

SERVIZIO A TUTELE GRADUALI PER CLIENTI DOMESTICI NON VULNERABILI

## 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 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;

- **"Bolletta sintetica"**: è il documento che viene reso disponibile 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 del contratto di fornitura;

- **"Bolletta sintetica di chiusura"**: è la bolletta emessa a seguito di cessazione della fornitura di energia elettrica in essere tra Hera Comm e il Cliente e contenente la restituzione del deposito cauzionale eventualmente corrisposto dal Cliente finale;

- **"Bolletta sintetica di periodo"**: è ogni bolletta successiva alla prima emessa regolarmente nel corso del rapporto contrattuale tra venditore e Cliente finale;

- **"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 avente diritto al servizio a tutele graduali per i clienti domestici non vulnerabili"** (d'ora in poi il **"Cliente"**): è il cliente domestico titolare di punti di prelievo della tipologia contrattuale di cui al comma 2.3, lettera a), che non possiede i requisiti di vulnerabilità di cui all'articolo 11, comma 11.1 del decreto legislativo 210/2021 e che non ha sottoscritto un contratto a libero mercato;

- **"Cliente vulnerabile"**: è il Cliente domestico che possiede i requisiti di vulnerabilità ai sensi dell'articolo 11, comma 11.1 del decreto legislativo 210/2021:

- si trova in condizioni economicamente svantaggiate come definite dalla Legge Concorrenza 124/17 (art. 1 c. 75);
- è un soggetto con disabilità come definite dalla legge 104/92 (art.3);
- è titolare di bonus fisico o di utenze ubicate ove sono presenti persone in gravi condizioni di salute;
- le sue utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi;
- le sue utenze sono ubicate nelle isole minori non interconnesse;
- ha un'età superiore ai 75 anni

- **"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 energia elettrica al Cliente, concluso nei e/o fuori dei locali commerciali di HERA COMM 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"**: qualsiasi Contratto tra il professionista ed il Consumatore concluso presso lo Sportello Clienti di HERA COMM;

- **"Contratto concluso fuori dei locali commerciali di HERA COMM"**: qualsiasi Contratto tra il professionista ed il Consumatore concluso fuori dalla sede o dagli uffici commerciali di HERA COMM (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;

- **"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 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;

- **"Fatturazione anomala di consumi"**: si definisce anomala la bolletta o la somma delle bollette, successiva/e ad un blocco di fatturazione o relativa/e al medesimo periodo di riferimento dei consumi, qualora emessa/e con cadenza inferiore alla periodicità di emissione delle bollette sintetiche 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 emissione della bolletta sintetica o contestualmente alla presentazione di un reclamo;

- **"Fornitura dei servizi energetici"**: è la fornitura di energia elettrica;

- **"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"**: HERA Comm S.p.A., società autorizzata alla vendita di energia elettrica e gas dal Ministero dello Sviluppo Economico;

- **"Interruzione della fornitura di energia elettrica"**: azione finalizzata alla sospensione della fornitura attraverso l'azione diretta sull'allacciamento che alimenta l'impianto del 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 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 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 avvalimento 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;

- **"Servizio a tutele graduali per i Clienti domestici non vulnerabili"**: è il servizio di vendita di energia elettrica ai clienti domestici non vulnerabili di cui all'articolo 1 comma 60 della legge n. 124/17;

- **"Servizio di maggior tutela"**: è, in relazione all'energia elettrica, il servizio di vendita di energia elettrica di cui all'art. 1, comma 2, della legge 3 agosto 2007, n. 125/07, G.U. n.188 del 14 agosto 2007, riservato ai clienti finali domestici che possiedono i requisiti di vulnerabilità ai sensi dell'articolo 11, comma 11.1 del decreto legislativo 210/2021 ;

- **"Servizi Online e app My Hera"**: sono gli strumenti digitali di Hera COMM attraverso cui il Cliente può gestire in autonomia le proprie forniture (a titolo esemplificativo, può effettuare l'autolettura, consultare i consumi e l'archivio contratti e bollette, effettuare pagamenti online). Nel caso di "Contratti a distanza", la conclusione del Contratto comporta, nel caso in cui il Cliente abbia fornito un indirizzo e-mail, la pre-registrazione del Cliente a tali servizi.

