approvato con Delibera Arera n. 278/07 (e successive modifiche e integrazioni) del 31 ottobre 2007, pubblicata in GU n.284 Supplemento Ordinario n. 255 del 6 dicembre 2007;

- **"TIME"**: è il *Testo Integrato Misura Elettrica (2016-2019)*, approvato con Delibera Arera 654/2015 del 23 dicembre 2015, pubblicato sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 28 dicembre 2015;

- **"TIMG"**: è il *Testo integrato morosità gas*, approvato con Delibera Arera Arg/Gas n. 99/11, (e successive modifiche e integrazioni) del 21 luglio 2011, *Disposizioni per il mercato della vendita al dettaglio del gas naturale: servizio di default, acquisto e perdita della responsabilità dei prelievi e approvazione del Testo Integrato Morosità Gas. Modifiche e integrazioni alla disciplina vigente in materia di contenimento del rischio creditizio per il mercato energia elettrica*, pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 29 luglio 2011;

- **"TIMOE"**: è il *Testo Integrato morosità elettrica*, approvato con Delibera Arera 258/2015/R/com (e successive modifiche e integrazioni) del 29 maggio 2015, pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 4 giugno 2015;

- **"TIQE"**: è il *Testo integrato della qualità dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2016 - 2023* approvato con Delibera Arera ARG/elt 646/2015 del 22 dicembre 2015 (e successive modifiche e integrazioni), pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 22 dicembre 2015;

- **"TIQV"**: è il *Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale* approvato con Delibera Arera ARG/com 413/2016 (e successive modifiche e integrazioni) del 21 luglio 2016, pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 22 luglio 2016;

- **"TIS"**: è il *Testo Integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas in ordine alla regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di dispacciamento (settlement) comprensivo di modalità per la determinazione delle partite economiche insorgenti dalle rettifiche ai dati di misura con (modifiche alla deliberazione n. 111/06)*, approvato con Delibera Arera ARG/elt 107/09 (e successive modifiche e integrazioni) del 30 luglio 2009, pubblicata in GU n. 211 dell'11 settembre 2009, Supplemento Ordinario n. 171;

- **"TISIND"**: è il *Testo integrato del sistema indennitario a carico del cliente finale moroso nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale*, approvato con Delibera di Aera 593/2017/R/COM (e successive modifiche e integrazioni) del 3 agosto 2017 e pubbli-

cata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it);

- **"TIT"**: è il *Testo integrato delle disposizioni per l'erogazione dei servizi di trasmissione e distribuzione dell'energia elettrica (2020-2023)*, approvato con Delibera Arera n. 568/2019/R/eel (e successive modifiche e integrazioni) del 27 dicembre 2019, pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 27 dicembre 2019;

- **"TIV"**: è il *Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali ai sensi del decreto legge 18 giugno 2007, n. 73/07 approvato con Delibera Arera n. 301/2012/R/eel* (e successive modifiche e integrazioni) del 19 luglio 2012, pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 19 luglio 2012;

- **"TIVG"**: *Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane* approvato con Delibera Arera ARG/gas n. 64/09 (e successive modifiche e integrazioni) del 28 maggio 2009, pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 4 giugno 2009.

### ART. 2 - CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

**2.1** Nel caso di contratti conclusi nei e/o fuori dai locali commerciali, il Contratto si conclude con l'accettazione da parte del Cliente della Proposta contrattuale di Hera Comm NordEst.

**2.2** Per quanto riguarda i Contratti a Distanza, il Contratto si intende concluso dopo l'accettazione espressa del Cliente ex articolo 51 del Codice del Consumo.

**2.3** Con riferimento alla fornitura di gas, se il Contratto è concluso da un Cliente per il quale il Distributore competente ha in precedenza eseguito uno o più interventi di interruzione dell'alimentazione, anche in relazione ad un PDR diverso da quello per il quale richiede l'attivazione, l'attivazione della fornitura è subordinata, ai sensi dell'articolo 12, comma 2 del TIMG, al pagamento, da parte del Cliente, degli importi dovuti.

**2.4** Hera Comm NordEst, ai sensi dell'articolo 8, comma 2 del TIMG, ha facoltà di revocare l'attivazione della fornitura di gas; a tal fine, il Distributore competente comunicherà ad Hera Comm NordEst le seguenti informazioni: a) se il PDR risulta chiuso per morosità; b) il mercato di provenienza del Cliente; c) l'accessibilità o meno del PDR; d) le date di eventuali richieste di sospensione della fornitura per morosità, oltre a quella eventualmente in corso, presentate negli ultimi 12 (dodici) mesi precedenti la richiesta di attivazione presentata da Hera Comm NordEst; e) le date di eventuali richieste di attivazione oltre a quella in corso, eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la richiesta di attivazione presentata da Hera Comm NordEst.

**2.5** Hera Comm NordEst, ai sensi dell'articolo 6, comma 3 del TIMOE, ha facoltà di revocare l'attivazione della fornitura di energia elettrica; a tal fine, il Distributore competente comunicherà ad Hera Comm NordEst le seguenti informazioni: a) se il POD risulta sospeso a seguito di una richiesta di sospensione della fornitura per morosità; b) se per il medesimo POD sia eventualmente in corso una richiesta di indennizzo; c) il mercato di provenienza del punto; d) le date di eventuali richieste di sospensione della fornitura per morosità, oltre a quella eventualmente in corso, presentate negli ultimi 12 (dodici) mesi precedenti la richiesta di attivazione; e) le date di eventuali richieste di attivazione oltre a quella in corso, eseguite negli ultimi 12 (dodici) mesi precedenti la richiesta di attivazione presentata da Hera Comm NordEst.

**2.6** Qualora, in seguito al ricevimento delle informazioni di cui ai commi 2.4 e 2.5, Hera Comm NordEst eserciti le facoltà ivi previste, la Proposta contrattuale si intende revocata e gli effetti del recesso dal contratto con il precedente venditore verranno meno.

### ART. 3 - OGGETTO - EFFICACIA E DURATA DEL CONTRATTO

#### - CARATTERISTICHE DEL PUNTO DI FORNITURA

**3.1** Il Contratto ha per oggetto la fornitura di energia elettrica e/o gas per usi domestici.

**3.2** L'efficacia del Contratto è subordinata:

- all'assenza di situazioni di morosità pregressa attribuibile al Cliente e all'esito positivo delle valutazioni sull'affidabilità creditizia del Cliente (credit check). Tale attività è effettuata anche attraverso l'interrogazione di banche dati pubbliche. Nel caso in cui tali verifiche diano esito negativo, Hera Comm NordEst ne darà comunicazione in forma scritta;

- al collegamento dei punti di fornitura oggetto del Contratto alle reti di distribuzione locale;

- all'attivazione dei servizi di trasporto e dispacciamento, nel caso di fornitura di energia elettrica;

- all'attivazione del servizio di distribuzione, nel caso di fornitura di gas.

A tal fine:

- Hera Comm NordEst provvede per la fornitura di gas presso i PDR oggetto del Contratto a stipulare il Contratto di vettoriamento con il Distributore locale.

- In relazione alla fornitura di energia elettrica, il Cliente conferisce ad Hera Comm NordEst mandato senza rappresentanza ex art. 1705 c.c., a stipulare, per i POD oggetto del Contratto, il Contratto di trasporto con il Distributore locale, nonché il Contratto di dispacciamento con TERNA S.p.a., e l'autorizza, ai sensi dell'art. 1717 c.c., ad avvalersi di altre società controllanti il mandatario o da quest'ultimo controllata, come pure qualsiasi società partecipata.

- Il Cliente conferisce altresì a Hera Comm NordEst mandato con rappresentanza ex art. 1704 c.c. per la conclusione con il Distributore del Contratto di connessione. Hera Comm NordEst provvede, direttamente o tramite società controllanti il mandatario o da quest'ultimo controllata, come pure qualsiasi società partecipata, per la fornitura di energia elettrica presso i POD oggetto del Contratto a richiedere, al Distributore competente, su richiesta e per conto del Cliente, le prestazioni oggetto del TIQE; rientrano tra tali prestazioni, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le prestazioni relative all' aumento di potenza, allo spostamento dei gruppi di misura, alla verifica del gruppo di misura, alle disattivazioni. Si precisa che, nei casi particolarmente dettagliati all'art. 81.3 del TIQE, il



## SERVIZIO A MERCATO LIBERO

Cliente può rivolgersi direttamente al Distributore competente.

- Con riferimento alla fornitura di gas, Hera Comm NordEst provvede, per i PDR oggetto del presente Contratto, a richiedere al Distributore competente, su richiesta e per conto del Cliente, le prestazioni oggetto della Sezione III della RQDG; rientrano tra tali prestazioni, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le prestazioni relative allo spostamento dei gruppi di misura, alla verifica del gruppo di misura, alle disattivazioni e riattivazioni.

In seguito a sospensione per potenziale pericolo, il Cliente richiede la riattivazione della fornitura direttamente al Distributore competente.

**3.3** Hera Comm NordEst è altresì autorizzata dal Cliente ad essere destinataria del rilascio delle curve di prelievo rilevate dal Distributore locale.

**3.4** I mandati conferiti cessano alla data di risoluzione del presente Contratto e devono ritenersi da parte del Cliente irrevocabili fino a detta data.

Il Cliente si impegna a prestare tutta la necessaria collaborazione ed a fornire tutti i documenti utili e necessari agli scopi di cui sopra.

**3.5** Gli effetti del presente Contratto, valevole per i punti di fornitura comunicati dal Cliente, decorrono dal giorno dell'avenuta attivazione della fornitura dei servizi energetici, e il Contratto si intende a tempo indeterminato, salvo la possibilità di recesso di entrambe le Parti disciplinata dall'art. 5. Qualora la data di attivazione della fornitura non sia compatibile con la data di attivazione del servizio di trasporto di energia elettrica e/o di gas, la decorrenza della fornitura si intende differita alla prima data utile successiva che Hera Comm NordEst comunicherà al Cliente tramite posta ordinaria presso l'indirizzo di fatturazione indicato dal Cliente stesso. Qualora la modifica della data di attivazione non sia imputabile a Hera Comm NordEst (a titolo esemplificativo ma non esaustivo, tale causa può consistere nella subordinazione dell'efficacia del Contratto al pagamento da parte del Cliente delle morosità pregresse) la stessa non è responsabile di eventuali danni subiti dal Cliente, derivanti dal rinvio dell'attivazione della fornitura.

**3.6** In relazione all'energia elettrica, se i dati relativi alla potenza impegnata dal Cliente sono difformi da quelli in possesso del Distributore competente, Hera Comm NordEst ne dà comunicazione scritta al Cliente. Hera Comm NordEst applicherà comunque il dato come risultante al Distributore.

**3.7** Nel caso di Switching, la fornitura sarà attivata compatibilmente con le tempistiche previste dalla delibera 487/2015 per il servizio energia elettrica e dalla Delibera 77/2018/R/com in relazione al servizio gas.

**3.8** Nel caso di attivazione di un nuovo POD o PDR di uno precedentemente disattivato e in caso di voltura, la fornitura sarà avviata secondo le tempistiche definite nel TIQE per il servizio energia elettrica e definite nel RQDG per il servizio gas.

### ART. 4 - GARANZIE

**4.1** Hera Comm NordEst ha la facoltà di richiedere al Cliente, anche successivamente all'attivazione del Contratto, una somma a titolo di deposito cauzionale.

**4.2** Con riferimento all'energia elettrica, per i Clienti domestici economicamente svantaggiati aventi diritto, a norma del TIBEG, alla compensazione della spesa, l'ammontare del deposito cauzionale è determinato nella misura di 5,2 € per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata. Per i Clienti diversi da quelli di cui sopra, l'ammontare massimo del deposito cauzionale è determinato nella misura di 11,5 € per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata.

**4.3** Con riferimento al gas, per i Clienti domestici economicamente svantaggiati aventi diritto, a norma del TIBEG, alla compensazione della spesa, l'ammontare del deposito cauzionale è determinato nella misura: di 25,00 euro per i Clienti con consumi fino a 500 Smc/anno; di 77,00 euro per i Clienti con consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 5000 Smc/anno; pari al valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al Cliente, al netto delle imposte, per i Clienti con consumi superiori a 5000 Smc/anno.

Per i Clienti diversi da quelli di cui sopra, l'ammontare massimo del deposito cauzionale è determinato nella misura: di 30,00 euro per i Clienti con consumi fino a 500 Smc/anno; di 90,00 euro per i Clienti con consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 1500 Smc/anno; di 150,00 euro per i Clienti con consumi superiori a 1500 Smc/anno e fino a 2500 Smc/anno; di 300,00 euro per i Clienti con consumi superiori a 2500 Smc/anno e fino a 5000 Smc/anno; pari al valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al Cliente, al netto delle imposte, per i Clienti con consumo superiore a 5000 Smc/anno.

