

La presente proposta ha ad oggetto l'acquisto di servizi per la soluzione di problemi tecnici, come dettagliati di seguito nell'Allegato Tecnico, nonché l'assistenza telefonica relativa al funzionamento o all'utilizzo degli impianti (di seguito il "Servizio") alle condizioni riportate nella presente Scheda di Adesione e nelle Condizioni Generali di Contratto "Hera NoProblem Luce" (NOPLUCE_MF_EST_CGC_25_10).

CONDIZIONI DI ACQUISTO

Possono aderire al contratto di acquisto "Hera NoProblem Luce" (di seguito il "Contratto") i Clienti EstEnergy S.p.A che abbiano sottoscritto un contratto avente ad oggetto la fornitura di Energia Elettrica e/o Gas per uso domestico (di seguito il "Contratto di Fornitura") nel rispetto delle seguenti condizioni:

- il Cliente deve indicare nella presente Scheda di Adesione gli estremi del Contratto di Fornitura;
- il Cliente prende atto che il Contratto avrà efficacia solamente all'avvenuta attivazione della Fornitura di Energia Elettrica e/o Gas;
- non devono sussistere posizioni di morosità del Cliente nei confronti di EstEnergy S.p.A;
- il Cliente può acquistare un solo Servizio per ogni unità abitativa;
- il presente Contratto ha una validità di 12 mesi e si rinnoverà tacitamente di 12 mesi in 12 mesi alle condizioni previste dagli articoli 4.3 e 4.4 delle Condizioni Generali di Contratto, salvo recesso di una delle Parti da esercitarsi con le modalità indicate all'art. 4.2 delle Condizioni Generali di Contratto.

Il Cliente dichiara che quanto riportato nella presente Scheda di Adesione risponde al vero e prende atto che qualora EstEnergy S.p.A dovesse riscontrare non veritieri le dichiarazioni del Cliente, la stessa non darà seguito alla richiesta di adesione al contratto "Hera NoProblem Luce", dandone comunicazione al Cliente entro 120 giorni dalla sottoscrizione della presente Scheda di Adesione.

DATI DEL CLIENTE

Nome Cognome.....
 Codice Fiscale Indirizzo.....
 Città Prov (.....) Tel./Cell.....
 E-mail

DATI DEL CONTRATTO DI FORNITURA

Energia Elettrica (POD) Gas (PDR)

SERVIZI OGGETTO DEL CONTRATTO

Descrizione	Canone annuo (€, IVA inclusa)	Rata mensile (€/mese, IVA inclusa)
Hera NoProblem Luce: servizi per la soluzione di problemi tecnici, come dettagliati di seguito nell'Allegato Tecnico, nonché assistenza telefonica relativa al funzionamento o all'utilizzo degli impianti entro i limiti e le condizioni definite nelle Condizioni Generali di Contratto.	78 €	6,5 €/mese

ADESIONE AL CONTRATTO

Con la sottoscrizione della presente Scheda di Adesione, il Cliente:

- conferma la propria volontà di acquisto dei servizi indicati nella sezione "SERVIZI OGGETTO DEL CONTRATTO" e nel relativo preventivo, alle condizioni riportate nella presente Scheda di Adesione e nelle Condizioni Generali di Contratto indicate che formano parte integrante e sostanziale del Contratto;
- dichiara di accettare il preventivo sopra riportato;
- dichiara di aver ricevuto ampia illustrazione dei servizi acquistati e di essere pienamente consapevole delle caratteristiche tecniche degli stessi;
- dichiara che quanto riportato nella presente Scheda di Adesione risponde al vero e prende atto che qualora EstEnergy S.p.A dovesse riscontrare non veritieri le dichiarazioni del Cliente, la stessa non darà seguito al Contratto, comunicandone al Cliente l'inefficacia.

Data _____

Firma _____

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 del C.C., si approvano espressamente gli articoli 3, 4, 5, 6, 7, 8 e 10 delle Condizioni Generali di Contratto indicate.

Data _____

Firma _____

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

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

- effettuazione di contatti telefonici e comunicazioni elettroniche per l'invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale o, comunque, per finalità promozionali (lettera e. delle "Finalità");

SI NO

- svolgimento di attività volte all'analisi delle preferenze, abitudini e/o scelte di consumo dell'interessato, dallo stesso manifestate anche attraverso l'utilizzo delle *digital properties* del Titolare, al fine di offrire prodotti e servizi, in linea con il profilo dell'interessato stesso (lettera f. delle "Finalità").

SI NO

Data

Firma

Agente..... Agenzia



HERA NOPROBLEM LUCE

Scegli il servizio che tutela
i tuoi impianti elettrici e non solo.

ART. 1 - DEFINIZIONI

Ai fini del presente contratto si applicano le seguenti definizioni:

- **“SdA”**: Scheda di Adesione sottoscritta dal Cliente che aderisce all’offerta “HERA NO PROBLEM LUCE”;
- **“Bollette”**: fatture emesse nei confronti del Cliente ai sensi del Contratto di Fornitura, riportato nella “SdA”;
- **“Cliente”**: è la persona fisica, così come identificata nella SdA, che ha già in essere un Contratto di Fornitura di energia e/o Gas naturale con EstEnergy S.p.A o che stipula lo stesso contestualmente all’adesione al Servizio;
- **“Contratto di Fornitura”**: è il Contratto stipulato tra il Cliente ed EstEnergy S.p.A avente ad oggetto la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale per usi non domestici a mercato libero;
- **“Fornitura”**: è la somministrazione di Energia Elettrica e/o Gas naturale per usi domestici oggetto del Contratto di Fornitura;
- **“Contratto”**: è il vincolo giuridico nascente tra EstEnergy S.p.A e il Cliente a seguito della sottoscrizione della SdA da parte del Cliente ed è costituito, oltre che dalla SdA, dalle Condizioni Generali di Contratto (di seguito CGC) ed eventuali allegati ai predetti documenti;
- **“Consumatore”**: è la persona fisica che agisce per scopi estranei all’attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta;
- **“Abitazione”**: il fabbricato descritto nella Scheda di Adesione, destinato a dimora abituale o saltuaria, esclusa ogni pertinenza, parte comune o simili, il cui POD/PDR e relativo indirizzo sono indicati nella Scheda di Adesione. Sono esclusi gli Interventi in ambienti esterni all’Abitazione del Cliente quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, giardino, terrazzo, balcone, chiostro, cantina, garage, parcheggio e zone condominiali;
- **“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, via telefono o internet);
- **“Contratto concluso fuori dai locali commerciali di EstEnergy S.p.A”**: qualsiasi Contratto tra il professionista e il Consumatore concluso fuori dalla sede o dagli uffici commerciali di EstEnergy S.p.A (a titolo esemplificativo, presso la propria abitazione o in un centro commerciale);
- **“Contratto concluso nei locali commerciali di EstEnergy S.p.A”**: qualsiasi Contratto tra il professionista ed il Consumatore concluso presso lo Sportello Clienti EstEnergy S.p.A;
- **“Parti”**: EstEnergy S.p.A ed il Cliente definiti congiuntamente;
- **“Attivazione del Contratto”**, per Attivazione del Contratto si intende alternativamente:
 - per il Cliente che, all’atto di adesione al Servizio, stipula il Contratto di Fornitura di Energia Elettrica e/o Gas naturale con EstEnergy S.p.A, la data di attivazione della suddetta Fornitura;
 - per il Cliente che ha già in essere un Contratto di Fornitura di Energia Elettrica e/o Gas naturale con EstEnergy S.p.A, la data di conclusione del Contratto Hera NoProblem Luce;
- **“Servizio”**: le prestazioni espressamente elencate nell’Allegato Tecnico per la risoluzione di problemi tecnici all’impianto elettrico presso l’Abitazione del Cliente sita in Italia, non coperti da garanzia (legale e/o convenzionale), non volontariamente causati, e riguardanti impianti a norma, nonostante la regolare manutenzione programmata (ove prevista) nonché l’assistenza telefonica relativa al funzionamento o all’utilizzo degli impianti stessi;
- **“Esecutore del Servizio”**: Covercare S.p.A. azienda partner di EstEnergy S.p.A che esegue il Servizio oggetto del presente Contratto tramite la propria rete di centri di intervento tecnico dalla stessa incaricata;
- **“Centro di Intervento Tecnico”**: centro di intervento tecnico della società Covercare S.p.A., incaricata da EstEnergy S.p.A della manutenzione e esecuzione dei servizi, per il tramite dei propri Tecnici;
- **“Orario Standard”**: fascia oraria lunedì-venerdì (esclusi i festivi), dalle 09:00 alle 18:00;
- **“Tecnico”**: operatore incaricato dal Centro di Intervento Tecnico dotato di competenze e professionalità necessarie per l’esecuzione dei singoli interventi di assistenza;
- **“Punto di riconsegna” (d’ora in poi “PDR”)**: punto fisico per il quale è stato sottoscritto un Contratto di Fornitura di Gas con EstEnergy S.p.A e la cui Fornitura sia stata regolarmente attivata o sia in fase di attivazione;
- **“Punto di prelievo” (d’ora in poi “POD”)**: punto fisico per il quale è stato sottoscritto un Contratto di Fornitura di Energia Elettrica con EstEnergy S.p.A e la cui Fornitura sia stata regolarmente attivata o sia in fase di attivazione;

- **“Zone Disagiate”:** zone particolarmente difficili da raggiungere, come ad esempio: come ad esempio: aree remote, isole minori, o luoghi difficilmente raggiungibili. Elenco di tutti i cap afferenti alle “Zone Disagiate” presente nella pagina relativa ai servizi Hera NoProblem Luce/Gas sul estenergy.gruppohera.it, nella sezione “Documenti”.

ART. 2 – OGGETTO DEL CONTRATTO

- 2.1 Il Contratto ha ad oggetto la prestazione del Servizio, alle condizioni e nei termini previsti nella Scheda di Adesione e nelle Condizioni Generali di Contratto.
- 2.2 Il Cliente ha la facoltà di acquistare con il medesimo Contratto un solo Servizio.

ART. 3 – CONCLUSIONE ED EFFICACIA DEL CONTRATTO

- 3.1 Il Contratto si conclude con l'adesione da parte del Cliente alla Proposta contrattuale di EstEnergy S.p.A, mediante la sottoscrizione della SdA
- 3.2 L'efficacia del Contratto è subordinata:
 - (i) al fatto che il Cliente abbia precedentemente concluso con EstEnergy S.p.A un Contratto di Fornitura. A tal fine, il Cliente dovrà indicare nella SdA a quale POD o PDR di Fornitura abbinare il Contratto. Ogni Cliente potrà sottoscrivere un solo Contratto per unità abitativa;
 - (ii) all'inesistenza di precedenti morosità del Cliente nei confronti di EstEnergy S.p.A, nonché al positivo esito delle valutazioni sull'affidabilità creditizia del Cliente (credit check);
 - (iii) al fatto che siano stati compilati tutti i campi previsti nella SdA e che le informazioni ivi riportate risultino corrette e veritieri.

ART. 4 - CODICE DEL CONSUMO, DURATA DEL CONTRATTO E DIRITTO DI RECESSO

- 4.1 Se il Contratto è stipulato da un Consumatore, è soggetto alle disposizioni di cui al D.Lgs. 206/2005 (“Codice del Consumo”).
- 4.2 Qualora il Contratto sia stato concluso fuori dai locali commerciali di EstEnergy S.p.A o con modalità di vendita a distanza, il Cliente ha diritto di esercitare il diritto di recesso dal Contratto ai sensi di quanto previsto dall'art.52 del Codice del Consumo, inviandone comunicazione scritta tramite raccomandata A/R a EstEnergy S.p.A, via dei Rettori 1, 34121 Trieste (TS), oppure tramite invio di e-mail all'indirizzo contratti.NE@gruppohera.it, entro e non oltre 14 giorni solari dalla data di conclusione del Contratto, ovvero di 30 giorni solari nel caso in cui il Contratto sia stato concluso nel contesto di una visita non richiesta presso l'abitazione del Cliente. Nel caso in cui il Cliente richieda la prestazione del Servizio durante il periodo di recesso, una volta che il Contratto sia stato interamente eseguito, il Cliente non avrà più il diritto di recesso, salvo che il Contratto sia stato concluso nel contesto di visite non richieste presso l'abitazione del consumatore.
- 4.3 Il Contratto ha durata 12 mesi, con decorrenza dalla data indicata al successivo art. 6, e con rinnovo tacito di 12 mesi in 12 mesi alle medesime condizioni, salvo quanto previsto al successivo par. 4.4 e salvo disdetta che ciascuna parte potrà comunicare all'altra con preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla data di scadenza originaria o rinnovata. La comunicazione di disdetta dovrà essere inviata ad EstEnergy S.p.A tramite i recapiti indicati al par. 4.2 e al Cliente tramite i recapiti indicati nella SdA.
- 4.4 In vista di ciascun rinnovo contrattuale, EstEnergy S.p.A potrà comunicare al Cliente modifiche alle condizioni tecniche e/o economiche del Servizio da inviarsi ai recapiti indicati nella SdA con un preavviso di almeno 3 mesi rispetto alla decorrenza del periodo di rinnovo. In tal caso, il Cliente potrà recedere dal Contratto, senza oneri, dandone comunicazione ad EstEnergy S.p.A secondo le modalità di cui all'art. 4.2.
- 4.5 In caso di esercizio del diritto di recesso di cui ai precedenti 4.3 e 4.4, il Cliente è tenuto al pagamento del Servizio sino alla data di efficacia del recesso.