- **"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;

SERVIZIO A TUTELE GRADUALI PER CLIENTI DOMESTICI NON VULNERABILI

- **"SII"**: è il Sistema Informativo Integrato di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 129, G.U. n.192 del 18 agosto 2010;

- **"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 5 (cinque) 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;

- **"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 integrazione) 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 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 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 426/2020/R/com** (e successive modifiche e integrazioni) del 27 ottobre 2020 che ha approvato il Codice di Condotta Commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali, pubblicato sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 29 ottobre 2020;

- **"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*, approvato con Delibera Arera n. 616/2023/R/eel (e successive modifiche e integrazioni) del 27 dicembre 2023, pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 29 dicembre 2023;

- **"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;

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

- **"TIQC"**: è il *Testo Integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica*, approvato con Delibera Arera 617/2023/R/eel (e successive modifiche e integrazioni) del 27 dicembre 2023, pubblicato sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 29 dicembre 2023;

- **"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 pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it);

- **"TIT"**: è il *Testo Integrato delle disposizioni tariffarie per l'erogazione del servizio di distribuzione dell'energia elettrica (2024 - 2027)*, approvato con Delibera Arera n. 616/2023/R/eel (e successive modifiche e integrazioni) del 27 dicembre 2023, pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 29 dicembre 2023-

- **"TIV"**: è il *Testo Integrato delle disposizioni dell'autorità di regolazione per energia reti e ambiente per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di ultima istanza* approvato con Delibera 362/2023/R/eel (e successive modifiche e integrazioni) del 3 agosto 2023, pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 4 agosto 2023.

## 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.

**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** HERA COMM, 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 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.

**2.6** Qualora, in seguito al ricevimento delle informazioni di cui al comma 2.3, HERA COMM eserciti le facoltà ivi previste, la Proposta contrattuale si intende revocata e gli effetti del recesso dal contratto con il precedente venditore verranno meno.

**2.7** Se il Cliente richiede una voltura e/o un subentro su un POD e/o PDR sui quali sussistono morosità pregresse, Hera Comm inviterà il Cliente a presentare una Dichiarazione di estraneità al debito del precedente intestatario con indicazione della data dalla quale il richiedente ha la disponibilità dell'immobile e del relativo titolo. A tale dichiarazione dovrà essere sempre allegata la documentazione attestante il titolo. Solo nel caso in cui esperite le verifiche di competenza si accerti che le morosità pregresse non siano riconducibili al precedente intestatario, ma al cliente richiedente la voltura e/o il subentro, ivi i casi in cui questi è erede del precedente intestatario, la stessa verrà eseguita previo saldo dei pagamenti insoluti.

## 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 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 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.

A tal fine, il Cliente conferisce ad HERA COMM 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 mandato con rappresentanza ex art. 1704 c.c. per la conclusione con il Distributore del Contratto di connessione. HERA COMM provvede, direttamente o tramite società controllanti il mandatario o da quest'ultimo controllata, come pure qualsiasi società partecipata, per la fornitura di energia

**SERVIZIO A TUTELE GRADUALI PER CLIENTI DOMESTICI NON VULNERABILI**

elettrica presso i POD oggetto del Contratto a richiedere, al Distributore competente, su richiesta e per conto del Cliente, le prestazioni oggetto del TIQC; 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. 1.4 del TIQC, il Cliente può rivolgersi direttamente al Distributore competente.

**3.3** 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.

**3.4** Gli effetti del presente Contratto, valevole per i punti di fornitura comunicati dal Cliente, decorrono dal giorno dell'avvenuta attivazione della fornitura dei servizi energetici

**3.5** Il Contratto ha durata dal 1 luglio 2024 al 31 marzo 2027, salvo nuove disposizioni dell'ARERA e salva la possibilità per il Cliente di esercitare il recesso ai sensi del successivo articolo 5.

**3.6** Se i dati relativi alla potenza impegnata dal Cliente sono difformi da quelli in possesso del Distributore competente, HERA COMM ne dà comunicazione scritta al Cliente. HERA COMM applicherà comunque il dato come risultante al Distributore.

**3.7** Nel caso di attivazione di un nuovo POD o di uno precedentemente disattivato e in caso di voltura, la fornitura sarà avviata secondo le tempistiche definite nel TIQC.

#### **ART. 4 - GARANZIE**

**4.1** HERA COMM ha la facoltà di richiedere al Cliente una somma a titolo di deposito cauzionale.

**4.2** 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** 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.

**4.4** Se il Cliente sceglie, come modalità di pagamento della bolletta, la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito delle bollette HERA COMM 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.

**4.5** La mancata prestazione delle garanzie richieste conferisce a HERA COMM 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 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.