Se, nel corso del rapporto contrattuale, i consumi storici del Cliente subiscono variazioni, l'ammontare del deposito cauzionale così come sopra definito, viene adeguato ai nuovi scaglioni di consumo.

**4.4** Il pagamento del deposito cauzionale avviene con addebito in bolletta e viene restituito al momento della cessazione degli effetti del Contratto di vendita, maggiorato degli interessi maturati al tasso legale.

**4.5** Se il Cliente sceglie, come modalità di pagamento della bolletta, la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito delle bollette Hera Comm NordEst non può richiedere alcuna somma a titolo di deposito cauzionale; se il Cliente sceglie tale modalità successivamente all'attivazione del Contratto, il deposito cauzionale eventualmente versato viene restituito successivamente all'attivazione della domiciliazione.

**4.6** La mancata prestazione delle garanzie richieste in riferimento all'energia elettrica e al gas conferisce a Hera Comm NordEst la facoltà di sospendere le forniture in corso, di negare quelle richieste e, nei casi di maggior rischio, di risolvere il Contratto. In caso di insolvenza, Hera Comm NordEst può utilizzare il deposito cauzionale a copertura dei propri crediti e il Cliente non può riottenere la fornitura se non la reintegra. Il deposito cauzionale viene rimborsato al momento della cessazione del Contratto, dopo il saldo di tutti i consumi relativi all'utenza cessata e detraendo gli eventuali importi ancora dovuti dal Cliente.

### ART. 5 - RECESSO UNILATERALE E DIRITTO DI RIPENSAMENTO

**5.1** Se il Cliente recede dal Contratto al fine di cambiare fornitore, può esercitare il diritto di recesso senza oneri in qualsiasi momento della fornitura, entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio venditore, rilasciando al nuovo fornitore procura ad esercitare il recesso in suo nome e per suo conto verso Hera Comm NordEst.

**5.2** Se il Cliente recede dal Contratto senza il fine di cambiare fornitore, ma al fine di cessare la fornitura di energia elettrica e/o di gas, il Cliente deve inviare apposita comunicazione di recesso ad Hera Comm NordEst rivolgendosi direttamente allo Sportello Clienti più vicino o contattando il numero verde 800.904.477 o inoltrando richiesta scritta a Hera Comm NordEst via del Teatro 5, 34121 Trieste (TS) mediante raccomandata a/r che deve riportare gli elementi per identificare univocamente il contratto di fornitura da cui si desidera recedere oltre al recapito presso il quale deve essere inviata la fattura finale di chiusura. In seguito al ricevimento della comunicazione di recesso, Hera Comm NordEst inoltra al distributore Competente richiesta di chiusura del contatore di energia elettrica e/o gas. In tale caso il termine di preavviso, non può essere superiore a 30 (trenta) giorni e decorre dalla data di ricevimento della comunicazione da parte dell'esercente. Fino alla cessazione della fornitura eseguita dal Distributore il Contratto rimane attivo e il Cliente resta direttamente responsabile verso Hera Comm NordEst del pagamento del gas e/o dell'energia elettrica, e relative imposte, nonché nei confronti del Distributore per qualsiasi danno che possa derivare al Contatore ed agli impianti.

**5.3** Hera Comm NordEst può recedere senza oneri dal presente Contratto con un preavviso di almeno 6 (sei) mesi, anche con riferimento ad una sola delle forniture, mediante raccomandata a.r. È altresì facoltà di Hera Comm NordEst recedere dal Contratto, in deroga al suddetto termine minimo di preavviso, nei casi e con le modalità previste dalla Deliberazione 102/2016/R/com (per il settore del gas) e della Deliberazione 398/2014/R/eel (per il settore dell'energia elettrica).

**5.4** Il termine di preavviso del recesso di cui agli articoli 5.1 e 5.3 decorre dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte rispettivamente del venditore e del Cliente.

**5.5** Qualora il Contratto sia stipulato fuori dai locali commerciali di Hera Comm NordEst, ovvero attraverso forme di comunicazione a distanza il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento senza oneri e senza fornire alcuna motivazione dandone comunicazione ad Hera Comm NordEst inviando una raccomandata a.r. in via del Teatro 5, 34121 Trieste (TS), oppure un fax al numero 0432 093612, oppure una e-mail a contratti.NE@gruppohera.it, entro 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del Contratto. La comunicazione di cui sopra (eventualmente anche utilizzando il modulo pubblicato sul sito heracomm-nordest.gruppohera.it/info-utili/modulo-per-segnalazioni-e-informazioni) deve contenere almeno nome e cognome del Cliente, il numero del POD e/o del PDR e l'indirizzo di fornitura.

**5.6** Se il Cliente ha richiesto espressamente ad Hera Comm NordEst che la fornitura di gas e/o energia elettrica abbia inizio durante il periodo utile per l'esercizio del diritto di ripensamento di cui al precedente comma 5.5, ma successivamente a tale richiesta lo esercita, il Cliente, ai sensi del Codice di Condotta Commerciale, se la fornitura è già stata attivata, è tenuto al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto fino al momento della cessazione della fornitura. Se invece la fornitura non è stata ancora attivata, al Cliente è addebitato un importo pari ad € 23,00 per ciascuna fornitura.

**5.7** Ai sensi della Delibera 302/2016, il Cliente con la sottoscrizione del presente Contratto, rilascia ad Hera Comm NordEst apposita procura a recedere, per suo conto ed in suo nome, dal contratto con il venditore uscente.

### ART. 6 - CONDIZIONI ECONOMICHE

**6.1** Ai consumi rilevati con le modalità di cui al successivo art. 7, vengono applicate le condizioni economiche di vendita indicate nell'Offerta Economica scelta dal Cliente, che costituisce parte integrante e sostanziale del Contratto. Relativamente alla fornitura di energia elettrica, con riferimento al TILP pubblicato ed aggiornato dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, ai siti trattati orari o per fasce orarie, viene applicato il prezzo articolato secondo il profilo scelto dal Cliente, mentre ai siti trattati monorari ai fini della disciplina del dispacciamento viene applicato un prezzo monorario, anche a fronte di preferenza, da parte del Cliente, del profilo "Sole-Luna". Nel caso in cui, in corso di contratto, il trattamento del sito al fine della disciplina del dispacciamento venga modificato da monorario ad orario o per fasce orarie, a decorrere dal primo giorno del mese in cui la suddetta modifica avrà efficacia, si applica il prezzo biorario.

**6.2** Sono a carico del Cliente tutti gli oneri e le maggiorazioni previste dalle Autorità competenti, nonché qualsivoglia diritto, tributo, imposta e relative addizionali presenti e future, salvo che non siano espressamente posti, dalle normative vigenti e successive modifiche e/o integrazioni a carico di Hera Comm NordEst e senza facoltà di rivalsa.

**6.3** Relativamente alla fornitura di energia elettrica, il Cliente si impegna, in conformità alle disposizioni e alle tempistiche che sono stabilite dalle autorità competenti, a rilasciare ad Hera Comm NordEst, o terzo da essa designato, i necessari mandati e/o deleghe e/o dichiarazioni di interesse per la partecipazione alle procedure di allocazione, sia su base annua sia per periodi temporali inferiori per la partecipazione alle procedure di allocazione di diritti connessi alla capacità produttiva in ambito nazionale (a titolo esemplificativo e non esaustivo l'energia CIP 6 di cui all'art.3, comma 12, del Decreto Legislativo 16 marzo 1999, n.79) e dei diritti relativi alla capacità di interconnessione con l'estero e della capacità di trasporto in ambito nazionale (siano essi diritti di utilizzazione fisici e/o diritti connessi alla valorizzazione sui mercati elettrici di dette capacità). Il rilascio dei mandati, deleghe o dichiarazioni di interesse di cui sopra presuppongono il completo trasferimento dei relativi diritti ad Hera Comm NordEst, o terzo da essa designato, il cui valore è da intendersi compreso nei corrispettivi di vendita di cui all'art. 6.1; le eventuali

## SERVIZIO A MERCATO LIBERO

assegnazione dei diritti di cui al comma precedente, pertanto, non determinano alcuna variazione delle condizioni economiche pattuite. Hera Comm NordEst, qualora il Cliente non rispetti gli impegni di cui sopra, ha facoltà di avvalersi della clausola risolutiva espressa di cui al successivo art. 15.

**6.4** Relativamente alla fornitura di gas, oltre a quanto previsto all'art. 6.1, sono posti a carico del Cliente, salvo diverse ed esplicite indicazioni riportate nell'Offerta Economica: a) la quota di vendita al dettaglio, di cui all'art. 7 del "TIVG", gli oneri aggiuntivi di trasporto compresi nelle componenti "QOA" di cui all'art. 11 dell'allegato A al "TIVG"; Hera Comm NordEst si riserva inoltre di applicare al Cliente, previa comunicazione scritta, ogni altra componente tariffaria positiva introdotta nell'ambito delle condizioni economiche di tutela;

b) la componente "QT" di cui all'art. 8 del "TIVG", a copertura dei costi di trasporto; la componente "QS" di cui all'art. 9 del "TIVG", a copertura dei costi di stoccaggio; i costi di distribuzione e misura del gas, così come definiti all'art.10 del "TIVG".

**6.5** Relativamente alla fornitura di energia elettrica, oltre a quanto previsto all'art. 6.1, sono posti a carico del Cliente, salvo diverse ed esplicite indicazioni riportate nell'Offerta Economica, i corrispettivi:

a) relativi alle perdite di energia in rete;

b) a copertura degli oneri di trasmissione, distribuzione e misura di cui alla Delibera n. 654/15;

c) relativi al servizio di dispacciamento. Ai consumi effettivi si applicheranno i corrispettivi PD e DISPbt di cui al "TIV";

d) a copertura degli oneri di sbilanciamento sostenuti da Hera Comm NordEst, applicati in misura fissa ed invariabile per l'intera durata contrattuale definiti dalle condizioni economiche di vendita indicate nell'Offerta Economica scelta dal Cliente;

e) relativi agli oneri e maggiorazioni di sistema previsti per il mercato libero (componenti "A<sub>30s</sub>", "A<sub>1m</sub>", "UC<sub>3</sub>", "UC<sub>6</sub>"), ai sensi della Delibera n. 654/15;

f) il corrispettivo PCV a remunerazione delle attività commerciali, di cui all' art. 10.1, lettera b) del "TIV";

g) eventuali oneri a carico di Hera Comm NordEst, introdotti dalle Autorità competenti e finalizzati al rispetto degli adempimenti di cui all'articolo 11 del Decreto Legislativo 16 marzo 1999, n. 79 ("Attuazione della direttiva 96/92/ CE recante norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica" in G.U. n. 75 del 31 marzo 1999) e successive modificazioni e integrazioni. Il Cliente si impegna a corrispondere ad Hera Comm NordEst tali corrispettivi con le modalità e nella misura stabilite dalle suddette disposizioni.

**6.6** Gli elementi essenziali di spesa saranno riassunti nella Bolletta sintetica; qualora il Cliente lo ritenesse necessario, può richiedere gli Elementi di Dettaglio rivolgendosi allo Sportello Clienti più vicino o contattando il numero verde 800.904.477 o inoltrando richiesta scritta ad Hera Comm NordEst via del Teatro 5, 34121 Trieste (TS). Le singole voci che compongono gli importi fatturati in bolletta saranno descritte nella Guida alla Lettura e nel Glossario pubblicati sul sito [www.heracomn-nordest.gruppohera.it](http://www.heracomn-nordest.gruppohera.it).

**6.7** L'Offerta Economica scelta dal Cliente è valida per l'intera durata contrattuale. Il Cliente ha facoltà di scegliere in qualsiasi momento una diversa Offerta Economica, secondo le modalità e alle condizioni stabilite e comunicate di volta in volta da Hera Comm NordEst.

**6.8** Nel caso in cui tra i requisiti previsti dall'Offerta Economica vi sia la fornitura congiunta di energia elettrica e gas e qualora durante il periodo di vigenza del Contratto il Cliente rinunci ad uno dei due servizi per qualsiasi motivo diverso dal cambio di fornitore, al restante servizio continuano ad essere applicate le condizioni economiche previste dalla medesima offerta; Hera Comm NordEst si riserva comunque la facoltà di recedere dall'altro servizio oppure di proporre nuove condizioni economiche.