ART. 5 - DICHIARAZIONE E OBBLIGHI DEL CLIENTE

- 5.1 Ai fini dell'esecuzione del Servizio, il Cliente espressamente autorizza EstEnergy S.p.A ad avvalersi di un Tecnico partner per l'esecuzione delle prestazioni previste e si impegna a garantire al Tecnico l'accesso ai locali in cui devono essere effettuate le operazioni. Resta inteso che EstEnergy S.p.A non potrà essere chiamata a rispondere di eventuali danni che il Cliente abbia a subire in conseguenza della mancata esecuzione dei servizi derivata da irreperibilità e/o indisponibilità del Cliente.
- 5.2 Con la sottoscrizione della SdA il Cliente dichiara di possedere i seguenti necessari requisiti tecnici:
 - gli impianti dell'abitazione sono a norma e non hanno subito modifiche rispetto a quanto precedentemente installato e certificato;
- 5.3 Il Cliente, sottoscrivendo la SdA, si impegna inoltre a:
 - garantire al Tecnico l'accessibilità ai locali e apparecchi oggetto del Servizio;
 - consentire al Tecnico di realizzare le prestazioni oggetto del Servizio;
 - fornire tutte le informazioni e i documenti, anche di natura tecnica, necessari ai fini dell'esecuzione del Contratto, inclusi quelli previsti dalla normativa tecnica e di settore;
 - rimuovere tutti gli eventuali ostacoli materiali e/o giuridici che possono impedire o limitare l'esecuzione del Servizio.
 - sostenere i consumi di energia primaria necessari all'esecuzione del Servizio.
 - non utilizzare apparecchi e prodotti malfunzionanti prima dell'intervento del Tecnico e fino a che quest'ultimo non abbia effettuato con esito positivo le operazioni di verifica degli apparecchi medesimi.
- 5.4 L'Esecutore del Servizio ed EstEnergy S.p.A non potranno essere ritenuti responsabili per guasti o danni cagionati a cose o persone in occasione o successivamente agli interventi effettuati nell'esecuzione del Servizio, qualora non direttamente consequenti all'attività svolta dal Tecnico intervenuto. La responsabilità dell'Esecutore del Servizio e di EstEnergy S.p.A sarà in ogni caso esclusa in presenza di eventi dovuti a: i) caso fortuito o a forza maggiore (ad esempio calamità naturali, incendio, scariche atmosferiche, gelo), ii) sovratensioni della rete elettrica, iii) omissioni, errate manovre o manomissioni da parte del Cliente o/o di soggetti terzi, iv) utilizzo di apparecchi e/o prodotti malfunzionanti prima che il Tecnico ne abbia confermato l'effettiva riparazione.

ART. 6 - TERMINI E CONDIZIONI DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO

6.1 Prestazioni oggetto del Servizio

- 6.1.1 Il Servizio prevede l'accesso ad un network attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7, di Tecnici convenzionati per ricevere le prestazioni espresamente indicate nell'Allegato Tecnico alle condizioni e con i limiti di importo ivi indicati. Qualora l'intervento richiesto superi i limiti di

importo stabiliti nell'Allegato Tecnico, l'eventuale eccedenza sarà preventivata e fatturata direttamente dal Tecnico e resterà a totale carico del Cliente. Nello specifico, per le Zone Disagiate, verrà applicato un sovrapprezzo a seconda dell'operatore. Qualora l'intervento richiesto superi i limiti di importo stabiliti nell'Allegato Tecnico, l'eventuale eccedenza sarà preventivata e fatturata direttamente dal Tecnico e resterà a totale carico del Cliente.

6.1.2 Qualora il Cliente necessiti di un intervento che non rientra tra quelli previsti nell'Allegato Tecnico, potrà comunque contattare la Centrale Operativa dell'Esecutore del Servizio per richiedere assistenza. In tal caso, qualora disponibili, tali interventi resteranno estranei al Contratto e verranno disciplinati da accordi specifici tra il Tecnico e il Cliente che ne sosterrà il relativo costo. Per tali eventuali interventi è dunque esclusa ogni responsabilità in capo ad EstEnergy S.p.A.

6.2 Attivazione ed erogazione del Servizio

6.2.1 Il Cliente potrà usufruire delle prestazioni oggetto del Servizio decorsi 30 (trenta) giorni dalla data di Attivazione del Contratto, salvo diversa comunicazione da parte di Hera Comm. La conferma dell'attivazione del Servizio e la data effettiva dalla quale potrà usufruire delle prestazioni previste saranno comunicate mediante e-mail all'indirizzo indicato nella SdA.

6.2.2 Per accedere al network di Tecnici convenzionati e richiedere le prestazioni incluse nel Servizio, il Cliente dovrà:

- contattare il Centro di Intervento Tecnico dell'Esecutore del Servizio al numero di telefono 02 39297636, attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7, con esclusione delle festività nazionali oppure accedere all'Agenda Digitale, la piattaforma di prenotazione online fornita dall'Esecutore del Servizio, disponibile al seguente indirizzo: "https://heracommservice.it/richiedi_assistenza.asp"
- fornire i propri dati e descrivere l'intervento richiesto.

Il Cliente, al momento della richiesta di intervento, potrà esprimere le proprie preferenze circa la data e la fascia oraria dell'appuntamento con il Tecnico per l'intervento. Come previsto dall'art. 6.2.3., è fatta comunque salva la facoltà del Tecnico individuato, nella fase di conferma dell'appuntamento, di contattare il Cliente per programmare l'intervento in una data e/o in una fascia oraria diversa da quelle indicate dal Cliente nella richiesta di intervento.