**5.2** Se il Cliente recede dal Contratto senza il fine di cambiare fornitore, ma al fine di cessare la fornitura di energia elettrica, il Cliente deve inviare apposita comunicazione di recesso ad HERA COMM rivolgendosi direttamente allo Sportello Clienti più vicino o contattando il numero verde 800.999.500 o inoltrando richiesta scritta a HERA COMM Via Molino Rosso 8 40026 Imola (BO) 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 inoltra al distributore Competente richiesta di chiusura del contatore di energia elettrica. 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 del pagamento dell'energia elettrica, e relative imposte, nonché nei confronti del Distributore per qualsiasi danno che possa derivare al Contatore ed agli impianti.

**5.3** Il termine di preavviso del recesso di cui all'articolo 5.1 decorre dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte di Hera Comm.

**5.4** Qualora il Contratto sia stipulato fuori dai locali commerciali di HERA COMM, ovvero attraverso forme di comunicazione a distanza il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento, ai sensi di quanto previsto dall'art.52 del Codice del Consumo, senza oneri e senza fornire alcuna motivazione dandone comunicazione ad HERA COMM inviando una

raccomandata a.r. in Via Molino Rosso, 8 – 40026 Imola (BO), oppure un fax al numero 800.999.600, oppure una e-mail a [contratti@gruppohera.it](mailto:contratti@gruppohera.it), entro 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del Contratto, ovvero di 30 giorni solari dalla conclusione del contratto nel caso in cui il contratto sia stato concluso nel contesto di una visita non richiesta presso l'abitazione del Cliente. La comunicazione di cui sopra (eventualmente anche utilizzando il modulo pubblicato sul sito <https://heracomm.gruppohera.it/>) deve contenere almeno nome e cognome del Cliente, il numero del POD e/o del PDR e l'indirizzo di fornitura.

**5.5** Se il Cliente ha richiesto espressamente ad HERA COMM che la fornitura di energia elettrica abbia inizio durante il periodo utile per l'esercizio del diritto di ripensamento di cui al precedente comma 5.4, 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.

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

#### **ART. 6 - CONDIZIONI ECONOMICHE**

**6.1** Le Condizioni economiche sono le condizioni di prezzo proposte al Cliente nell'ambito del Servizio di tutele graduali, sono allegate al presente Contratto e ne costituiscono parte integrante. Esse sono accettate dal Cliente in fase di conclusione del Contratto

**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 e senza facoltà di rivalsa.

**6.3** Inoltre, HERA COMM applica al Cliente, un contributo in quota fissa, a copertura di oneri commerciali, pari a € 23,00 nei soli casi relativi alle richieste di voltura.

**6.4** 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 800.999.500 o inoltrando richiesta scritta ad HERA COMM Via Molino Rosso 8 40026 Imola (BO).

#### **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 dal Distributore locale che ha la responsabilità dell'attività di misura per l'energia elettrica.

**7.2** In attesa di riferimento 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 monorari; 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 monorari, nonché i clienti titolari di POD trattati per fasce oppure trattati orari nei cui confronti siano state emesse una o più bollette contabilizzanti dati di misura stimati per almeno 2 (due) mesi consecutivi, possono comunicare anche l'autolettura del contatore, comunicandola ad HERA COMM secondo le modalità riportate in bolletta; 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 comunicherà al Cliente la presa in carico o meno del dato di autolettura.

**7.3** Le stime vengono effettuate in relazione alla tipologia e alle caratteristiche dell'utenza oppure in base alla stima di consumo annuale dichiarata dal Cliente.

**7.4** 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 al ricalcolo degli importi precedentemente fatturati.

#### **ART. 8 - FATTURAZIONI E PAGAMENTI**

**8.1** La 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. Al Cliente che scelga di ricevere la fattura in formato cartaceo, non può essere applicato alcun onere aggiuntivo. 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** Le bollette sono emesse con periodicità bimestrale.



**SERVIZIO A TUTELE GRADUALI PER CLIENTI DOMESTICI NON VULNERABILI**

**8.3** Ciascuna bolletta verrà emessa entro il termine di 45 (quarantacinque) giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima bolletta. Nel caso di emissione della bolletta sintetica di periodo oltre il termine di cui sopra, il venditore riconosce al Cliente un indennizzo automatico in occasione della prima bolletta 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 bolletta viene emessa in un tempo compreso tra 46 e 90 giorni solari dal termine; c) 60 € se la bolletta viene emessa in un tempo superiore a 90 giorni solari dal termine.

**8.4** La bolletta viene inviata in formato elettronico all'indirizzo e-mail indicato nell'accettazione della Proposta Contrattuale, salvo che il Cliente chieda di riceverla in formato cartaceo.