**6.9** Il Cliente corrisponde i corrispettivi economici per l'erogazione del servizio di connessione dell'energia elettrica così come previsti dal TIC. In particolare, Hera Comm NordEst applica il contributo in quota fissa previsto dal Distributore, a copertura degli oneri amministrativi, attualmente pari a € 25,81 e soggetti a variazione per provvedimenti dell'Arera per le richieste di nuova attivazione, voltura e subentro; aumento e riduzione di potenza; passaggi di tensione; connessioni plurime e per ogni altra modifica contrattuale che non richieda un aumento della potenza a disposizione. In relazione alle richieste di aumento e diminuzione di potenza inoltrate fino al 31 dicembre 2023 tale contributo non sarà applicato. Per quanto attiene il contributo in quota potenza, attualmente pari ad € 70,41 per ogni kW aggiuntivo richiesto, questo valore è ridotto ad € 55,66 se il nuovo livello di potenza disponibile non è superiore a 6 kV, e non è dovuto se l'aumento viene richiesto dopo una diminuzione della potenza, per ripristinare il livello di potenza precedente. In relazione alla diminuzione di potenza, se questa viene richiesta in seguito ad un precedente aumento richiesto dallo stesso cliente, il Distributore competente procederà a restituire, tramite il venditore, la corrispondente quota potenza versata in occasione dell'aumento.

Inoltre, Hera Comm NordEst applica al Cliente, un contributo in quota fissa, a copertura di oneri commerciali, pari a € 23,00, per ogni prestazione che comporta l'invio di una richiesta al Distributore competente; tra queste, vi rientrano: attivazione della fornitura di un nuovo POD o di uno precedentemente disattivato, disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente finale, voltura, disattivazione e riattivazione di un POD a seguito di morosità, variazione di potenza e/o di tensione di un punto già attivo su richiesta del Cliente. Nessun contributo (né oneri amministrativi né oneri commerciali) è previsto in caso di attivazione del servizio per cambio di fornitore.

Hera Comm NordEst applica il contributo, previsto dal Distributore, attualmente pari a € 25,10 (e soggetti a variazione per provvedimenti dell'Arera) in caso di riallacciamento e distacco delle utenze stagionali a carattere ricorrente, così come previsto dal TIC. Tale contributo è ridotto del 50% nel caso di utenze già predisposte per la telegestione.

**6.10** Con riferimento ai contratti di fornitura gas, in caso di nuove attivazioni, volture

e sospensione e riattivazione di un PDR a seguito di morosità, Hera Comm NordEst applica a carico del Cliente, un contributo in quota fissa, a copertura di oneri commerciali, pari a € 25,00. Al Cliente sono, altresì, addebitati tutti i contributi di competenza del Distributore (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo: interventi di attivazione e disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente, sospensione e riattivazione della fornitura per morosità del Cliente).

Nessun contributo (né oneri amministrativi né oneri commerciali) è previsto in caso di attivazione del servizio per cambio di fornitore.

### ART. 7 - MODALITÀ DI CALCOLO DEI CONSUMI

**7.1** La fatturazione avviene sulla base dei consumi del Cliente relativi al gruppo di misura installato presso il punto di fornitura oggetto del presente Contratto. I consumi del Cliente sono comunicati ad Hera Comm NordEst dal Distributore locale che ha la responsabilità dell'attività di misura sia per l'energia elettrica che per il gas.

**7.2** Relativamente all'energia elettrica, in ottemperanza al TIME, con riferimento ai punti di misura trattati per fasce e trattati orari, il Distributore è tenuto ad effettuare la rilevazione mensile delle misure.

Il Distributore è tenuto ad effettuare almeno un tentativo di rilevazione dei dati di misura nei casi in cui i punti siano trattati monitorati; in particolare: a) almeno una volta ogni quattro mesi, per i punti di connessione con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW; b) almeno una volta al mese, per i punti di connessione con potenza disponibile superiore a 16,5 kW.12. I Clienti titolari di POD trattati monitorati, nonché i clienti titolari di POD trattati per fasce oppure trattati orari nei cui confronti siano state emesse una o più fatture contabilizzanti dati di misura stimati per almeno 2 (due) mesi consecutivi, possono comunicare anche l'autolettura del contatore, comunicandola ad Hera Comm NordEst secondo le modalità riportate in fattura; l'autolettura, se validata dal Distributore competente, è valida ai fini della fatturazione.

Al momento dell'acquisizione dell'autolettura o entro i 4 (quattro) giorni lavorativi successivi se la modalità di raccolta non permette una risposta immediata al Cliente, Hera Comm NordEst comunicherà al Cliente la presa in carico o meno del dato di autolettura.

**7.3** Relativamente al gas, in ottemperanza al TIVG, il Distributore è tenuto ad effettuare almeno un tentativo di lettura del gruppo di misura ed in particolare: a) per i PDR con consumo annuo fino a 500 Smc/anno: 1 tentativo di raccolta l'anno; b) per i PDR con consumo annuo superiore a 500 Smc/anno e fino a 1.500 Smc/anno: 2 tentativi di raccolta l'anno; c) per i PDR con consumo annuo superiore a 1.500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno: 3 tentativi di raccolta l'anno; d) per i PDR con consumo annuo superiore a 5.000 Smc/anno: un tentativo mensile.

**7.4** Relativamente al gas, il Cliente può provvedere, anche all'autolettura del contatore, comunicandola ad Hera Comm NordEst secondo le modalità riportate in bolletta; l'autolettura, se validata dal Distributore competente, è valida ai fini della fatturazione, salvo il caso di non verosimiglianza statistica con i dati storici del Cliente.

Al momento dell'acquisizione dell'autolettura o entro i 4 (quattro) giorni lavorativi successivi se la modalità di raccolta non permette una risposta immediata al Cliente, Hera Comm NordEst comunicherà al Cliente la presa in carico o meno del dato di autolettura.

**7.5** Per i Clienti titolari di un PDR dotato di un gruppo di misura non accessibile o parzialmente accessibile, nel caso in cui il tentativo di raccolta della misura non vada a buon fine, il Distributore è tenuto ad informare il Cliente dell'eventuale possibilità di comunicare l'autolettura ad Hera Comm NordEst, rilasciando una nota informativa cartacea. Per i Clienti titolari di un PDR dotato di un gruppo di misura accessibile, in caso di mancata raccolta della misura secondo le previsioni riportate al comma 7.3, è dovuto, da parte del Distributore competente, un indennizzo pari a € 35,00, che Hera Comm NordEst corrisponde al Cliente nella prima bolletta utile.

**7.6** Nel caso in cui Hera Comm NordEst non disponga dei consumi di gas in tempo utile ai fini della fatturazione, la stessa procede a fatturazione d'acconto dei consumi presunti, stimati sulla base dei consumi storici del Cliente, dell'andamento climatico e della modalità di utilizzo del gas, dandone evidenza in bolletta e fermo restando il successivo conguaglio.

**7.7** Relativamente all'energia elettrica e al gas per i nuovi Clienti, le stime vengono effettuate in relazione alla tipologia e alle caratteristiche dell'utenza oppure in base alla stima di consumo annuale dichiarata dal Cliente.

**7.8** Qualora su segnalazione del Cliente o di propria iniziativa, il Distributore competente accerti un errore nella lettura del gruppo di misura con conseguente errata misurazione dei consumi, il Distributore competente procede alla ricostruzione dei consumi ed Hera Comm NordEst al ricalcolo degli importi precedentemente fatturati.

### ART. 8 - FATTURAZIONI E PAGAMENTI

**8.1** La fattura dei consumi (bolletta) verrà emessa in formato elettronico ai sensi della Legge 27 dicembre 2017 n. 205 in materia di fatturazione elettronica e dei relativi provvedimenti dell'Agenzia delle Entrate. La copia analogica della fattura, conforme alla delibera 501/2014/R/com, è resa disponibile al Cliente in formato elettronico all'indirizzo e-mail dallo stesso comunicato, salvo che il Cliente chieda di riceverla in formato cartaceo ovvero non fornisca l'indirizzo e-mail.

La prima bolletta viene emessa entro un termine massimo di 120 (centoventi) giorni dalla data di attivazione del Contratto ed è relativa ai consumi effettuati dall'attivazione del servizio.

**8.2** In relazione all'energia elettrica, le bollette sono emesse con periodicità bimestrale.

**8.3** In relazione al gas, le bollette sono emesse secondo la seguente periodicità: a) almeno quadrimestrale per i Clienti con consumi fino a 500 Smc/anno; b) bimestrale per i Clienti con consumi tra 500 e 3000 Smc/anno; c) mensile per i Clienti con consumi superiori a 3000 Smc/anno.

## SERVIZIO A MERCATO LIBERO

Qualora la fattura inviata al Cliente includa uno o più servizi, la periodicità di fatturazione adottata sarà quella che risulterà più frequente fra i servizi. Hera Comm NordEst si riserva la facoltà di modificare la periodicità di fatturazione dandone specifica comunicazione al Cliente, secondo le modalità di cui all'articolo 21, comma 2.

**8.4** In relazione all'energia elettrica e al gas, ciascuna fattura verrà emessa entro il termine di 45 (quarantacinque) giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima fattura. Nel caso di emissione della fattura di periodo oltre il termine di cui sopra, il venditore riconosce al Cliente un indennizzo automatico in occasione della prima fattura utile, così determinato, ai sensi del TIF: a) 6 € per un ritardo fino a 10 giorni solari successivi al termine, con maggiorazione di 2 € ogni 5 giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 €, raggiunto per ritardi fino a 45 giorni solari dal termine; b) 40 € se la fattura viene emessa in un tempo compreso tra 46 e 90 giorni solari dal termine; c) 60 € se la fattura viene emessa in un tempo superiore a 90 giorni solari dal termine.

**8.5** La bolletta viene inviata in formato cartaceo. In alternativa il Cliente ha la possibilità di richiedere l'invio elettronico tramite Posta elettronica, all'indirizzo e-mail indicato nel modulo di accettazione della Proposta contrattuale. Il Cliente può modificare in qualsiasi momento l'indirizzo di recapito e la scelta fatta in merito alla modalità di invio della bolletta, direttamente dal sito [www.heracomm-nordest.gruppohera.it](http://www.heracomm-nordest.gruppohera.it), accedendo alla sezione Hera OnLine. Qualsiasi sia la modalità di invio scelta dal Cliente, lo stesso può, accedendo alla sezione Hera OnLine e previa registrazione, visualizzare e scaricare lo storico delle bollette emesse nell'ultimo anno di fornitura.

**8.6** I pagamenti devono essere effettuati dal Cliente entro la data di scadenza e con le modalità indicate in bolletta; il periodo intercorrente tra la data di emissione della bolletta e la data di scadenza non sarà inferiore a 20 (venti) giorni.

**8.7** Il Cliente può effettuare il pagamento delle fatture attraverso gli sportelli bancari o postali, oppure utilizzando l'Addebito Diretto SEPA indicato nel modulo di accettazione della Proposta contrattuale e modificabile in qualsiasi momento, su richiesta del Cliente. Altre modalità di pagamento sono indicate nel sito [www.heracomm-nordest.gruppohera.it](http://www.heracomm-nordest.gruppohera.it) o in bolletta.

**8.8** Il pagamento nei termini e con le modalità sopra indicate libera immediatamente il Cliente dai suoi obblighi.

**8.9** Il Cliente può richiedere la rateizzazione dei corrispettivi dovuti - purché superiori ad euro 50,00 (cinquanta/00) - nei seguenti casi:

- nel settore del gas:

a) per i Clienti per i quali la periodicità di fatturazione non è mensile, qualora la fattura contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui alle successive lettere b) e c) sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle fatture emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente fattura contenente ricalcoli, salvo il caso in cui la differenza fra l'addebito fatturato nella fattura contenente il ricalcolo e gli addebiti fatturati nelle fatture emesse sulla base di consumi stimati sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi; b) per tutti i Clienti ai quali, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al Cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura; c) per i Clienti con un gruppo di misura accessibile a cui, a causa di una o più mancate letture, sia richiesto il pagamento di un conguaglio; d) per tutti i Clienti nei quali è mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione prevista all'articolo 4 del TIF; e) per i Clienti nei casi di fatturazione di importi anomali, di cui all'articolo 9, comma 9.2, del TIQV non già previsti dalle precedenti lettere del presente comma;

- nel settore energia elettrica:

a) qualora la fattura contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui alla successiva lettera b) sia superiore al centocinquanta per cento dell'addebito medio delle fatture emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente fattura contenente ricalcoli; b) qualora, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al Cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura; c) mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione prevista all'art. 4 del TIF; d) fatturazione di importi anomali di cui all'art. 9, comma 9.1, del TIQV per casi non già previsti dalle precedenti lettere.