6.2.3 Il Centro di Intervento Tecnico verificherà la natura dell'intervento richiesto e, qualora lo stesso risulti incluso nel Servizio, registrerà la richiesta del Cliente. Successivamente, il Centro di Intervento Tecnico provvederà ad inviare una comunicazione al Cliente contenente i recapiti del Tecnico individuato, nel rispetto delle seguenti tempistiche:

- entro 2 ore lavorative dalla ricezione della richiesta, se questa è effettuata dal lunedì al venerdì (non festivi), dalle 9:00 alle 18:00 (c.d. "orario standard");
- entro 24 ore dalla ricezione della richiesta del Cliente, se questa è effettuata fuori dall'orario standard.

Il Tecnico individuato entro 1(uno) giorno lavorativo elaborerà la richiesta di intervento e provvederà a confermare l'appuntamento in una delle date e fasce orarie indicate dal Cliente nella richiesta di intervento o a contattare il cliente per riprogrammarlo.

In ogni caso, l'intervento dovrà essere effettuato entro i 3 giorni lavorativi successivi alla conferma dell'appuntamento, a meno che il ritardo non sia dovuto a motivazioni legate al Cliente o ad altra causa fuori dal diretto controllo del Tecnico o dell'Esecutore del Servizio.

6.2.4 Per la sola prestazione "Invio di un Tecnico Riparatore Elettrodomestici", il Centro di Intervento Tecnico provvederà ad inviare una comunicazione al Cliente contenente i recapiti del Tecnico individuato, nel rispetto delle seguenti tempistiche:

- entro 48 ore dalla ricezione della richiesta del Cliente, se effettuata dal lunedì al venerdì (non festivi), dalle 09:00 alle 18:00 (di seguito "orario standard");
- entro 72 ore dalla ricezione della richiesta del Cliente, se effettuata fuori dell'orario standard.

6.2.5 Nei comuni riportati nell'Allegato "Elenco Zone Disagiate" le tempistiche di intervento sopra indicate non sono garantite e potrebbero quindi subire variazioni.

6.2.6 Qualora il Cliente cambi il proprio indirizzo di abitazione rispetto a quello indicato nella SdA dovrà tempestivamente comunicarlo direttamente all'Esecutore del Servizio, attraverso il recapito telefonico 02 39297636.

6.2.7 Qualora ci siano ritardi nell'intervento rispetto alla data o all'orario concordati con il Tecnico incaricato dell'esecuzione, il Tecnico incaricato stesso si impegna ad avvisare il Cliente in modo tempestivo. In ogni caso l'intervento dovrà essere effettuato entro 3 giorni lavorativi successivi alla conferma di appuntamento.

6.2.8 Il Tecnico incaricato dell'esecuzione del Servizio, all'atto degli interventi dovrà esibire il documento identificativo di riconoscimento.

6.2.9 Al termine dei lavori, il Tecnico rilascerà un rapporto di intervento riferito all'operazione effettuata.

6.3 Corrispettivo, fatturazione e modalità di pagamento

6.3.1 Il Cliente è tenuto al pagamento del prezzo del Servizio indicato nella SdA con le modalità di seguito indicate.

6.3.2 Il Cliente riceverà annualmente una fattura pari al corrispettivo dovuto per il Servizio, come definito nella SdA, comprensivo di IVA (di seguito la "Fattura"), da pagarsi mediante rateizzazione in Bolletta come specificato al comma successivo.

6.3.3 L'importo di tale Fattura sarà suddiviso in 12 rate mensili di pari importo, che saranno addebitate al Cliente all'interno delle Bollette relative al Contratto di Fornitura. Il piano di rateizzazione avrà una periodicità corrispondente alla periodicità di fatturazione del Contratto di Fornitura (a titolo esemplificativo, in caso di fatturazione con periodicità bimestrale della Fornitura, all'interno della bolletta saranno addebitate due rate mensili). In caso di pagamenti parziali da parte del Cliente delle Bollette contenenti l'addebito delle rate, se non diversamente esplicitato dal Cliente stesso, gli importi versati saranno imputati a copertura del corrispettivo dovuto per il Servizio fino ad esaurimento del debito oltre il quale saranno imputati a copertura del corrispettivo dovuto per la Fornitura.

6.3.4 Nel caso di cessazione anticipata a qualsiasi titolo del Contratto di Fornitura prima che siano state saldate le 12 rate di cui al precedente comma 6.3.3, nella Bolletta di cessazione del Contratto di Fornitura verranno addebitate in un'unica soluzione tutte le rate residue. In tal caso il Servizio rimarrà comunque attivo ed il Cliente potrà, quindi, continuare ad usufruirne fino alla scadenza dell'annualità per la quale il Servizio è stato pagato.

6.4 Sospensione e cessazione del Servizio

6.4.1 In caso di mancato pagamento di una Bolletta contenente una o più rate del Servizio, EstEnergy S.p.A si riserva il diritto di sospendere l'erogazione del Servizio fino a quando il Cliente non avrà adempiuto ai propri obblighi di pagamento.

ART. 7 - MANCATA ESECUZIONE DEL SERVIZIO PER INADEMPIMENTO DEL CLIENTE

7.1 Qualora il Cliente risulti inadempiente rispetto ai propri obblighi di pagamento del Servizio ovvero l'Esecutore del Servizio non sia in grado di effettuare le prestazioni oggetto del Contratto per il mancato adempimento da parte del Cliente degli obblighi di cui all'art.5, EstEnergy S.p.A non

sarà responsabile della mancata erogazione del Servizio. In tali casi non sarà comunque dovuto al Cliente alcun indennizzo o prestazione alternativa di alcun genere.

7.2 Qualora, a seguito di appuntamento fissato, l'Esecutore del Servizio non sia in grado di erogare la prestazione a causa di:

- a) inadempienza del Cliente agli obblighi di cui all'art.5;
- b) assenza del Cliente all'appuntamento fissato con l'Esecutore del Servizio.

Il Cliente potrà richiedere un nuovo appuntamento per ricevere la prestazione persa, previa rimozione dei fattori che ne hanno impedito l'erogazione. In tali casi EstEnergy S.p.A. addebiterà al Cliente l'eventuale costo dell'uscita a vuoto del tecnico, pari al 50% del Corrispettivo totale del Contratto.