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 <https://heracomm.gruppohera.it/>, accedendo alla sezione Hera OnLine. Al Cliente che sceglia di ricevere la bolletta in formato cartaceo, anche in un momento successivo alla data di decorrenza del Contratto, non può essere applicato alcun onere aggiuntivo.

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.

**8.5** Al cliente che non richiede la bolletta in formato cartaceo, e che opti per la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito come modalità di pagamento è applicato uno sconto in bolletta pari ad € 6/POD/anno.

**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 15 (quindici) giorni.

**8.7** Il Cliente può effettuare il pagamento delle bollette 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 <https://heracomm.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:

a) qualora la bolletta contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui alla successiva lettera b) sia superiore al centocinquanta per cento dell'addebito medio delle bollette emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente bolletta 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.

Nel caso di cambio Fornitore, HERA COMM ha facoltà di richiedere al Cliente il pagamento dell'importo relativo alle rate non ancora scadute secondo una periodicità mensile. HERA COMM 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 bolletta sintetica di chiusura entro 6 (sei) settimane decorrenti dal giorno della cessazione e, in caso di ritardo, HERA COMM riconoscerà al Cliente nella medesima bolletta sintetica di chiusura un indennizzo automatico, nella misura di 4 € nel caso in cui la bolletta sintetica di chiusura sia emessa con un ritardo fino a dieci giorni solari successivi al termine entro cui HERA COMM è tenuta ad emettere la bolletta sintetica. 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.

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.

**ART. 9 - MOROSITÀ E SOSPENSIONE DELLA FORNITURA PER RITARDATE PAGAMENTO**

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

**9.2** HERA COMM, trascorsi inutilmente non meno di 20 (venti) giorni dalla data di scadenza riportata in bolletta, invia al Cliente, mediante comunicazione scritta a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento oppure mediante Posta Elettronica Certificata (PEC), un preavviso di sospensione della fornitura avente valore di costituzione in mora. Nel sollecito, HERA COMM indica il termine ultimo entro cui provvedere

all'adempimento, 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 all'energia elettrica, trascorsi 40 giorni solari dalla data in cui il cliente ha ricevuto la notifica della costituzione in mora, Hera Comm procede, trascorso un termine non inferiore a 3 (tre) giorni, ad inoltrare al Distributore competente richiesta di sospensione della fornitura per morosità. Qualora sussistano le condizioni tecniche del misuratore, l'intervento di sospensione della fornitura sarà anticipato da un periodo di 15 (quindici) giorni in cui la potenza sarà ridotta ad un livello pari al 15% della potenza disponibile; decorso tale periodo in caso di mancato pagamento da parte del Cliente, verrà effettuata la sospensione della fornitura. Per il Cliente che dispone di un misuratore di questo tipo, il termine di sospensione della fornitura non sarà inferiore a 25 (venticinque) giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di costituzione in mora.

Nel caso in cui l'intervento sospensione della fornitura per morosità non vada a buon fine, HERA COMM 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 il relativo punto di prelievo.

Ove l'intervento di interruzione della fornitura non sia tecnicamente fattibile, Hera Comm ha diritto di dichiarare risolto il Contratto inviando al SII la relativa comunicazione di risoluzione contrattuale ai sensi dell'art. 10 del TIMOE. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza del Servizio di maggior tutela.

In seguito alla sospensione e/o Interruzione della fornitura, HERA COMM 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.

**9.4** HERA COMM 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. 9.3; b) il Cliente abbia comunicato ad HERA COMM 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 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 o relativo alla fatturazione di importi anomali (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 bolletta di importo anomalo) o relativo alla fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni; e) la morosità non riguardi pagamenti espressamente contemplati nei rispettivi contratti di vendita e dettagliati nella scheda reiprogativa dei corrispettivi definita dall'Autorità.

**9.5** HERA COMM corrisponde al Cliente un indennizzo pari a: a) 30,00 (trenta) euro se la fornitura di energia elettrica è stata sospesa per morosità o sia stata comunque effettuata una riduzione di potenza di cui all'art. 9.3, nonostante il mancato invio della costituzione in mora; b) 20,00 (venti) euro nel caso in cui la fornitura di energia elettrica sia stata sospesa per morosità o sia stata comunque effettuata una riduzione di potenza di cui all'art. 9.3, nonostante, alternativamente, il mancato rispetto di uno dei seguenti termini: 1) termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento; 2) termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore per la sospensione della fornitura o, se trattasi di energia elettrica, la riduzione di potenza.