A tale fine, nei casi di cui sopra, il Cliente viene informato tramite la bolletta stessa, sia della possibilità di ottenere una rateizzazione dei corrispettivi dovuti, sia sulle modalità della richiesta.

Il Cliente che intende chiedere la rateizzazione ne dovrà dare comunicazione alla Società entro 10 (dieci) giorni successivi dal termine fissato per il pagamento della bolletta, a pena di decadenza. Le somme oggetto di rateizzazione sono maggiorate del tasso ufficiale di riferimento (T.U.R.) fissato dalla Banca Centrale Europea (BCE) calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della bolletta.

Nel caso di cambio Fornitore, Hera Comm NordEst ha facoltà di richiedere al Cliente il pagamento dell'importo relativo alle rate non ancora scadute secondo una periodicità mensile. Hera Comm NordEst nel caso intenda avvalersi di tale facoltà, informa il Cliente nella bolletta relativa al pagamento rateizzabile o nella comunicazione con cui formalizza il piano di rateizzazione concordato.

**8.10** In caso di cessazione della fornitura il venditore recapiterà al Cliente la fattura di chiusura entro 6 (sei) settimane decorrenti dal giorno della cessazione e, in caso di ritardo, Hera Comm NordEst riconoscerà al Cliente nella medesima fattura di chiusura un indennizzo automatico, nella misura di 4 € nel caso in cui la fattura di chiusura sia emessa con un ritardo fino a dieci giorni solari successivi al termine entro cui Hera Comm NordEst è tenuta ad emettere la fattura. Successivamente l'importo è maggiorato di 2 € ogni 10 giorni ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 22 € per ritardi pari o superiori a 90 giorni solari.

## ART. 9 - MOROSITÀ E SOSPENSIONE DELLA FORNITURA PER RITARDATO PAGAMENTO

**9.1** Il Cliente che non paga entro il termine indicato nella bolletta è considerato moroso.

**9.2** Hera Comm NordEst, trascorsi inutilmente non meno di 20 (venti) giorni dalla data di scadenza riportata in bolletta, invia al Cliente un sollecito a mezzo raccomandata o posta elettronica certificata avente valore di costituzione in mora. Nel sollecito, Hera Comm NordEst indica il termine ultimo entro cui provvedere all'adempimento, decorrente a partire dalla data di emissione o di invio della comunicazione di costituzione in mora, le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento, i tempi entro i quali in costanza di mora la fornitura potrà essere sospesa, nonché i costi delle operazioni di sospensione e riattivazione della fornitura.

**9.3** Con riferimento al gas, trascorso inutilmente il termine indicato nel sollecito scritto, comunque non inferiore a 15 (quindici) giorni solari dall'invio della raccomandata o, alternativamente, 10 (dieci) giorni solari dal ricevimento della posta elettronica certificata o 20 (venti) giorni solari dalla data di emissione della costituzione in mora, Hera Comm NordEst procede, trascorso un termine non inferiore a 3 (tre) giorni, all'invio al Distributore Competente della richiesta di Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità ai sensi del TIMG. Nel caso in cui l'intervento di Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità non vada a buon fine, Hera Comm NordEst può richiedere al Distributore Competente, previa comunicazione raccomandata al Cliente, l'"Interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna" decorsi almeno 10 (dieci) giorni lavorativi dalla predetta comunicazione e con oneri a carico del Cliente stesso nel caso quest'ultimo non renda possibile l'esecuzione della Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità. Decorsi non meno di 5 (cinque) giorni dall'avvenuta Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità, e persistendo la morosità, Hera Comm NordEst ha facoltà di risolvere il Contratto e di richiedere al Distributore competente la cessazione amministrativa per morosità. L'Interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna comporta sempre l'immediata risoluzione del Contratto. In entrambi i casi Hera Comm NordEst procede al recupero coattivo del credito e il Cliente, per ottenere la riattivazione della fornitura, dovrà preventivamente sottoscrivere un nuovo contratto di fornitura.

I costi dell'intervento di interruzione e ripristino della fornitura sono determinati dal Distributore competente ed addebitati al Cliente finale.

Il Cliente si assume comunque l'obbligo di consentire al Distributore competente l'accesso ai locali dove è ubicato l'impianto di misura al fine di poter disalimentare il PDR in caso di inadempimento del Cliente medesimo.

**9.4** In relazione al gas, in caso di Cessazione amministrativa per morosità a seguito di impossibilità di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna, Hera Comm NordEst sarà tenuta a trasmettere all'impresa di distribuzione, se questa ne farà richiesta: a) copia delle fatture non pagate; b) copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del Cliente finale; c) copia della risoluzione del contratto con il Cliente finale e della documentazione attestante la ricezione della risoluzione da parte dello stesso; d) copia del contratto di fornitura o copia dell'ultima fattura pagata; e) documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del cliente finale.

**9.5** Con riferimento all'energia elettrica, trascorso inutilmente il termine indicato nel sollecito scritto, comunque non inferiore a 15 (quindici) giorni solari dall'invio della raccomandata o, alternativamente, 10 (dieci) giorni solari dal ricevimento della posta elettronica certificata o 20 (venti) giorni solari dalla data di emissione della costituzione in mora, Hera Comm NordEst procede, trascorso un termine non inferiore a 3 (tre) giorni ad inoltrare al Distributore competente richiesta di sospensione della fornitura. Decorsi non meno di 5 (cinque) giorni dall'avvenuta sospensione, e persistendo la morosità, Hera Comm NordEst ha facoltà di risolvere di diritto il Contratto e di procedere al recupero coattivo del credito. Qualora sussistano le condizioni tecniche del misuratore, prima della sospensione della fornitura, viene effettuata una riduzione della potenza ad un livello pari al 15% della potenza disponibile. Decorsi 15 (quindici) giorni dalla riduzione della potenza disponibile, in caso di mancato pagamento da parte del Cliente finale, il Distributore competente effettua la sospensione della fornitura. Nel caso in cui l'intervento di sospensione della fornitura per morosità non vada a buon fine, Hera Comm NordEst può richiedere al Distributore Competente, previa comunicazione raccomandata al Cliente, l'"Interruzione della fornitura di energia elettrica", decorsi almeno 10 (dieci) giorni lavorativi dalla predetta comunicazione e con oneri a carico del Cliente. Se l'intervento di Interruzione della fornitura ha esito positivo, il Distributore competente rimuove dal Contratto di trasporto e dispacciamento di Hera Comm NordEst il relativo punto di prelievo. In seguito alla sospensione e/o Interruzione della fornitura, Hera Comm NordEst ha facoltà di procedere al recupero coattivo del credito e il Cliente, per ottenere la riattivazione della fornitura, dovrà preventivamente sottoscrivere un nuovo contratto di fornitura.

I costi dell'intervento di interruzione e ripristino della fornitura sono determinati dal Distributore competente ed addebitati al Cliente finale.

**9.6** Con riferimento all'energia elettrica e al gas, Hera Comm NordEst non può richiedere al Distributore la sospensione della fornitura al cliente nei seguenti casi: a) non sia stata effettuata la comunicazione di cui al comma 9.2 o non siano stati rispettati i termini di cui all'art. 9.4; b) il Cliente abbia comunicato ad Hera Comm NordEst l'avvenuto pagamento secondo una delle modalità indicate dalla stessa; c) l'importo del mancato pagamento sia inferiore o eguale all'ammontare del deposito cauzionale e comunque inferiore ad un ammontare equivalente all'importo medio stimato relativo ad un ciclo di fatturazione; d) Hera Comm NordEst non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura accertato dal Distributore competente; e) Hera Comm NordEst non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale

## SERVIZIO A MERCATO LIBERO

reclamo scritto relativo a conguaglio o fatturazione anomala di consumi (alla condizione che l'importo anomalo sia superiore a 50 (cinquanta) euro e il reclamo non sia stato inviato dal cliente oltre i dieci giorni successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo); f) la morosità non riguardi pagamenti espressamente contemplati nei rispettivi contratti di vendita e dettagliati nella scheda riepilogativa dei corrispettivi definita dall'Autorità.

**9.7** Con riferimento all'energia elettrica e al gas, Hera Comm NordEst corrisponde al Cliente un indennizzo pari a: a) € 30,00 (trenta) se la fornitura di energia elettrica e/o gas è stata sospesa per morosità o, se trattasi di energia elettrica, sia stata comunque effettuata una riduzione di potenza di cui all'art. 9.5, nonostante il mancato invio della costituzione in mora; b) € 20,00 (venti) nel caso in cui la fornitura di energia elettrica e/o gas sia stata sospesa per morosità o, se trattasi di energia elettrica, sia stata comunque effettuata una riduzione di potenza di cui all'art. 9.5, nonostante, alternativemente, il mancato rispetto di uno dei seguenti termini: 1) termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento; 2) termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale qualora l'esercente la vendita non sia in grado di documentare la data di invio della raccomandata; 3) termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice per la sospensione della fornitura.

**9.8** Il Cliente moroso non può pretendere il risarcimento di danni derivanti dalla sospensione della fornitura e dalla risoluzione di diritto del Contratto.

**9.9** Con riferimento all'energia elettrica in caso di disattivazione e riattivazione di un POD a seguito di morosità, esclusi i casi di cui all'art. 9.8, Hera Comm NordEst ha diritto di richiedere al Cliente il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare previsto dall'Autorità. Hera Comm NordEst applica, quindi, il contributo, previsto dal Distributore, attualmente pari a 25,10 (e soggetti a variazione per provvedimenti dell'Arera) euro in caso di disattivazione e attivazione a seguito di morosità, riduzione di potenza a seguito di morosità, così come previsto dal TIC. Tale contributo è ridotto del 50% nel caso di utenze già predisposte per la telegestione. Inoltre, Hera Comm NordEst applica il contributo in quota fissa, a copertura di oneri commerciali, pari a € 23,00, analogamente a quanto previsto dal TIV. Il contributo in quota fissa pari a € 23,00 è dovuto anche nel caso in cui si proceda esclusivamente alla riduzione o al ripristino della potenza. In caso di disattivazione della fornitura con preventiva riduzione di potenza il contributo in quota fissa viene richiesto una sola volta.

**9.10** Con riferimento al gas, esclusi i casi di cui all'art. 9.7, in caso di disattivazione e riattivazione a seguito di morosità, Hera Comm NordEst può applicare il contributo in quota fissa previsto dal listino del Distributore competente e un contributo in quota fissa, a copertura di oneri commerciali, pari ad € 25,00.

**9.11** Con riferimento all'energia elettrica e al gas, Hera Comm NordEst si riserva altresì la facoltà di richiedere un indennizzo - identificato in fattura come Corrispettivo C<sup>MOR</sup> - nell'ambito del Sistema indennitario, qualora il Cliente eserciti il recesso per cambio Fornitore senza adempiere ai propri obblighi di pagamento.

### ART. 10 - INTERESSI DI MORA E ULTERIORI SPESE

**10.1** Qualora il Cliente non effettui il pagamento della bolletta nel termine ivi indicato, Hera Comm NordEst, fatto salvo ogni altro diritto previsto dal presente Contratto, oltre al pagamento del corrispettivo dovuto, addebita al Cliente interessi di mora, calcolati su base annua e pari al tasso ufficiale di riferimento aumentato di 3,5 punti percentuali.

**10.2** Il Cliente buon pagatore è tenuto al pagamento del solo interesse legale per i primi 10 (dieci) giorni di ritardo.

**10.3** Qualora il ritardo nel pagamento sia imputabile al Cliente, Hera Comm NordEst può richiedere al Cliente il risarcimento dei costi sostenuti per il recupero delle somme non tempestivamente corrispostegli.

**10.4** Hera Comm addebita inoltre al Cliente il pagamento di eventuali spese postali sostenute per ogni comunicazione relativa a solleciti di pagamento.

**10.5** In caso di ripristino dell'erogazione, il Cliente è tenuto a pagare gli ulteriori costi per la rimessa in servizio dell'impianto e per le azioni svolte da Hera Comm NordEst per la tutela dei propri diritti.

### ART. 11 - UTILIZZO DEI SERVIZI ENERGETICI E DIVIETO DI RIVENDITA

**11.1** È fatto divieto di rivendita o cessione dei servizi energetici venduti al Cliente.

**11.2** I servizi energetici forniti non potranno essere utilizzati per usi diversi da quelli previsti nel Contratto.

### ART. 12 - CONSUMI ABUSIVI E SOSPENSIONE DELLA FORNITURA

**12.1** In caso di appropriazione fraudolenta dell'energia elettrica e/o del gas, di manomissione, di alterazione dei sigilli o del gruppo di misura, da parte del Cliente, ovvero di utilizzo degli impianti in modo non conforme al Contratto, in deroga a quanto riportato al 9.3 e al 9.5, Hera Comm NordEst può richiedere al Distributore competente la sospensione della fornitura anche senza la costituzione in mora di cui al 9.2.