ART. 8 - FORZA MAGGIORE

Ai fini del presente Contratto, per "Forza Maggiore" si intende qualsiasi evento, condizione o circostanza, e i relativi effetti, al di fuori della sfera di ragionevole controllo della Parte che la faccia valere (la "Parte Interessata"), che, senza dolo o colpa della medesima Parte, e nonostante ogni ragionevole sforzo di quest'ultima per evitarla o mitigarne gli effetti, causi un ritardo nell'adempimento ovvero l'impossibilità di adempiere ad un qualsiasi obbligo previsto dal Contratto, ovvero renda eccessivamente onerosa la prestazione della Parte Interessata. Fatto salvo quanto precede, la Forza Maggiore comprende, a mero titolo esemplificativo:

- a) condizioni climatiche insolitamente avverse, diverse da quelle ragionevolmente prevedibili;
- b) epidemia o grave malattia contagiosa;
- c) eventi bellici, atti di forza di una nazione straniera, embargo, blocco, razionamento, assegnazione o imposizione di sanzioni commerciali o economiche;
- d) sciopero o interruzione del lavoro, rivolte o atti terroristici;
- e) impossibilità (escluso il caso in cui l'evento sia dovuto a un atto o omissione della Parte interessata) di ottenere o rinnovare qualsiasi autorizzazione governativa necessaria ai fini dell'adempimento degli obblighi previsti dal presente Contratto;
- f) richiesta (escluso il caso in cui l'evento sia dovuto a un atto o omissione della Parte Interessata), terremoto, sabotaggio o incendio;
- g) gravi danni o guasti a qualsiasi pontile e/o attrezzatura principale del porto di carico o del porto di scarico;
- h) indisponibilità, ostruzione o blocco del porto di carico o del porto di scarico;
- i) qualsiasi modifica di leggi o regolamenti vigenti da parte di un'Autorità pubblica;
- l) impossibilità di approvvigionamento sul mercato di componenti e/o materiali necessari all'esecuzione del Contratto.

8.1 Fatte salve le limitazioni di cui al punto 8.3 del presente articolo, se una delle Parti non è in grado, in ragione dell'evento di Forza Maggiore di adempiere regolarmente, in tutto o in parte, ad un qualsiasi obbligo di cui al Contratto, tale obbligo della Parte Interessata sarà da intendersi sospeso, oppure la Parte Interessata sarà esonerata dall'adempimento del medesimo, nei limiti di quanto necessario in ragione dell'evento di Forza Maggiore, e previa comunicazione scritta della Parte Interessata contenente la descrizione dettagliata del suddetto evento.

8.2 La Parte Interessata non ha il diritto di sospendere l'esecuzione delle prestazioni previste dal Contratto per un ambito maggiore o per una durata superiore rispetto a quanto necessario in ragione della Forza Maggiore. Le Parti non sono esonerate, per effetto del verificarsi dell'evento di Forza Maggiore dagli obblighi che avrebbero dovuto adempiere prima del verificarsi di tale evento. L'impossibilità o l'incapacità di una delle Parti di adempiere un obbligo di pagamento derivante dal Contratto, a fronte di prestazioni già eseguite dall'altra Parte prima dell'invio della comunicazione di cui al punto 8.3, non può essere giustificata dal verificarsi di un evento di Forza Maggiore.

8.3 La Parte Interessata deve, non appena ragionevolmente possibile, a seguito del verificarsi dell'evento di Forza Maggiore informare l'altra Parte dell'evento di Forza Maggiore che ha comportato il ritardo o l'impossibilità dell'adempimento ovvero la sopravvenuta eccessiva onerosità della propria prestazione, indicando, se possibile, la durata stimata dei suoi effetti. La Parte Interessata dovrà inoltre intraprendere, a proprie spese, ogni ragionevole sforzo per:

- (i.) porre rimedio, per quanto possibile, all'evento causato dalla Forza Maggiore;
- (ii.) adempiere alle obbligazioni contrattuali non appena venuto meno l'evento di Forza Maggiore;
- (iii.) adempiere agli obblighi a proprio carico che non siano pregiudicati o resi eccessivamente onerosi dall'evento di Forza Maggiore;
- (iv.) tenere l'altra Parte ragionevolmente informata di tali sforzi;

8.4 In ogni caso, qualora nel termine di 90 (novanta) giorni dall'invio della comunicazione di cui al punto 8.3, la Parte Interessata non comunichi all'altra Parte la ripresa delle attività previste dal Contratto, ciascuna Parte avrà il diritto di recedere con effetto immediato dal presente Contratto, previa comunicazione scritta all'altra Parte. In tutti i casi di recesso, la Parte che esercita il recesso non sarà ritenuta responsabile nei confronti dell'altra Parte per alcuna conseguenza derivante dal recesso stesso, fatte salve le obbligazioni e le responsabilità derivanti dalle prestazioni dalla stessa eseguite prima della data del recesso.

ART. 9 - COMUNICAZIONI

Tutte le comunicazioni relative al Contratto, con eccezioni di quelle per le quali si richiede una specifica modalità nel Contratto stesso, dovranno essere rivolte ai canali di contatto indicati nella Bolletta oppure in forma scritta a EstEnergy S.p.A., via dei Rettori 1, 34121 Trieste (TS).

ART. 10 - LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

10.1 Il Contratto è disciplinato ed interpretato in conformità alla legge italiana.

10.2 Per ogni eventuale controversia tra EstEnergy S.p.A. e il Cliente inerente all'interpretazione o l'esecuzione del Contratto, è competente in via esclusiva il foro del luogo di residenza o di domicilio elettivo del Cliente, se ubicati nel territorio dello Stato.

