



HERA NOPROBLEM ACQUA

Servizio di assistenza e riparazione del tuo impianto idrico.

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 ACQUA”;
- **“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 Hera Comm o che stipula lo stesso contestualmente all’adesione al Servizio;
- **“Contratto di Fornitura”**: è il Contratto stipulato tra il Cliente ed Hera Comm avente ad oggetto la Fornitura di Energia Elettrica e/o Gas naturale per usi 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 Hera Comm 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;
- **“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 Hera Comm”**: qualsiasi Contratto tra il professionista e 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 concluso nei locali commerciali di Hera Comm”**: qualsiasi Contratto tra il professionista ed il Consumatore concluso presso lo Sportello Clienti Hera Comm;
- **“Parti”**: Hera Comm 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 Hera Comm, 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 Hera Comm, la data di conclusione del Contratto Hera NoProblem Acqua;
- **“Servizio”**: Servizio che prevede la possibilità di accedere ad un network di Tecnici convenzionati per poter richiedere interventi di assistenza e riparazione all’impianto idrico domestico;
- **“Esecutore del Servizio”**: IMA Servizi Srl., azienda partner di Hera Comm che esegue il Servizio oggetto del presente Contratto mediante tecnici dalla stessa incaricati;
- **“Centrale Operativa”**: struttura dell’Esecutore del Servizio, attiva H24, 7 giorni su 7, che raccoglie le richieste di assistenza da parte dei Clienti e attiva i Tecnici al fine di predisporre l’organizzazione dell’intervento;
- **“Orario Standard”**: fascia oraria Lunedì-Venerdì (esclusi i festivi), dalle 09:00 alle 18:00;
- **“Tecnico”**: idraulico attivato dalla Centrale Operativa, dotato dei requisiti normativi previsti dalla Legge, nonché delle competenze e professionalità richieste per l’esecuzione degli interventi nell’ambito del presente Contratto;
- **“Punto di riconsegna” (d’ora in poi “PDR”)**: punto fisico per il quale è stato sottoscritto un Contratto di Fornitura di Gas con Hera Comm 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 Hera Comm e la cui Fornitura sia stata regolarmente attivata o sia in fase di attivazione.

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 Hera Comm, mediante la sottoscrizione della SdA

3.2 L'efficacia del Contratto è subordinata:

- (i) al fatto che il Cliente abbia precedentemente concluso con Hera Comm un Contratto di Fornitura, aderendo ad una delle offerte indicate nelle SdA. 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 punto di fornitura;
- (ii) all'inesistenza di precedenti morosità del Cliente nei confronti di Hera Comm, 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 veritiere.

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

- 4.1 Il Contratto 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 Hera Comm 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 Hera Comm, Via Molino Rosso 8, 40026 Imola (BO), oppure tramite invio di e-mail all'indirizzo contratti@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 una durata di 24 mesi con rinnovo tacito di 24 mesi in 24 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 Hera Comm 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, Hera Comm 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 Hera Comm secondo le modalità di cui all'art. 4.3.
- 4.5 In caso di esercizio del 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 Con l'adesione al Contratto il Cliente dichiara di possedere i seguenti necessari requisiti tecnici richiesti:
 - l'immobile per il quale si richiede il Servizio è adibito esclusivamente ad uso domestico;
 - l'impianto idrico dell'abitazione è a norma e non ha subito modifiche rispetto a quanto precedentemente installato e certificato;
- 5.2 Il Cliente, sottoscrivendo la SdA, si impegna inoltre a:
 - consentire al Tecnico di accedere all'abitazione ove è richiesto l'intervento;
 - 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.

ART. 6 - TERMINI E CONDIZIONI PER L'ESECUZIONE DEL CONTRATTO**6.1 Contenuti 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 assistenza e manutenzione all'impianto idrico domestico. Inoltre, è incluso, in caso di guasto che rientra nelle casistiche descritte nell'Allegato Tecnico, l'intervento di un idraulico, alle condizioni e modalità descritte al par.6.7.2 ed entro i seguenti limiti:
 - 2 interventi all'anno per ciascun anno di Contratto; eventuali interventi non richiesti nell'arco di un singolo anno non potranno essere cumulati con quelli dell'anno successivo;
 - per ogni intervento richiesto saranno già coperti i costi relativi a: (a) diritto di chiamata del Tecnico, (b) prime 2 ore di manodopera, (c) parti di ricambio fino ad un massimo di 200 € (iva inclusa); eventuali costi aggiuntivi verranno preventivati e fatturati direttamente dal Tecnico che effettua l'intervento e il relativo pagamento sarà interamente a carico del Cliente.
- 6.1.2 Qualora il Cliente voglia richiedere un intervento che non rientra nelle condizioni di cui al precedente paragrafo, potrà comunque contattare la Centrale Operativa dell'Esecutore del Servizio per richiedere assistenza. Qualora l'intervento venga realizzato, tutti i costi ad esso connessi nonché le relative condizioni di esecuzione saranno preventivati e fatturati direttamente dal Tecnico che effettua l'intervento e saranno interamente a carico del Cliente.