**12.2** Il Distributore competente determina il consumo di energia elettrica e/o del gas su accertamenti tecnici insindacabili.

**12.3** Il Cliente è tenuto al pagamento del consumo effettuato abusivamente e risponde di tutti gli eventuali danni arrecati ad Hera Comm NordEst o a terzi.

### ART. 13 - IRREGOLARE FUNZIONAMENTO DEL GRUPPO DI MISURA

**13.1** Il Cliente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del gruppo di misura dell'energia elettrica e/o del gas; le richieste del Cliente sono inoltrate da Hera Comm NordEst al Distributore competente. Se le verifiche confermano le irregolarità segnalate dal Cliente, le spese di prova e delle riparazioni sono a carico del Distributore compe-

tente, in caso contrario sono a carico del Cliente a cui possono essere addebitate in bolletta. In ogni caso Hera Comm NordEst fornisce comunicazione scritta contenente l'esito della verifica.

**13.2** Nel caso in cui il gruppo di misura dell'energia elettrica e/o del gas risulti non perfettamente funzionante o bloccato, il Distributore competente procede alla ricostruzione dei consumi secondo la normativa vigente ed Hera Comm NordEst al ricalcolo degli importi precedentemente fatturati.

**13.3** Nel caso in cui il gruppo di misura sia manomesso o quando manchi ogni riferimento ai consumi precedenti, il consumo è determinato dal Distributore competente su accertamenti tecnici.

### ART. 14 - INTERRUZIONI E IRREGOLARITÀ DEL SERVIZIO

**14.1** La fornitura dei servizi energetici avviene di regola con continuità, salvo cause indipendenti dalla volontà di Hera Comm NordEst, o patti speciali con il Cliente.

**14.2** Hera Comm NordEst non assume responsabilità alcuna per eventuali interruzioni, diminuzioni di fornitura dovute a causa di forza maggiore, eventi fortuiti, incidenti, scioperi e ragioni di servizio quali ad esempio manutenzioni. Laddove possibile, Hera Comm NordEst provvede a informare il Cliente, con ogni mezzo idoneo.

**14.3** In relazione all'energia elettrica, Terna SpA è responsabile della trasmissione e del dispacciamento dell'energia elettrica sulla rete di trasmissione nazionale e il Distributore è responsabile della distribuzione fino al POD del Cliente.

Pertanto, Hera Comm NordEst non è responsabile dei problemi tecnici relativi alla consegna dell'energia elettrica al POD, quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, variazioni di tensione, di frequenza o di forma d'onda, interruzioni della continuità del servizio, microinterruzioni, buchi di tensione, anomalie connesse alla gestione del collegamento del POD del Cliente alla rete elettrica). Hera Comm NordEst non risponde quindi dei danni subiti dal Cliente a causa di tali problemi tecnici.

**14.4** In nessuno dei casi indicati al punto 14.2 e 14.3, il Cliente ha diritto a risarcimento di danni né ad abbuoni o indennizzi di qualsiasi genere o natura.

### ART. 15 - SOSPENSIONE DELLA FORNITURA E RISOLUZIONE DI DIRITTO DEL CONTRATTO

**15.1** Il Fornitore può sospendere la fornitura e risolvere di diritto il presente contratto con un preavviso di almeno 5 (cinque) giorni, a mezzo raccomandata, al verificarsi di almeno uno dei casi descritti agli artt. 4, 6, 9 11 e 12, e in caso di omesso o parziale pagamento delle fatture. Il mancato pagamento della fatture consentirà, inoltre, ad Hera Comm NordEst il diritto di richiedere anche il pagamento di quanto ancora dovuto comprensivo degli interessi maturati ai sensi dell'art. 10.

**15.2** In tali casi il Cliente non può pretendere il risarcimento dei danni derivanti dalla sospensione della fornitura e dalla risoluzione di diritto del Contratto.

### ART. 16 - RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI

**16.1** Il Cliente può inoltrare ad Hera Comm NordEst un reclamo o una richiesta di informazioni, in forma scritta, ai canali di contatto indicati in bolletta e sul sito [www.gruppohera.it](http://www.gruppohera.it), oppure ad Hera Comm NordEst via del Teatro 5, 34121 Trieste (TS), purché sia possibile accertare la data del ricevimento del reclamo e/o della richiesta di informazioni. Sul sito è possibile scaricare il modulo reclamo. Il Cliente può inoltrare reclamo scritto o richiesta di informazioni senza utilizzare tale modulo alla condizione che la comunicazione contenga i seguenti elementi: nome e cognome del reclamante, indirizzo di fornitura, servizio a cui si riferisce il reclamo o la richiesta di informazioni, il codice alfanumerico identificativo del POD e/o PDR ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice cliente ed una breve descrizione dei fatti contestati e tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto verificatosi; è necessario indicare anche il recapito postale se diverso da quello di fornitura.

**16.2** Per i reclami in forma scritta Hera Comm NordEst, in ottemperanza al TIQV, invia in forma scritta al Cliente una risposta motivata al reclamo entro i termini previsti dall'art. 20.2.

**16.3** In caso di reclami, in forma scritta, relativi all'importo addebitato nella bolletta, Hera Comm NordEst, riscontrata la fondatezza del reclamo, provvede ad inviare risposta scritta ed a rettificare la bolletta nei tempi e secondo le modalità previste dall'art. 21.2. Nel caso in cui il reclamo non dia diritto ad alcuna rettifica il Cliente è tenuto a pagare l'importo già richiesto oltre gli interessi di mora dalla scadenza della bolletta ed eventuali ulteriori spese, entrambi calcolati da Hera Comm NordEst come previsto dall'art. 10 e comunicati al Cliente bolletta successiva o con apposito avviso.

**16.4** In caso di reclamo inerente alla fatturazione, di una richiesta di rettifica di fatturazione o di una richiesta di informazione che interessi la fatturazione, Hera Comm NordEst provvede ad inviare gli Elementi di Dettaglio nei termini di cui all'articolo 20 delle presenti Condizioni Generali di Contratto.

**16.5** Il Cliente potrà ricorrere gratuitamente alle procedure di conciliazione per la risoluzione stragiudiziale delle controversie riguardanti il contratto, che dovessero insorgere nel corso della fornitura, attivando il Servizio Conciliazione istituito dall'Arera. In alternativa, il Cliente ha la facoltà di esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione presso le Camere di Commercio Industria Artigianato ed Agricoltura, individuate dalla convenzione sottoscritta dall'Arera con Unioncamere e di rivolgersi ad uno degli Organismi ADR (Alternative Dispute Resolution) iscritti nell'elenco pubblicato sul sito dell'Autorità. Sul medesimo sito è pubblicato l'elenco aggiornato degli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

Tali procedure potranno essere attivate dal Cliente solo a seguito della mancata risposta da parte di Hera Comm NordEst ad un reclamo scritto, entro 40 (quaranta) giorni dall'invio o nel caso in cui non venga ritenuta soddisfacente la risposta ricevuta.

## SERVIZIO A MERCATO LIBERO

**16.6** Ai sensi dell'art. 2, comma 24, lett. b), Legge n. 481/1995 e del TICO, il tentativo di conciliazione avanti agli organismi di cui al precedente art. 16.5 è obbligatorio nelle materie regolate dall'Arera e condizione di procedibilità dell'azione giudiziale da parte del Cliente finale. La condizione di procedibilità si considera averata se il primo incontro esperito dinanzi al Conciliatore si conclude senza accordo; se la Parte che ha attivato la procedura non compare all'incontro, il Conciliatore redige un verbale di mancata comparizione e la procedura è archiviata. Sono escluse dall'obbligo dell'esperienza preventivo del tentativo obbligatorio di conciliazione le controversie: i. attinenti esclusivamente a profili tributari o fiscali; ii. per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge; iii. promosse ai sensi degli artt. 37, 139, 140 e 140 bis del Codice del Consumo.

### ART. 17 - LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

**17.1** Il Contratto è disciplinato ed interpretato in conformità alle leggi italiane. Per ogni eventuale controversia tra il Fornitore e il Cliente è competente in via esclusiva il foro del luogo di residenza o di domicilio elettivo del Cliente.

### ART. 18 - COMUNICAZIONI

**18.1** Ogni comunicazione relativa al Contratto deve essere rivolta ai canali di contatto indicati in bolletta oppure in forma scritta ad Hera Comm NordEst via del Teatro 5, 34121 Trieste (TS), fatto salvo i casi in cui vengano richieste al Cliente specifiche modalità di comunicazione espressamente indicate nel presente Contratto.

### ART. 19 - CONTRASTO TRA CONTRATTO E NORMATIVA

**19.1** Qualora si verificasse un contrasto tra le norme stabilite dalle autorità competenti, ed il presente Contratto, le norme stesse saranno considerate prevalenti. Per autorità competenti si intendono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, gli organi statali o autorità amministrative indipendenti (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente), Autorità Garante per la protezione dei dati personali, Autorità Garante per la concorrenza ed il mercato, etc.).

### ART. 20 - LIVELLI DI QUALITÀ E INDENNIZZI AUTOMATICI

**20.1** In applicazione delle previsioni del titolo IV del TIQV, Hera Comm NordEst è tenuta al rispetto dei seguenti livelli specifici di qualità: 1) Tempo di rettifica di fatturazione per fatture già pagate dal Cliente o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione; 2) Tempo di rettifica di doppia fatturazione; 3) Risposta motivata ai reclami scritti.

**20.2** Dalla data della richiesta del Cliente: 1) la rettifica di fatturazione deve essere eseguita entro il tempo massimo di 90 giorni nel caso di fatture con periodicità quadrimestrale, 60 giorni solari in tutti gli altri casi; 2) la rettifica di doppia fatturazione deve essere eseguita entro 20 giorni solari; 3) la risposta motivata ai reclami scritti deve essere fornita entro 30 giorni solari.

**20.3** Se lo standard specifico di qualità non è rispettato per cause non dovute a: forza maggiore, ritardi del Distributore a mettere a disposizione dati tecnici richiesti da Hera Comm NordEst, responsabilità di terzi o a cause non dovute al Cliente stesso, Hera Comm NordEst è tenuta a titolo di indennizzo al versamento al Cliente di un importo pari a € 25,00.

L'indennizzo non è dovuto: 1) Relativamente ai reclami scritti aventi per oggetto le interruzioni prolungate o estese della fornitura di energia elettrica di cui all'art. 53, comma 53.6 del TIQE; 2) Al cliente finale a cui sia stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto dello stesso livello specifico di qualità; 3) in caso di reclami per i quali non sia possibile identificare il Cliente finale perché non contenenti le informazioni minime di cui all'art. 16.1 del presente Contratto.

L'indennizzo automatico base è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito: a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base; b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base; c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

**20.4** In applicazione del TIQV, Hera Comm NordEst è altresì tenuta al rispetto del seguente livello generale di qualità: 1) Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni. La percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari deve essere pari al 95% delle pratiche ricevute.

### ART. 21 - AGGIORNAMENTO DELLE CLAUSOLE CONTRATTUALI

**21.1** Il presente Contratto si intende modificato di diritto, mediante l'inserimento di clausole negoziali e regolamentazioni tecniche che le autorità competenti vorranno definire. Si intendono automaticamente inserite nel Contratto eventuali condizioni obbligatoriamente imposte dalla legge o da provvedimenti di pubbliche Autorità o di altri soggetti competenti. Parimenti si intendono abrogate le clausole del Contratto che risultino incompatibili con le condizioni obbligatoriamente imposte ai sensi del precedente comma.

**21.2** Hera Comm NordEst avrà il diritto di modificare le presenti condizioni generali di contratto e quelle riportate nell'Offerta Economica per giustificato motivo, ogni qualvolta vi sia una sostanziale modifica normativa o un mutamento sostanziale delle condizioni di mercato relative all'approvvigionamento del gas naturale e dell'energia elettrica ovvero della vendita ai clienti finali e che, in entrambi i casi, sia incompatibile con il Contratto o con i presupposti economici in base ai quali il Contratto è stato concluso. In tal caso, Hera Comm NordEst sarà tenuta a darne comunicazione in forma scritta al Cliente con un preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi rispetto alla data di decorrenza delle variazioni, considerandosi decorrente tale termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento da parte del Cliente. Salva prova contraria, suddetta comunicazione si

presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettuato da parte di Hera Comm NordEst. In caso di dissenso, il Cliente potrà recedere dal Contratto, senza oneri, dando comunicazione ad Hera Comm NordEst tramite lettera raccomandata a.r. o fax, con un preavviso non superiore ad 1 (uno) mese. In caso di mancata comunicazione delle variazioni unilaterali di Contratto, con le modalità e nei termini sopra descritti, al Cliente è dovuto un indennizzo pari a € 30,00 (trenta). La comunicazione non è dovuta in caso di variazione dei corrispettivi che derivano dall'applicazione di clausole contrattuali in materia di indicizzazione o di adeguamento automatico. In questo caso il Cliente è informato della variazione nella prima bolletta in cui le variazioni sono applicate.