Prestazioni previste dal Servizio	<p>Il Tecnico svolgerà le attività oggetto del Servizio a regola d'arte, nel rispetto della vigente normativa applicabile. Il Servizio prevede l'esecuzione di interventi tecnici in ambito domestico esclusivamente sull'Abitazione del Cliente presso l'indirizzo indicato nella Scheda di Adesione, come da presenti condizioni.</p> <p>Il Servizio prevede le seguenti prestazioni:</p> <p>a) assistenza telefonica continua per richieste di spiegazioni relative al funzionamento o all'utilizzo di impianti elettrici e termoidraulici, e per richieste di intervento relative a problemi tecnici in ambito domestico disponibile H24, 7 giorni su 7 con esclusione delle festività nazionali, raggiungibile digitando il numero dedicato.</p> <p>b) un numero massimo aggregato di 5 interventi tecnici all'anno, di cui alla sezione "Interventi Tecnici" sotto riportata, dove per anno si intende ciascun periodo di 12 mesi successivo all'attivazione del servizio, fermo restando il numero massimo di prestazioni previste per tipologia di intervento.</p>
Interventi tecnici	
Invio di un elettricista	<p>Qualora il Cliente necessiti di un elettricista in caso di mancanza della corrente elettrica per qualsiasi ragione (incluso a causa di guasti agli interruttori di accensione e/o agli interruttori magnetotermici, agli impianti di distribuzione interna, alle prese di corrente o alle cassette di derivazione non causati da sua imperizia o negligenza), il Centro di Intervento Tecnico provvederà ad inviare un elettricista convenzionato.</p> <p>Il Centro di Intervento Tecnico entro 2 (due) ore lavorative dalla ricezione della richiesta, se effettuata dal Lunedì al Venerdì (non festivi), dalle 9:00 alle 18:00 (cd. "orario standard"); entro 24 ore dalla prima chiamata se effettuata fuori dall'orario standard, metterà in contatto il Cliente con il Tecnico per l'organizzazione dell'intervento presso l'Abitazione individuata nella Scheda di Adesione, da effettuarsi entro i 3 giorni lavorativi successivi alla data di presa appuntamento, salve, motivazioni legate al cliente o eventi fuori dal diretto controllo del Tecnico o di EstEnergy S.p.A. La prestazione verrà fornita nel limite dell'importo massimo per intervento pari a 3.000,00 euro, laddove l'importo dell'intervento verrà determinato in base alle tariffe consuetudinariamente applicate nel luogo, inclusi i costi relativi al materiale e/o ai pezzi di ricambio necessari al ripristino della somministrazione dell'energia elettrica.</p>
	<p>Non rientrano nel Servizio gli interventi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sul cavo di alimentazione generale dell'edificio in cui è situata l'Abitazione del Cliente; • richiesti a seguito di interruzione della fornitura di energia elettrica da parte del Cliente; • a timer, impianti di allarme o apparecchiature similari; • a punti di illuminazione mobile forniti di spina individuale quali, ad esempio lampade da tavolo o pianitane; • su apparecchi che utilizzano energia elettrica, eccetto i guasti provocati da un cortocircuito alla portalamppada che vanno considerati inclusi; • per corto circuito provocato da falsi contatti causati dal Cliente; • per adattare gli impianti agli obblighi di legge, regolamenti e ogni altra norma giuridica applicabile e vigente; • relativi a guasti sull'impianto di illuminazione presente nelle pertinenze dell'Abitazione (ad es. cantina, box, giardino); • in seguito ad interruzione della fornitura ad opera del fornitore o distributore di energia elettrica. <p>Si specifica che la riparazione consiste esclusivamente nel ristabilire il funzionamento dell'impianto attraverso la riparazione o la sostituzione della parte danneggiata e non include la messa a norma dell'impianto stesso nonché le eventuali opere murarie e lo smaltimento dei rifiuti. Sono esclusi inoltre tutti i costi relativi ai certificati di conformità previsti dalla legge o richiesti dal Cliente. Resta inteso che in caso di emergenza il Centro di Intervento Tecnico non potrà in alcun modo sostituirsi agli organi ufficiali di pubblica sicurezza e/o al Cliente/Distributore energia elettrica.</p>
Check up elettricità	<p>In occasione dell'intervento tecnico sopra descritto, il Centro di Intervento Tecnico, su richiesta del Cliente richiederà al Tecnico di effettuare un check-up dell'impianto elettrico, volto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • verificare la sicurezza dell'impianto elettrico, l'idoneità dei carichi collegati e le modalità con cui sono collegati (solo per impianti elettrici a norma); • controllare lo stato d'uso dei materiali impiegati e se a norma; e nello specifico: quadro elettrico, interruttori magnetotermici, cassette di derivazione, punti luce, punti prese, linea di terra, ecc. con verifica di idoneità e stato di conservazione. <p>Il Tecnico potrà richiedere al Cliente di esibire la Dichiarazione di Conformità dell'impianto (se in possesso del Cliente) per accettare che l'impianto sia a norma di legge.</p>

Invio di un Fabbro o Falegname	<p>Su richiesta del Cliente di usufruire dell'intervento di un fabbro/falegname in caso di malfunzionamento o, rottura delle chiavi o della serratura, purché non elettronica, il Centro di Intervento Tecnico invierà un fabbro/falegname convenzionato comunicando preventivamente, su richiesta, la tariffa oraria approssimativa.</p> <p>Il presente contratto include 3 (tre) riparazioni, qualsiasi sia la causa della rottura, nel limite dell'importo massimo per intervento pari a 200,00 euro, laddove il costo dell'intervento verrà determinato in base alle tariffe consuetudinariamente applicate nel luogo, mentre i costi relativi al materiale e/o ai pezzi di ricambio necessari per la riparazione restano a carico del Cliente.</p>
Invio di un Vетraio o Serrandista	<p>Su richiesta del Cliente di usufruire dell'intervento di un vетраio/serrandista in caso di rottura di un vetro della porta d'ingresso o delle finestre dell'Abitazione, il Centro di Intervento Tecnico invierà un vетраio convenzionato comunicando preventivamente, su richiesta, la tariffa oraria approssimativa.</p> <p>Il presente contratto include 3 (tre) riparazioni qualsiasi sia la causa della rottura, nel limite dell'importo massimo per intervento pari a 200,00 euro, laddove il costo dell'intervento verrà determinato in base alle tariffe consuetudinariamente applicate nel luogo, mentre i costi relativi al materiale e/o ai pezzi di ricambio necessari per la riparazione restano a carico del Cliente.</p>
Invio di un Termoidraulico	<p>Qualora il Cliente riscontri problemi nell'operatività di apparecchiature a gas per il riscaldamento (< 35 kw: caldaia, dello scaldabagno o del boiler) o piano cottura, il Centro di Intervento Tecnico invierà un termoidraulico o un tecnico gas convenzionato comunicando preventivamente, su richiesta, la tariffa oraria approssimativa.</p> <p>La prestazione verrà fornita nel limite dell'importo massimo per intervento pari a 150,00 euro, laddove il costo dell'intervento verrà determinato in base alle tariffe consuetudinariamente applicate nel luogo, mentre i costi relativi al materiale e/o ai pezzi di ricambio necessari per la riparazione restano a carico del Cliente.</p> <p>Da tale prestazione sono esclusi tutti gli interventi richiesti a fronte di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • interruzione della fornitura gas da parte dell'ente erogatore • guasti delle tubature a monte del contatore.
Invio di un tecnico riparatore elettrodomestici	<p>Qualora il Cliente riscontri problemi nell'operatività di lavatrice, lavastoviglie, frigorifero, congelatore, forno, cappa, asciugatrice e lavasciuga fuori garanzia (ovvero quando sia già scaduto il periodo di efficacia della garanzia del produttore ed il periodo di garanzia convenzionale del venditore) il Centro di Intervento Tecnico fisserà l'appuntamento secondo disponibilità del Tecnico durante la prima chiamata o ricontattando il Cliente secondo le seguenti tempistiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entro 48 ore dalla prima chiamata del Cliente, se effettuata dal Lunedì al Venerdì (non festivi), dalle 09:00-alle 18:00 (di seguito "ora-rio standard"); • Entro 72 ore dalla prima chiamata, se effettuata fuori dell'orario standard. <p>La prestazione verrà fornita nel limite dell'importo massimo per intervento pari a 200,00 euro, laddove il costo dell'intervento verrà determinato in base alle tariffe consuetudinariamente applicate nel luogo, mentre i costi relativi al materiale e/o ai pezzi di ricambio necessari per la riparazione restano a carico del Cliente.</p>
Pulizia straordinaria	<p>Su richiesta del Cliente, il Centro di Intervento Tecnico provvederà al reperimento ed all'invio di un'impresa specializzata in pulizie straordinarie dell'Abitazione che si rendano necessarie in situazioni particolari (inclusi a titolo di esempio, in caso di furto o allagamento dell'Abitazione). Il presente contratto include 3 (tre) interventi di pulizia straordinaria, nel limite dell'importo massimo per intervento pari a 200,00 euro, laddove il costo dell'intervento verrà determinato in base alle tariffe consuetudinariamente applicate nel luogo.</p>