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 confermate mediante l'invio di una e-mail all'indirizzo indicato nella SdA.
- 6.2.2 Per accedere al network di Tecnici convenzionati, il Cliente dovrà contattare la Centrale Operativa dell'Esecutore del Servizio al numero di telefono 800436110.
- 6.2.3 La Centrale Operativa provvederà ad attivare un Tecnico, il quale contatterà il Cliente al fine di organizzare l'intervento, che potrà avvenire:
 - entro 2 ore dalla chiamata alla Centrale Operativa, se questa è fatta entro l'Orario Standard;
 - entro 24 ore dalla chiamata alla Centrale Operativa, se questa è fatta fuori dell'Orario Standard.
- 6.2.4 Gli interventi di assistenza e riparazione verranno erogati presso l'indirizzo di Fornitura del Cliente, riportato nella SdA;
- 6.2.5 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 800436110.

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 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 Hera Comm suddividerà l'importo della Fattura in 24 rate mensili di pari importo, addebitandole 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 24 rate di cui al precedente par. 6.3.3, nella Bolletta di cessazione del Contratto di Fornitura verranno addebitate in un'unica soluzione tutte le rate residue.
- 6.4 Sospensione e cessazione del Servizio**
- 6.4.1 Nel caso di cessazione anticipata a qualsiasi titolo del Contratto di Fornitura di cui al par. 6.3.4, il Servizio rimarrà attivo fino alla scadenza del Contratto, che in tal caso non si intenderà rinnovato alla scadenza.
- 6.4.2 In caso di mancato pagamento di una Bolletta contenente una o più rate del Servizio, Hera Comm 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 l'Esecutore del Servizio non sia in grado di effettuare le prestazioni oggetto del Contratto per fatto del Cliente riconducibile a:
- mancato adempimento degli obblighi di cui all'art.5;
 - mancati pagamenti di cui all'art.6.
- Hera Comm non sarà in ogni caso responsabile della mancata erogazione del Servizio. In tali casi non sarà comunque dovuto al Cliente alcun indennizzo o prestazione alternativa di alcun genere a titolo di compensazione.
- 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 Hera Comm 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; le Parti riconoscono che alla data di sottoscrizione del presente Contratto è in atto una gravissima diffusione globale della malattia da coronavirus, noto anche come "Covid-19", che qualora dovesse ulteriormente diffondersi ed evolversi potrebbe pregiudicare gravemente la capacità di Hera Comm e/o dell'Impresa Affidataria, di adempiere ai propri obblighi ai sensi del presente Contratto. Le Parti convengono che rientrano nella definizione di Forza Maggiore eventuali provvedimenti governativi per il contenimento del contagio che (i) provochino un ritardo o un'interruzione nell'adempimento di un qualsiasi obbligo previsto dal presente Contratto, ovvero (ii) alterano significativamente l'equilibrio del Contratto, rendendo eccessivamente onerosa la prestazione di Hera Comm;
 - 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) sinistro (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 8.2 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 8.2, 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 Hera Comm, Via Molino Rosso, 8, 40026 Imola (BO).

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 Hera Comm e il Cliente inerente l'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.