### ART. 22 - DISPOSIZIONI GENERALI

**22.1** Il presente Contratto è conforme alle disposizioni di cui al Codice del Consumo.

**22.2** La fornitura dei servizi energetici è disciplinata dalle norme e disposizioni del presente Contratto ed effettuata da Hera Comm NordEst in ottemperanza alle disposizioni previste dalle Autorità competenti.

**22.3** L'Offerta Economica prevale sempre sulle presenti Condizioni Generali di Contratto, laddove discordanti.

**22.4** Con riferimento al gas, il Cliente dichiara di conoscere le condizioni contrattuali di riferimento per la fornitura di gas in regime di tutela prevista dal TIVG ed è a conoscenza di poterle scegliere all'atto della sottoscrizione del Contratto ed in qualsiasi momento del rapporto contrattuale senza alcun onere aggiuntivo.

**22.5** Con riferimento all'energia elettrica e al gas, il Cliente dichiara altresì di essere stato informato, all'atto della sottoscrizione del Contratto, che, in alternativa all'offerta Commerciale prescelta, ha la facoltà di sottoscrivere un contratto nel mercato libero che prevede l'applicazione di un'offerta P.L.A.C.E.T. (Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela), a prezzo fisso o a prezzo variabile, e a condizioni contrattuali definite dall'ARERA.

**22.6** Nessuna delle Parti può cedere il Contratto a terzi, senza il preventivo consenso del contraente ceduto. Limitatamente ad Hera Comm NordEst, non è considerato terzo qualsiasi società controllante il contraente cedente o da quest'ultimo controllata, come pure qualsiasi società partecipata o partecipata dalla controllante.

### ART. 23 - COMPOSIZIONE DEL MIX ENERGETICO UTILIZZATO PER LA PRODUZIONE DELL'ENERGIA ELETTRICA VENDUTA DA HERA COMM NORDEST NELL'ANNO 2017/2018

Fonti primarie utilizzate (percentuale)	Anno 2017	Anno 2018
Fonti rinnovabili	8,51%	26,18%
Carbone	19,59%	15,37%
Gas naturale	61,83%	49,46%
Prodotti petroliferi	1,08%	0,65%
Nucleare	4,83%	4,56%
Altre fonti	4,17%	3,77%

### ART. 24 - COMPOSIZIONE DEL MIX MEDIO NAZIONALE UTILIZZATO PER LA PRODUZIONE DELL'ENERGIA ELETTRICA ANNO 2017/2018 - FONTE: GESTORE DEI SERVIZI ELETTRICI (GSE)

Fonti primarie utilizzate (percentuale)	Anno 2017	Anno 2018
Fonti rinnovabili	36,42%	40,83%
Carbone	13,69%	12,47%
Gas naturale	42,63%	39,06%
Prodotti petroliferi	0,76%	0,54%
Nucleare	3,62%	4,11%
Altre fonti	2,88%	2,99%

"Il bonus sociale per la fornitura di energia elettrica e gas naturale del Ministero dello Sviluppo Economico per le famiglie in disagio economico e/o fisico può essere chiesto al proprio Comune. Per informazioni visita [www.sviluppoeconomico.gov.it](http://www.sviluppoeconomico.gov.it) o [www.arera.it](http://www.arera.it) o chiama il n° verde 800.166.654".

"Ai sensi della delibera 223/2016/R/gas chiunque utilizza, anche occasionalmente, il gas metano fornito tramite reti, beneficia automaticamente di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas". Per approfondimenti sulla copertura assicurativa si può contattare lo Sportello per il consumatore al Numero verde 800.166.654 oppure con le modalità indicate nel sito [www.arera.it](http://www.arera.it). In caso di sinistro, il modulo per la denuncia è reperibile sul sito [www.gruppohera.it](http://www.gruppohera.it), sul sito [www.cig.it](http://www.cig.it) oppure rivolgendosi direttamente al più vicino Sportello Clienti."

## SERVIZIO A MERCATO LIBERO

# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER IL SERVIZIO “DIARIO DEI CONSUMI” E “HERA FAST CHECK UP

### ART. 1 - DEFINIZIONI

Ai fini del presente contratto (di seguito il Contratto) si applicano le seguenti definizioni:

- Servizi Hera On Line (di seguito “Portale SOL”): sono i Servizi On Line del Gruppo Hera raggiungibili all’indirizzo <https://servizionline.gruppohera.it> ai quali il Cliente, previa apposita registrazione, potrà accedere 7 gg su 7, 24 h al giorno, per poter gestire le proprie forniture e accedere ai servizi del presente Contratto;
- Cliente: è il soggetto che ha sottoscritto con Hera Comm NordEst un contratto di somministrazione di energia elettrica e/o gas a mercato libero aderendo all’Offerta, così come definita all’art. 3 del Contratto;
- Credenziali accesso SOL: indicano l’account del Cliente sul Portale SOL costituito dalla username e password, ottenute in fase di registrazione;
- Fornitura Energy: è il contratto di somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale sottoscritto con Hera Comm NordEst;
- Offerta: è l’Offerta Economica per i servizi energetici a mercato libero di Hera Comm NordEst per cui è previsto il Servizio;
- Piattaforma Diario dei Consumi: è l’interfaccia web disponibile tramite il Portale SOL che consente l’accesso al servizio on line di Diario dei Consumi;
- Piattaforma HERA Fast Check Up: è l’interfaccia web disponibile tramite il Portale SOL che consente l’accesso al servizio di HERA Fast Check Up;
- HERA Report di Analisi: è una funzionalità del Servizio, così come definito all’art. 2 del Contratto, che consente al Cliente di ricevere un report di riepilogo dei consumi analizzati. Le specifiche funzionalità sono descritte al paragrafo “Funzionalità del Servizio”;
- Servizio: è il servizio di Hera Comm NordEst di “Diario dei Consumi” ed “Hera Fast Check Up”.

### ART. 2 - OGGETTO DEL CONTRATTO

Il Contratto ha per oggetto il servizio di Hera Comm NordEst di “Diario dei Consumi” ed “Hera Fast Check Up”, costituito dall’accesso da parte del Cliente alla Piattaforma Diario dei Consumi, dall’accesso alla Piattaforma “HERA Fast Check Up” e dall’invio di report periodici (di seguito, nella loro totalità, denominati per brevità il “Servizio”). Il Servizio è teso a consentire al Cliente di acquisire una maggior consapevolezza sui propri consumi energetici e di adottare scelte di consumo votate ad un maggior risparmio energetico.

### ART. 3 - CONDIZIONI E ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio sarà reso solamente per i Clienti che hanno sottoscritto l’offerta di fornitura di energia elettrica e/o gas (l’Offerta) che lo prevede, per tutti i POD/PdR per i quali l’Offerta stessa è stata attivata. Il Contratto è da considerarsi funzionalmente collegato alla Fornitura Energy.

Il Servizio sarà attivato dalla data di attivazione della Fornitura Energy collegata all’Offerta: qualora, per un qualsiasi motivo la Fornitura Energy venisse sospesa e/o cessasse, anche il Servizio verrà sospeso e/o cesserà.

Il primo Report di analisi e l’accesso alla Piattaforma di Diario dei Consumi saranno disponibili decorsi almeno 20 giorni dalla data di attivazione della Fornitura Energy.

### ART. 4 - FUNZIONALITÀ DEL SERVIZIO

Il Servizio consiste:

- nell’invio al Cliente di report periodici (i Report) in formato cartaceo e/o digitale, con la stessa frequenza con cui viene inviata la bolletta per la Fornitura Energy, contenenti un’analisi sull’andamento nel tempo dei consumi, il calcolo di alcuni indicatori specifici e un confronto rispetto a Clienti “simili” della stessa provincia e con le stesse caratteristiche abitative (n. abitanti, superficie abitazione). I report analizzeranno i consumi fatturati di energia elettrica e/o gas del Cliente;
- l’accesso tramite il Portale SOL alla Piattaforma Diario dei Consumi e alla Piattaforma Hera Fast Check Up.

A tal fine il Cliente, in fase di adesione all’Offerta, dovrà comunicare i seguenti dati:

- Numero di abitanti: è il numero delle persone che risiedono stabilmente nell’edificio oggetto della Fornitura Energy;
- Superficie: è la superficie calpestabile dell’edificio oggetto della Fornitura Energy espressa in metri quadrati;
- Indirizzo di spedizione report: è l’indirizzo mail dell’invio elettronico della bolletta o dell’anagrafica o l’indirizzo di spedizione delle fatture cartacee indicato dal Cliente nel modulo di Richiesta Attivazione della Fornitura Energy al quale saranno inviati i Report.

I Report non hanno valore fiscale e non sostituiscono la bolletta, che rimane l’unico documento valido dal quale scaturiscono gli obblighi di pagamento a carico del Cliente: eventuali anomalie riscontrate nei Report non costituiscono elemento per la sospensione dei pagamenti della Fornitura Energy e del canone di servizio, come identificato al successivo art. 5.

### 4.1 Piattaforma Diario dei Consumi

La Piattaforma è disponibile tramite interfaccia web accedendo al Portale SOL e cliccando su un apposito link. Dalla Piattaforma il Cliente potrà consultare i Report di analisi ricevuti e navigare tra i dati disponibili per costruire la propria analisi on line. La Piattaforma si aggiornerà ogni volta che sarà disponibile un aggiornamento di dati di consumo fatturato.

### 4.2 Piattaforma Hera Fast Check Up

La Piattaforma è disponibile tramite interfaccia web accedendo al Portale SOL e cliccando su un apposito link. Dalla Piattaforma il Cliente potrà, inserendo i dati relativi al proprio edificio e alle apparecchiature presenti, ottenere una stima della ripartizione energetica tra le principali fonti di consumo ed alcuni suggerimenti per il risparmio energetico.

### ART. 5 - CORRISPETTIVI PER IL SERVIZIO

A fronte della disponibilità del Servizio il Cliente dovrà corrispondere ad Hera Comm NordEst un canone fisso giornaliero (di seguito “Canone”) per la disponibilità del Servizio per singolo POD/PdR, secondo quanto riportato nelle “Condizioni economiche del Servizio” inserite all’interno dell’Offerta. Gli importi del Canone verranno fatturati, con esplicita indicazione separata, nella bolletta relativa alla Fornitura Energy.

### ART. 6 - DURATA DEL SERVIZIO

L’efficacia del Servizio avrà decorrenza dall’attivazione della Fornitura Energy e termine alla cessazione della stessa, salvo recesso di Hera Comm NordEst da esercitarsi con apposita comunicazione con un preavviso di almeno 60 giorni.

### ART. 7 - OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

Il Cliente è il solo responsabile dell’utilizzo diretto o indiretto del Servizio e dovrà tenere indenne Hera Comm NordEst da ogni responsabilità, pretesa, reclamo, causa o azione derivante da o in qualunque modo connessa all’utilizzo del Servizio. Il Cliente è l’unico responsabile per l’utilizzo del Servizio anche in caso di uso da parte di terzi che per qualunque motivo, con o senza autorizzazione del Cliente, accedano al Portale SOL con le Credenziali di accesso del Cliente. Il Cliente dovrà collaborare con Hera Comm NordEst per ottemperare agli adempimenti legislativi e normativi, laddove necessari, per l’espletamento del Servizio.

### ART. 8 - RESPONSABILITÀ DI HERA COMM NORDEST

Hera Comm garantisce che il Servizio viene fornito in conformità alle leggi e in generale alla normativa applicabile. È esclusa ogni responsabilità di Hera Comm NordEst per l’interruzione, per la sospensione o per il malfunzionamento del Servizio dovuti a cause indipendenti dalla volontà della stessa, quali a titolo identificativo e non esaustivo l’interruzione, la sospensione o il malfunzionamento dell’operatività della rete internet o delle infrastrutture utilizzate del Cliente.

### ART. 9 - FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

I corrispettivi di cui all’art. 5 saranno fatturati da Hera Comm NordEst al Cliente all’interno della bolletta di energia elettrica e/o gas relativa alla Fornitura Energy: il Canone del Servizio sarà applicato giornalmente a partire dalla data di attivazione della Fornitura Energy.