Esclusioni	<p>Con riferimento a tutti gli interventi tecnici sopra indicati (elettricista, check up elettricità, fabbro/falegname, vettore/serrandista, termoidraulico, riparatore di elettrodomestici, pulizia straordinaria) il Servizio non include::</p> <ul style="list-style-type: none">• qualsiasi intervento tecnico, oltre il numero massimo aggregato di 5 interventi tecnici all'anno, dove per anno si intende ciascun periodo di 12 mesi successivo all'attivazione del servizio e per intervento tecnico si intendere uno qualsiasi degli interventi sopra descritti (fermo restando il numero massimo per tipologia di intervento);• i danni provocati intenzionalmente o da azione dolosa da parte del Cliente;• qualsiasi richiesta d'assistenza legata ad un danno causato: da guerre civili o con altre nazioni; dagli effetti diretti o indiretti dei rischi atomici; dai danni subiti in seguito a scioperi, rivolte, tumulti popolari, azioni di rappresaglia, azioni di sabotaggio o terroristiche; dai danni subiti dalla Sua Abitazione in seguito ad un incidente causato da uno stato di emergenza con Intervento della Protezione Civile; da incendio o esplosione originati da terzi con conseguenze sull'Abitazione;• le conseguenze di eventi climatici o naturali come le tempeste, gli uragani, le inondazioni, i terremoti, le frane, gli smottamenti e le trombe d'aria;• qualsiasi intervento che potrebbe mettere a repentaglio l'incolumità fisica dei professionisti/tecnici autorizzati;• qualsiasi guasto o malfunzionamento degli impianti tecnologici causato da una cattiva o mancata manutenzione o alterazione o da una modifica degli stessi rispetto a quanto precedentemente installato e certificato. Inoltre, EstEnergy S.p.A non è tenuta ad intervenire in presenza di un impianto non a norma secondo le vigenti disposizioni o di un impianto obsoleto che necessiti, per un corretto funzionamento, di una sostituzione integrale;• qualsiasi malfunzionamento causato dal Distributore locale di gas, acqua o energia elettrica;• qualsiasi danno sia esso materiale o immateriale (a mero titolo di esempio: la perdita di dati o l'impossibilità di adempiere degli obblighi) causato dal verificarsi di uno degli eventi sopra descritti.• interventi non autorizzati preventivamente dal Centro di Intervento Tecnico, salvo i casi verificatisi a causa di forza maggiore e ritenuti tali ad insindacabile giudizio di EstEnergy S.p.A;• interventi per guasti, danni e/o malfunzionamenti avvenuti prima della stipulazione del Contratto;• interventi in locali che non siano adibiti esclusivamente ad uso Abitazione;• interventi su elettrodomestici e impianti / attrezzature destinati ad uso professionale;• interventi su impianti a uso collettivo / installazioni collettive / impianti condominiali;• interventi su impianti non a norma e/o su impianti che potrebbero compromettere la sicurezza dei tecnici.
------------	---