	Casistiche ricomprese nei due interventi gratuiti in caso di guasto	Casistiche escluse dai due interventi gratuiti in caso di guasto
Condizioni generali	• interventi su incidenti accidentali e fortuiti avvenuti su impianti a norma nonostante la regolare manutenzione programmata • interventi che possono essere svolti a vista, senza necessità di eseguire opere edili e/o opere di ingegneria civile • utilizzo di pezzi di ricambio e materiali di riparazione scelti per ristabilire il corretto funzionamento dell'impianto e non necessariamente identici agli originali	• interventi su abitazioni che non siano adibite esclusivamente a uso domestico • interventi su impianti/ elettrodomestici/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 • interventi causati da mancata manutenzione o da alterazione/modifica degli impianti rispetto a quanto precedentemente installato e certificato • interventi su ambienti esterni all'abitazione quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, giardino, terrazzo, balcone, chiostro, cantina, garage, parcheggio e zone condominiali • interventi su danni/rischi presenti prima della stipula del Contratto, su danni intenzionalmente causati, su danni dovuti a mancata manutenzione • interventi che richiedono opere edili e/o opere di ingegneria civile (esempio, demolizione di muri/mattonelle/pavimenti) o interventi in compresenza di altre opere edili e/o opere di ingegneria civile presso l'abitazione • interventi per ripristino rivestimento del muro/pavimento e/o ripristino delle decorazioni, non necessari per il corretto funzionamento dell'impianto, anche se il loro danneggiamento è stato reso necessario per l'intervento richiesto • interventi su impianti/apparati in garanzia • interventi su danni causati da guerre (civili o con altre nazioni), rischi atomici, scioperi, rivolte, tumulti, azioni terroristiche, incendi, esplosioni, terremoti, tempeste, uragani, inondazioni, frane, smottamenti, trombe d'aria, fulmini e/o eventi causati da stato di emergenza con intervento della protezione civile • rilascio di certificazioni
Dettaglio delle prestazioni	• interventi per riparazione perdite da rubinetto, lavandino, vasca da bagno, doccia, sifone • interventi per riparazione intasamento (inteso esclusivamente come blocco totale del fluire dell'acqua) di WC, tubazioni per scarico lavandino, vasca da bagno, doccia • interventi per riparazione radiatori / sifoni a vista • interventi su meccanismo dello sciacquone e della cassetta di scarico a vista e incassata • perdita dal raccordo della tubazione d'alimentazione dell'acqua • perdita dal raccordo della tubazione di scarico dell'acqua • perdita dalla tubazione d'alimentazione dell'acqua • perdita dalla tubazione di scarico dell'acqua • perdita dal gruppo di sicurezza dello scaldabagno • perdita dal raccordo flessibile della tubazione di scarico del WC • perdita dal sifone in PVC o metallo • perdita dal circuito d'acqua dell'impianto di riscaldamento autonomo	• intasamento tubazioni acque pluviali • ricerca e riparazione di perdite occulte • interventi su elementi riconducibili a piscina e/o impianto di innaffiamento e/o fontane e/o acquari • interventi su elettrodomestici che usano acqua come, a titolo esemplificativo e non esaustivo, pompe, cisterne d'acqua, riduttori e/o regolatori di pressione, depuratori e addolcitori d'acqua, trituratori sanitari, impianti di irrigazione • interventi su fosse biologiche o asettiche di raccolta delle acque reflue • interventi su grondaie e canali esterni di raccolta delle acque pluviali • interventi su tubazione d'alimentazione all'esterno dell'abitazione • interventi su pannelli radianti/tubazioni posizionati sotto il pavimento • interventi su vasche idromassaggio

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 Hera Comm S.p.A., con sede legale in Imola, in Via Molino Rosso 8, numero di telefono 0542.843111.	
Contitolari del trattamento	Per le finalità di cui alle lettere e, f, g, h, i. di cui al paragrafo "Finalità" che segue Hera Comm S.p.A. ed EstEnergy S.p.A. (con sede legale in Via dei Rettori 1, 34121 Trieste (TS) numero di telefono 040/2424800) sono Contitolari del trattamento. Lei potrà richiedere, in qualsiasi momento, che le sia messo a disposizione l'estratto dell'Accordo di contitolarità 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@grupphera.it	
Dati personali trattati	Oggetto 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; arbitrati; 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 l), 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, dallo stesso 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) Fornire report di analisi dei consumi e proporre comportamenti efficienti per un uso più consapevole delle risorse ambientali, svolgere indagini per la rilevazione della soddisfazione dei clienti, anche attraverso l'invito a rilasciare recensioni su prodotti e servizi di Hera Comm, al fine di migliorare i servizi offerti; h) Svolgere analisi aggregate sulle caratteristiche e sui comportamenti dei clienti per identificare trend, ottimizzare le strategie di business, la gestione del portafoglio e del credito; i) Svolgere analisi sulle caratteristiche e sui comportamenti dei clienti per 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, previa 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) l'uso di sistemi automatizzati di chiamata o di comunicazione di chiamata; 2) comunicazioni elettroniche effettuate mediante posta elettronica, telefax, messaggi del tipo Mms (Multimedia Messaging Service) o Sms (Short Message Service) o di altro tipo; 3) l'impiego del telefono e della posta cartacea.	
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. I dati personali potranno essere comunicati a società del Gruppo Hera e/o a terzi legati contrattualmente alle Società del Gruppo o a soggetti delegati dall'interessato. 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 Personali 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 Hera Comm S.p.A., rinvenibile sul sito internet della stessa, all'indirizzo www.heracomm.grupphera.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: - Hera Comm S.p.A., Via Molino Rosso, 8 40026 Imola (BO), tramite mail a clienti.famiglie@grupphera.it , se cliente domestico, oppure a clienti.business@grupphera.it , se cliente azienda, oppure tramite pec a heracomm@pec.grupphera.it oppure, quando l'esercizio del diritto riguardi una delle Finalità perseguite da Hera Comm 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: - EstEnergy S.p.A., Via dei Rettori 1, 34121 Trieste (TS), tramite mail a contratti.NE@grupphera.it , se cliente domestico, oppure a clienti.business.NE@grupphera.it , se cliente azienda, oppure tramite pec a estenergy@pec.grupphera.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.heracomm.grupphera.it, nella sezione Privacy Policy.