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

**9.7** In caso di disattivazione e riattivazione di un POD a seguito di morosità, esclusi i casi di cui all'art. 9.4, HERA COMM 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 applica, quindi, il contributo, previsto dal Distributore, attualmente pari a 27,18 (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..

**9.8** HERA COMM si riserva altresì la facoltà di richiedere un indennizzo - identificato in bolletta come Corrispettivo CMOR - nell'ambito del Sistema indennitario, qualora il Cliente eserciti il recesso per cambio Fornitore senza adempiere ai propri obblighi di pagamento.

**9.9** Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali il Cliente non ha exceptio la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, la comunicazione di

SERVIZIO A TUTELE GRADUALI PER CLIENTI DOMESTICI NON VULNERABILI

costituzione in mora riporta l'ammontare di tali importi e l'indicazione testuale delle modalità di esercizio da parte del Cliente.

**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, 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 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 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, 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, HERA COMM può richiedere al Distributore competente la sospensione della fornitura anche senza la costituzione in mora.

**12.2** Il Distributore competente determina il consumo di energia elettrica 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 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; le richieste del Cliente sono inoltrate da HERA COMM al Distributore competente.

Se le verifiche confermano le irregolarità segnalate dal Cliente, le spese di prova e delle riparazioni sono a carico del Distributore competente, in caso contrario sono a carico del Cliente a cui possono essere addebitate in bolletta. In ogni caso HERA COMM fornisce comunicazione scritta contenente l'esito della verifica.

**13.2** Nel caso in cui il gruppo di misura dell'energia elettrica risulti non perfettamente funzionante o bloccato, il Distributore competente procede alla ricostruzione dei consumi secondo la normativa vigente ed HERA COMM 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, o patti speciali con il Cliente.

**14.2** HERA COMM 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 provvede a informare il Cliente, con ogni mezzo idoneo.

**14.3** 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 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 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 bollette. Il

mancato pagamento della bolletta consentirà, inoltre, ad HERA COMM 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 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 Via Molino Rosso, 8, 40026 Imola (BO), 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, 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, 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 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 provvede ad inviare gli Elementi di Dettaglio nei termini di cui all'articolo 21 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 ad un reclamo scritto, entro 40 (quaranta) giorni dall'invio o nel caso in cui non venga ritenuta soddisfacente la risposta ricevuta.

**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 avverata 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'esperimento 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 Via Molino Rosso 8 Imola (BO), 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

**SERVIZIO A TUTELE GRADUALI PER CLIENTI DOMESTICI NON VULNERABILI**

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 è tenuta al rispetto dei seguenti livelli specifici di qualità: 1) Tempo di rettifica di fatturazione per bollette 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 bollette 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, responsabilità di terzi o a cause non dovute al Cliente stesso, HERA COMM è tenuta a titolo di indennizzo al versamento al Cliente di un importo pari a 25,00 euro. 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 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 - DISPOSIZIONI GENERALI**

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

**21.2** La fornitura dei servizi energetici è disciplinata dalle norme e disposizioni del presente Contratto ed effettuata da HERA COMM in ottemperanza alle disposizioni previste dalle Autorità competenti.

**21.3** Nessuna delle Parti può cedere il Contratto a terzi, senza il preventivo consenso del contraente ceduto. Limitatamente ad HERA COMM, 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. 22 – COMPOSIZIONE DEL MIX ENERGETICO UTILIZZATO PER LA PRODUZIONE DELL'ENERGIA ELETTRICA VENDUTA DA HERA COMM NELL'ANNO 2021/2022**

	Anno 2021	Anno 2022
<b>Fonti primarie utilizzate</b>	%	%
Fonti rinnovabili	42,40%	36,52%
Carbone	8,21%	12,24%
Gas Naturale	40,99%	42,99%
Prodotti petroliferi	0,89%	1,88%
Nucleare	4,45%	1,92%
Altre fonti	3,06%	4,46%

	Anno 2021	Anno 2022
<b>Fonti primarie utilizzate</b>	%	%
Fonti rinnovabili	42,80%	36,84%
Carbone	5,03%	9,43%
Gas Naturale	48,01%	46,92%
Prodotti petroliferi	0,89%	2,01%
Nucleare	0%	0%
Altre fonti	3,27%	4,80%

**ART 23 - COMPOSIZIONE DEL MIX MEDIO NAZIONALE UTILIZZATO PER LA PRODUZIONE DELL'ENERGIA ELETTRICA ANNO 2021/2022 - FONTE: GESTORE DEI SERVIZI ELETTRICI (GSE)**