Per le condizioni di “Fatturazione” e “Pagamenti” si rimanda a quanto stabilito all’art. 8 delle Condizioni Generali di Contratto della Fornitura Energy.

### ART. 10 - SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

Hera Comm NordEst potrà sospendere il Servizio mediante l’inibizione al Cliente dell’accesso alla Piattaforma di Diario dei Consumi e alla Piattaforma di Hera Fast Check Up e alla sospensione dell’invio dei Report:

- nel caso di sospensione della Fornitura Energy per morosità;
- nel caso di mancato pagamento del Canone fatturato.

L’erogazione del Servizio riprenderà non appena il Cliente avrà adempiuto agli obblighi di pagamento.

### ART. 11 - LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

Il Contratto è disciplinato ed interpretato in conformità alla legge italiana. Per ogni eventuale controversia tra Hera Comm NordEst e il Cliente inerente l’interpretazione o l’esecuzione del Contratto, è competente in via esclusiva il foro del luogo di residenza o il domicilio elettivo del Cliente, se ubicati nel territorio dello Stato.

**SERVIZIO A MERCATO LIBERO**

**DICHIARAZIONE DI CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE CON L'ATTUALE FORNITORE**

Il sottoscritto (nome e cognome) .....

codice fiscale 

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

relativamente alla/e fornitura/e di gas naturale/energia elettrica in regime di libero mercato sotto individuata/e

INDIRIZZO DI FORNITURA	POD/PDR	SERVIZIO (barrare una casella)
		<input type="checkbox"/> EE <input type="checkbox"/> GAS
		<input type="checkbox"/> EE <input type="checkbox"/> GAS
		<input type="checkbox"/> EE <input type="checkbox"/> GAS
		<input type="checkbox"/> EE <input type="checkbox"/> GAS

**DICHIARA**

- di aver sottoscritto il presente contratto di fornitura in regime di mercato libero, avente decorrenza dalla data di attivazione dei relativi contratti di trasporto gas ed energia elettrica a nome di Hera Comm NordEst Srl;
- in relazione al servizio di gas naturale e di energia elettrica, rilascia procura ad Hera Comm NordEst Srl, a recedere, per suo conto e in suo nome, dal contratto col venditore uscente. Il recesso è esercitato da Hera Comm NordEst Srl, mediante l'invio della richiesta di switching al SII;
- che il venditore uscente dal contratto di fornitura di gas naturale è .....
- che il venditore uscente dal contratto di fornitura di energia elettrica è .....
- di autorizzare Hera Comm NordEst Srl a ricevere e gestire sin da ora, dal distributore responsabile del/dei punto/i di erogazione, i dati relativi al medesimo punto/i, inclusi i dati storici di misura.

.....  
Luogo e data

.....  
Firma

**SERVIZIO A MERCATO LIBERO**

**MODULO RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI**

**TIPO DI RICHIESTA**

Indicare che tipo di richiesta si intende effettuare

- Reclamo  Richiesta di informazioni

**CLASSIFICAZIONE (indicare uno degli argomenti sotto riportati)**

<p><b>Contratti</b> Reclami e richieste relativi alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione (perfezionamento e costi di voltura e subentro), le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite</p>	<p><b>Morosità e sospensione</b> Reclami e richieste relativi alle procedure di morosità e all'eventuale riduzione di potenza, sospensione della fornitura e alla relativa riattivazione, interruzioni dell'alimentazione e cessazione amministrativa, nonché quelli sul Corrispettivo relativo a morosità pregresse (Cmor)</p>
<p><b>Mercato</b> Reclami e richieste sulle modalità di conclusione dei nuovi contratti, reclami relativi alle tempistiche dello switching e alle condizioni economiche proposte dal venditore in sede di offerta rispetto a quelle previste in contratto ed applicate</p>	<p><b>Fatturazione</b> Reclami e richieste relativi alla correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, all'autolettura, alla periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, all'effettuazione di pagamenti e rimborsi</p>
<p><b>Misura</b> Reclami e richieste relativi al funzionamento e alla sostituzione del misuratore (programmata o non programmata) o alla mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento</p>	<p><b>Connessioni, lavori e qualità tecnica</b> Reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni, spostamenti), sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della tensione o della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza</p>
<p><b>Bonus sociale</b> Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni</p>	<p><b>Qualità commerciale</b> Reclami e richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione</p>
<p><b>Altro</b> Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza</p>	

**SERVIZIO**

Indicare per quale servizio si inoltra la richiesta e il relativo codice identificativo della fornitura

Energia Elettrica      POD

Autolettura F1 ..... F2 ..... F3 .....      Data autolettura ...../...../.....

Gas naturale      PDR

Autolettura       Data autolettura ...../...../.....

**DATI ANAGRAFICI DEL CLIENTE**

Nome e Cognome / Azienda .....

Indirizzo di fornitura .....

Comune ..... Provincia  CAP

Codice cliente

**MODALITÀ DI RISPOSTA**

Indicare come si preferisce ricevere risposta (barrare la casella corrispondente)

- Posta (inserire indirizzo se diverso da quello di fornitura) .....
- Fax (inserire numero) .....
- E-mail (inserire indirizzo) .....

**DESCRIZIONE DELLA RICHIESTA (scrivere in stampatello; in caso di necessità è possibile continuare a scrivere sul retro)**

Allegati  Sì n° .....  NO

Data richiesta ..... Firma .....

Grazie per la sua collaborazione. L'azienda si impegna a utilizzare quanto da Lei segnalato per migliorare la qualità del servizio. In particolare in caso di reclamo sarà nostra cura inviarLe entro 30 giorni solari una risposta scritta circa l'esito degli accertamenti compiuti. La presente richiesta può essere spedita tramite posta o inviata al seguente recapito della Gestione Clienti:

- Hera Comm NordEst S.r.l., via del Teatro 5, 34121 Trieste (TS) - Fax 0432/093612

Si invita l'interessato a prendere visione dell'informativa privacy resa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e fornita all'atto di conclusione del contratto di fornitura.





**SERVIZIO A MERCATO LIBERO**

**LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEI SERVIZI DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE**

(Delibera dell'Arera n. 413/2016)

Gentile Cliente, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito ARERA) ha previsto i seguenti livelli specifici e generali di qualità commerciale di competenza di ogni venditore:

**Livelli specifici di qualità:** 1) Tempo di rettifica di fatturazione per fatture già pagate dal Cliente o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione; 2) Tempo di rettifica di doppia fatturazione; 3) Risposta motivata ai reclami scritti.

Dalla data della richiesta del Cliente: 1) la rettifica di fatturazione deve essere eseguita entro il tempo massimo di 90 giorni nel caso di fatture con periodicità quadrimestrale, 60 giorni solari in tutti gli altri casi; 2) la rettifica di doppia fatturazione deve essere eseguita entro 20 giorni solari; 3) la risposta motivata ai reclami scritti deve essere eseguita entro 30 giorni solari.

Se lo standard specifico di qualità non è rispettato, Hera Comm NordEst è tenuta a titolo di indennizzo al versamento al Cliente di un importo pari a 25,00 euro. L'indennizzo automatico base è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

- a. se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- b. se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- c. se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

**Livelli generali di qualità:** 1) Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni.

La percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari deve essere pari al 95% delle pratiche ricevute.

**Mercato libero del gas naturale - clienti bassa pressione**

Livelli specifici di qualità	Tempo massimo esecuzione prestazione dalla data di ricevimento della richiesta	
	ARERA - Vincoli di tempo per ogni prestazione	Hera Comm NordEst - Tempo medio rilevato anno 2018
Tempo di risposta motivata a reclami scritti	40 giorni solari	13,97 giorni solari
Tempo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	15,77 giorni solari
Tempo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	10,33 giorni solari

Livelli generali di qualità	Tempo massimo esecuzione prestazione dalla data di ricevimento della richiesta	
	ARERA - Vincoli di tempo per ogni prestazione	Hera Comm NordEst - Tempo medio rilevato anno 2018*
Tempo di risposta a richieste scritte di informazione	30 giorni solari per il 95% delle richieste	8,11 giorni solari

\* calcolato sul 100% delle richieste evase nel periodo di riferimento

**Mercato libero dell'energia elettrica - clienti bassa tensione non domestici**

Livelli specifici di qualità	Tempo massimo esecuzione prestazione dalla data di ricevimento della richiesta	
	ARERA - Vincoli di tempo per ogni prestazione	Hera Comm NordEst - Tempo medio rilevato anno 2018
Tempo di risposta motivata a reclami scritti	40 giorni solari	11,62 giorni solari
Tempo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	11,05 giorni solari
Tempo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	6,34 giorni solari

Livelli generali di qualità	Tempo massimo esecuzione prestazione dalla data di ricevimento della richiesta	
	ARERA - Vincoli di tempo per ogni prestazione	Hera Comm NordEst - Tempo medio rilevato anno 2018*
Tempo di risposta a richieste scritte di informazione	30 giorni solari per il 95% delle richieste	7,89 giorni solari