Interessati	Tutti i Clienti e i potenziali Clienti di contratti che hanno ad oggetto prodotti e servizi diversi dalla somministrazione di energia elettrica/gas (quali Servizi a Valore Aggiunto (VAS) oppure cd. Sistemi di riscaldamento, ventilazione e aria condizionata (HVAC - Heating, Ventilation & Air Conditioning) oppure impianti fotovoltaici e altri prodotti assimilabili).	
Titolare del trattamento	Il Titolare è EstEnergy S.p.A., con sede legale in Via dei Rettori 1, 34121 Trieste (TS) numero di telefono 040/2424800.	
Contitolari del trattamento	Per le finalità di cui alle lettere e, f, g, h, i, d cui al paragrafo "Finalità" che segue EstEnergy S.p.A. ed Hera Comm S.p.A. (con sede legale in Imola (BO), via Molino Rosso n. 8, numero di telefono 0542.843111) sono Contitolari del trattamento. Lei potrà richiedere, in qualsiasi momento, che le sia messo a disposizione l'estratto dell'Accordo di contitolarietà sottoscritto dai Contitolari, inviando una richiesta ad uno dei canali di contatto indicati nel paragrafo che segue, "Diritti dell'Interessato e diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo".	
Data Protection Officer	Il DPO è il Responsabile della funzione Privacy, Information Security Compliance e Normativa QSA di Hera S.p.A. che potrà essere contattato presso Hera S.p.A., Viale Carlo Berti Pichat n. 2/4, 40127 Bologna o con mail a: dataprotectionofficer@gruppohera.it	
Dati personali trattati	Obietto della presente informativa è il trattamento dei dati personali comuni necessari al soddisfacimento della richiesta o alla gestione dei rapporti intercorrenti tra le Parti.	
Base giuridica	Finalità	Natura del conferimento
Contrattuale/ pre-contrattuale	a) Consentire la conclusione del contratto di fornitura e le relative attività preliminari, la sua esecuzione e l'adempimento delle conseguenti prestazioni ed obbligazioni, comprese tutte le formalità amministrative e contabili; b) Rispondere ad eventuali reclami, richieste, segnalazioni; c) Gestire il contenzioso (diffide; arbitriati; controversie giudiziarie; ecc.).	Il conferimento dei Suoi dati è volontario ma necessario per consentire al Titolare di concludere il contratto di fornitura richiesto e di erogare gli eventuali ulteriori servizi richiesti nell'ambito del medesimo contratto.
Adempimento di un obbligo legale al quale è soggetto il Titolare	d) Adempiere ad obblighi previsti da leggi, regolamenti, normativa comunitaria, disposizioni impartite dalle Autorità.	Il conferimento dei Suoi dati è obbligatorio.
Consenso	e) Effettuazione di contatti telefonici e comunicazioni elettroniche per l'invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta di prodotti o servizi diversi da quelli di cui alla lettera I., o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale o, comunque, per finalità promozionali; f) Svolgimento di attività volte all'analisi delle preferenze, abitudini e/o scelte di consumo dell'interessato, dalla stessa manifestate anche attraverso l'utilizzo delle <i>digital properties</i> del Titolare, al fine di offrire prodotti e servizi in linea con il suo profilo.	Il conferimento dei Suoi dati è facoltativo.
Interesse legittimo	g) Svolgere le indagini per la rilevazione della soddisfazione del richiedente e migliorare i servizi offerti, fornire report di analisi dei consumi e proporre comportamenti efficienti per un uso più consapevole delle risorse ambientali; h) Svolgere attività di aggregazione e anonimizzazione dei dati; i) Svolgere analisi sulle caratteristiche e sui comportamenti dei clienti per identificare trend; ottimizzare le strategie di business, la gestione del portafoglio e del credito; migliorare i servizi e la customer experience; rendere più efficaci le comunicazioni informative e di sensibilizzazione; personalizzare le comunicazioni commerciali attraverso forme di segmentazione non invasiva;	In relazione a tali Finalità, il Titolare ha effettuato un'attenta valutazione per bilanciare adeguatamente i propri interessi con i diritti e le libertà degli interessati. Lei può esercitare in qualunque momento il diritto di opposizione (salvo che il Titolare dimostri l'esistenza di motivi cogenti legittimi prevalenti e salvi l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria). L'opposizione non pregiudicherà in alcun modo l'esecuzione dei servizi richiesti.
Articolo 130, comma 4 del Decreto Legislativo n. 196/2003, così come successivamente modificato e/o integrato dal D. Lgs. 101/2018 ("Codice Privacy")	l) Trasmettere, attraverso le coordinate di posta elettronica da Lei fornite, comunicazioni inerenti la vendita diretta di prodotti o servizi analoghi a quelli già forniti (c.d. "soft spam").	Lei ha la possibilità di opporsi all'invio di soft spam anche inviando una richiesta scritta a uno dei canali di contatto indicati nel paragrafo che segue, "Diritti dell'interessato e diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo". L'opposizione non pregiudica la liceità del trattamento prima dell'opposizione.
Articolo 130, comma 3-bis del Codice Privacy	m) Effettuare comunicazioni commerciali attraverso contatti telefonici o posta cartacea, pre- via verifica dei contatti presenti nel Registro delle Opposizioni.	L'interessato ha la possibilità di opporsi mediante l'iscrizione del numero di cui è intestatario e degli altri dati personali nel Registro delle Opposizioni.
Revoca del consenso	Il consenso può essere revocato in ogni momento inviando una richiesta scritta a uno dei canali di contatto indicati nel paragrafo che segue, "Diritti dell'interessato e diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo". La revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca.	
Modalità del trattamento	Le modalità del trattamento per finalità di marketing comprendono anche: 1) 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.	
Destinatari	I dati personali saranno trattati esclusivamente da soggetti autorizzati e formalmente incaricati all'assolvimento di tali compiti, identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge. Il trattamento intero o fasi di esso potranno essere eseguiti per conto del Titolare da Società terze, appartenenti o meno al Gruppo Hera, le quali agiranno in qualità di responsabili esterni del trattamento. Ove necessario per ragioni contrattuali o per obblighi di legge o finalità istituzionali, nel rispetto della normativa privacy, i dati personali potranno essere comunicati a Terzi, ad Autorità competenti, a Organi di vigilanza e controllo. I suoi dati non saranno diffusi.	
Trasferimenti di dati fuori dall'Unione Europea - Spazio Economico Europeo	I Dati Personalii saranno trattati all'interno dell'Unione Europea e conservati su server ubicati all'interno dell'Unione Europea. Ove si renda necessario trasferire i dati in Paesi extra-UE/SEE, questi saranno trasferiti in conformità a quanto previsto dal GDPR.	
Periodo di conservazione dei dati	Il periodo di conservazione dei dati è definito all'interno del documento Policy di data retention di EstEnergy S.p.A., rinvenibile sul sito internet della stessa, all'indirizzo www.estenergy.gruppohera.it , nella sezione Privacy Policy.	
Diritti dell'interessato e diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo	Lei ha il diritto di ottenere, nei casi previsti, l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che la riguarda o di opporsi al trattamento e la portabilità dei dati (artt. 15 e ss. del REG UE 2016/679) rivolgendosi direttamente al Titolare inviando una raccomandata a.r. - "Diritti dell'interessato" - indirizzata a: - EstEnergy S.p.A., Via dei Rettori 1, 34121 Trieste (TS), tramite mail a contratti.NE@gruppohera.it , se cliente domestico, oppure a clienti.business.NE@gruppohera.it , se cliente azienda, oppure tramite pec a estenergy@pec.gruppohera.it ; oppure, quando l'esercizio del diritto riguardi una della Finalità perseguita da EstEnergy S.p.A. in qualità di Contitolare del trattamento (ovvero quelle di cui alle lettere e., f., g., h., i. del Paragrafo "Finalità"), può rivolgersi anche a: - Hera Comm S.p.A., Via Molino Rosso, 8 40026 Imola (BO), tramite mail a clienti.famiglie@gruppohera.it , se cliente domestico, oppure a clienti.business@gruppohera.it , se cliente azienda, oppure tramite pec a heracom@pec.gruppohera.it . L'interessato ha inoltre il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante competente.	

La versione aggiornata della presente informativa è pubblicata sul sito www.estenergy.gruppohera.it, nella sezione Privacy Policy.