\* calcolato sul 100% delle richieste evase nel periodo di riferimento

**SERVIZIO A MERCATO LIBERO**

**INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO UE 2016/679 ("GDPR")**

<b>Interessati</b>	Tutti i Clienti che fruiscono di servizi energy (energia elettrica, gas).
<b>Titolare del trattamento</b>	Il Titolare è Hera Comm NordEst S.r.l., con sede legale in via del Teatro 5, 34121 Trieste (TS), numero di telefono 040/7793229, posta elettronica certificata heracomm.NE@pec.gruppohera.it.
<b>Dati personali raccolti</b>	I dati personali dei clienti che saranno trattati, con strumenti automatizzati e non, sono i seguenti: - cognome, nome e luogo di nascita - codice fiscale e/o partita IVA - numero di telefono/indirizzo e-mail - indirizzo e numero civico del punto di fornitura - indirizzo di recapito fatture - dati relativi al contratto di fornitura (es. codice Cliente, POD o PDR, potenza impegnata espressa in kW o calibro del misuratore di gas naturale, consumo totale annuo espresso in kWh o in metri cubi di gas naturale, uso del gas naturale) - modalità di pagamento e/o coordinate bancarie - ogni altro dato personale funzionale al soddisfacimento dei rapporti intercorrenti tra le parti. I dati personali possono includere: - dati pubblici o dati conoscibili da chiunque, fermi restando i limiti e le modalità che le leggi, i regolamenti o la normativa comunitaria stabiliscono per la conoscibilità e pubblicità dei dati; - dati relativi allo svolgimento di attività economiche, nel rispetto della vigente normativa in materia di segreto aziendale e industriale; - dati personali utilizzati per la valutazione del rischio creditizio raccolti presso le banche dati e sistemi finalizzati alla valutazione del rischio creditizio.
<b>Fonte dei dati personali</b>	Alcuni dei Suoi dati potranno essere raccolti presso pubblici registri, elenchi, atti o documenti conoscibili da chiunque nel rispetto delle finalità delle banche dati suddette e fermi restando i limiti e le modalità che le leggi, i regolamenti o la normativa stabiliscono per la conoscibilità e pubblicità dei dati.
<b>Base giuridica</b>	Il trattamento dei Suoi dati personali si fonda sulle seguenti basi giuridiche: 1) l'esecuzione del contratto con Lei in essere o di misure precontrattuali adottate su sua richiesta in relazione alle lettere a. e b. di cui al paragrafo "Finalità" che segue 2) l'adempimento di un obbligo previsto dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria in relazione alle lettere c. e d. di cui al paragrafo "Finalità" che segue 3) il perseguimento di legittimo interesse del titolare del trattamento in relazione alle lettere f. e i. di cui al paragrafo "Finalità" che segue 4) il Suo consenso in relazione alle lettere h e i. di cui al paragrafo "Finalità" che segue 5) la previsione di cui all'articolo 130, comma 4 del Decreto Legislativo n. 196/2003, così come successivamente modificato e/o integrato dal D. Lgs. 101/2018 ("Codice Privacy") in relazione alle attività di trattamento previste dalla lettera e. del paragrafo "Finalità" che segue 6) la previsione di cui all'articolo 130, comma 3-bis del Codice Privacy per le attività previste dalla lettera g. di cui al paragrafo "Finalità" che segue.
<b>Finalità</b>	Il trattamento dei dati personali che intendiamo effettuare ha esclusivamente le seguenti finalità: a) consentire la conclusione del contratto di fornitura e le relative attività preliminari, la sua esecuzione e l'adempimento da parte di Hera Comm delle conseguenti prestazioni ed obbligazioni, comprese tutte le formalità amministrative e contabili; b) acquisire le informazioni necessarie alla gestione dei reclami e/o richieste di informazioni relative ai servizi di energia elettrica e/o gas; c) adempiere ad obblighi previsti dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria; d) gestire il contenzioso (inadempimenti contrattuali, diffide, transazioni; recupero crediti; arbitrati; controversie giudiziarie; ecc.) e) trasmettere, attraverso le coordinate di posta elettronica da Lei fornite, comunicazioni inerenti la vendita diretta di prodotti o servizi analoghi a quelli già forniti; f) svolgere indagini telefoniche per la rilevazione della soddisfazione della clientela e migliorare i servizi offerti, nonché fornire report di analisi dei consumi e proporre comportamenti efficienti per un uso più consapevole delle risorse ambientali; g) effettuare comunicazioni commerciali attraverso contatti telefonici o posta cartacea, previa verifica dei contatti presenti nel Registro delle Opposizioni; Solo con il Suo esplicito consenso, totalmente libero e revocabile, il trattamento dei dati avrà, altresì, ad oggetto: h) invio di materiale pubblicitario o vendita diretta di prodotti o servizi diversi da quelli di cui alla lettera e), compimento di ricerche di mercato o comunicazione commerciale o, comunque, finalità promozionali i) svolgimento di attività volte all'analisi delle preferenze, abitudini e/o scelte di consumo dell'interessato al fine di offrire prodotti o servizi conformi ai suoi interessi. Il consenso di cui sopra è totalmente libero ed indipendente rispetto all'esecuzione del servizio/rapporto contrattuale sottostante. Inoltre i suoi dati personali potranno essere trattati per: l) svolgere attività di marketing di cui alla lettera h. relativa a prodotti e servizi di Hera Comm, basato su categorie ampie di appartenenza del cliente (ad esempio, famiglia, giovani, business, fascia di età, tipologia di servizio e/o prodotto usufruito) sempre che Lei non si opponga, in qualsiasi momento, a tale trattamento.
<b>Facoltà di Revoca del consenso</b>	Lei ha la possibilità di revocare il Suo consenso inviando una richiesta scritta a Hera Comm NordEst Srl, via del Teatro 5, 34121 Trieste (TS), oppure inviando una e-mail a clienti.NE@gruppohera.it. La revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca.
<b>Natura del conferimento</b>	Il conferimento dei dati di cui alle finalità lettere a) b) c) d) è obbligatorio. Tale trattamento è necessario per consentire la stipulazione e la gestione del contratto e l'adempimento delle obbligazioni contrattuali e precontrattuali, pertanto l'omessa comunicazione dei dati comporterà l'impossibilità per Hera Comm Srl di erogare i servizi richiesti. Il conferimento dei dati per le altre finalità è invece facoltativo. Può, quindi, decidere di non prestare il consenso e/o di negare la possibilità di trattare dati già disponibili.
<b>Modalità</b>	I Suoi dati personali saranno trattati, con strumenti automatizzati e non automatizzati, con l'impiego di misure idonee per la sicurezza e la riservatezza dei dati medesimi. I dati personali saranno trattati anche mediante: 1) l'uso di sistemi automatizzati di chiamata o di comunicazione di chiamata 2) comunicazioni elettroniche effettuate mediante posta elettronica, telefax, messaggi del tipo Mms (Multimedia Messaging Service) o Sms (Short Message Service) o di altro tipo 3) l'impiego del telefono e della posta cartacea. I dati potranno essere incrociati, per finalità di aggiornamento, con altri dati in legittimo possesso di Hera Comm o forniti dallo stesso Cliente in altre circostanze.
<b>Destinatari</b>	I dati da Lei forniti non saranno diffusi in alcun modo. Il trattamento intero o fasi di esso potranno essere eseguiti da Società terze, appartenenti o meno al Gruppo Hera, le quali agiranno in qualità di responsabili esterni del trattamento. I dati personali potranno essere comunicati a terzi legati contrattualmente alle Società del Gruppo, (quali ad esempio istituti bancari e creditizi, consulenti legali/fiscali, ecc.). I dati saranno trattati esclusivamente da soggetti autorizzati e formalmente incaricati all'assolvimento di tali compiti, identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge.
<b>Trasferimenti di dati fuori dall'Unione Europea</b>	I Suoi Dati Personali saranno trattati all'interno dell'Unione Europea e conservati su server ubicati all'interno dell'Unione Europea. I Suoi dati personali potranno essere trasferiti in Paesi extra-UE, in conformità alle disposizioni di legge applicabili stipulando, se necessario, accordi che garantiscano un livello di protezione adeguato e/o adottando le clausole contrattuali standard previste dalla Commissione Europea.
<b>Periodo di conservazione dei dati</b>	I Suoi dati saranno conservati per tutta la durata del rapporto contrattuale, e anche dopo la cessazione del rapporto per la durata necessaria all'estinzione delle obbligazioni contrattualmente assunte e dei conseguenti adempimenti di legge. Nel caso in cui il cliente abbia rilasciato esplicito consenso alle attività di cui alle lettere h. ed i. delle Finalità, il trattamento potrà avere durata fino a revoca del consenso. Per le Finalità di cui alle lettere e., f., g. e l. il trattamento potrà avere durata fino all'esercizio del suo rifiuto o esercizio del diritto di opposizione. I dati presentati in sede di reclamo o richiesta di informazioni verranno trattati per tutta la durata necessaria alla corretta gestione del reclamo stesso o della stessa richiesta di informazioni, o anche successivamente nei limiti dei termini prescrittivi per l'espletamento di tutti gli adempimenti di legge.
<b>Diritti dell'interessato</b>	Lei potrà esercitare i seguenti diritti previsti dal REG UE 2016/679 inviando una raccomandata a.r. - "Diritti dell'interessato"- indirizzata a Hera Comm NordEst S.r.l., via del Teatro 5, 34121 Trieste (TS) o una e-mail a clienti.NE@gruppohera.it: Art. 15 (Diritto di accesso): Lei potrà ottenere conferma del trattamento dei suoi dati personali, l'accesso agli stessi e a tutte le informazioni contenute nella presente informativa; in particolare, il titolare del trattamento Le fornirà copia dei dati personali oggetto di trattamento dietro sua richiesta. Art. 16 (Diritto di rettifica): Lei potrà ottenere la rettifica dei dati personali inesatti che la riguardano senza ingiustificato ritardo e potrà integrare i suoi dati personali incompleti, anche fornendo una dichiarazione integrativa. Art. 17 (Diritto alla cancellazione): Lei potrà ottenere la cancellazione dei suoi dati personali senza ingiustificato ritardo se i dati non sono più necessari rispetto alle finalità; sono stati trattati illecitamente; per un obbligo legale; se lei ha revocato il consenso o si oppone al trattamento. Art. 18 (Diritto di limitazione di trattamento): Lei ha diritto di ottenere la limitazione del trattamento quando ricorre una delle seguenti ipotesi: a) se contesta l'esattezza dei dati personali, per il periodo necessario al titolare del trattamento per verificare l'esattezza di tali dati personali; b) se il trattamento è illecito e Lei si oppone alla cancellazione dei dati personali e chiede invece che ne sia limitato l'utilizzo; c) benché il titolare del trattamento non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento, i dati personali sono necessari a Lei interessato per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria; d) Lei si è opposto al trattamento, in attesa della verifica in merito all'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del titolare del trattamento rispetto ai suoi. Art. 20 (Diritto alla Portabilità dei dati): Lei ha diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che la riguardano e ha il diritto di trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento senza impedimenti da parte del titolare del trattamento cui li ha forniti, qualora il trattamento si basi sul consenso o su un contratto e il trattamento sia effettuato con mezzi automatizzati. Art. 21 (Diritto di opposizione): Lei ha diritto di opporsi, in tutto o in parte al trattamento, quindi il titolare del trattamento si asterrà dal trattare ulteriormente i suoi dati, salvo che dimostri l'esistenza di motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento che prevalgono sugli interessi, sui diritti e sulle sue libertà, oppure per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria. Qualora i dati personali siano trattati per finalità di marketing, Lei ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei dati personali che la riguardano effettuato per tali finalità, compresa la profilazione, nella misura in cui sia connessa a tale marketing. Qualora i dati personali siano trattati a fini di ricerca scientifica o storica o a fini statistici, Lei, per motivi connessi alla sua situazione particolare, ha il diritto di opporsi al trattamento, salvo se il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico.
<b>Diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo</b>	L'interessato ha inoltre il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante competente.
<b>Data Protection Officer</b>	Il DPO è il Responsabile della funzione Privacy, Sicurezza Logica e Sviluppo Sistema di Gestione di Hera spa. Lei lo potrà contattare presso Hera spa viale Berti Pichat 2/4 40127 Bologna o con mail a dataprotectionofficer@gruppohera.it o al n. telef. 0510577046.

## SERVIZIO A MERCATO LIBERO

### NOTA INFORMATIVA PER IL CLIENTE FINALE

Tutti i Clienti sono liberi di scegliere il proprio fornitore di energia elettrica e/o gas naturale.

Aderendo al contratto che Le è stato sottoposto o sottoscrivendo la relativa proposta contrattuale Lei entrerà/rimarrà nel mercato libero.

Se Lei è un Cliente di gas naturale o comunque un Cliente avente diritto al servizio di tutela (ad esempio un Cliente domestico), l'esercente la vendita è sempre tenuto ad informarla della possibilità di richiedere l'applicazione delle condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, in alternativa all'offerta attuale.

Se Lei è un Cliente domestico elettrico o una PMI<sup>1</sup>, Lei ha sempre la possibilità di richiedere all'esercente il servizio di maggior tutela della sua località, in alternativa all'offerta attuale, l'attivazione del servizio a condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

Per garantire che i Clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ha emanato un Codice di condotta commerciale che impone a tutte le imprese di vendita precise regole di comportamento. Per ulteriori informazioni sul Codice di condotta commerciale e più in generale sui diritti del Cliente può visitare il sito [www.arera.it](http://www.arera.it) o chiamare il numero verde 800.166.654.

Di seguito vengono riassunte, come promemoria, le informazioni che devono essere fornite nel corso della presentazione di un'offerta contrattuale.

#### Identità dell'impresa e dell'operatore commerciale

Nome impresa: Hera Comm NordEst S.r.l.

Indirizzo utile anche per l'invio scritto di reclami scritti: via del Teatro 5, 34121 Trieste (TS);  
o dell'esercizio del diritto di ripensamento: numero Fax 0432/093612

Codice Identificativo o nome del personale commerciale che l'ha contattata .....

Data e ora del contratto .....

Firma del personale commerciale che l'ha contattata .....

#### Scadenze ed eventuali oneri per l'attivazione del contratto

Data di presunta attivazione .....

Periodo di validità della proposta .....

*Nota: in caso di proposta contrattuale del cliente domestico o piccola media - impresa (nel caso di proposta per la fornitura di energia elettrica), se l'impresa di vendita non invia l'accettazione della proposta entro 45 giorni dalla sottoscrizione da parte del Cliente, la proposta si considera decaduta.*

Eventuali oneri a carico del cliente: A pari condizioni tecniche, in caso di voltura o subentro, Hera Comm NordEst, relativamente al servizio di vendita, applica un contributo commerciale pari a 23,00 euro in relazione all'energia elettrica e pari a 25,00 euro in relazione al gas naturale.

Possono essere applicati ulteriori oneri di competenza del Distributore.

Non è applicato alcun corrispettivo in caso di attivazione del servizio per cambio fornitore.

#### Contenuto del contratto

Il contenuto del contratto che Le è stato proposto deve sempre contenere almeno le seguenti clausole:

- Prezzo del servizio
- Durata del contratto
- Modalità di utilizzo dei dati di lettura
- Modalità e tempistiche di pagamento
- Conseguenze del mancato pagamento
- Eventuali garanzie richieste
- Modalità e tempistiche per l'esercizio del diritto di recesso
- Modalità per ottenere informazioni, presentare un reclamo o risolvere una controversia con l'impresa di vendita

#### Documenti che devono essere consegnati oltre alla presente nota informativa

- Copia del contratto
- Scheda di confrontabilità della spesa annua prevista (solo clienti domestici)

#### Diritto di ripensamento

Se Lei è un cliente domestico il diritto di ripensamento (cioè la facoltà di rivedere la scelta fatta e restare nella situazione di partenza) va esercitato sempre in forma scritta entro:

- 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del contratto se il contratto viene stipulato in un luogo diverso dagli uffici o dagli sportelli dell'impresa di vendita (ad esempio, a casa del Cliente o in un centro commerciale);
- 14 (quattordici) giorni dalla consegna della proposta sottoscritta nel caso di proposta contrattuale da parte del cliente

<sup>1</sup> PMI: imprese con fino a 50 addetti e un fatturato non superiore a 10 milioni di euro