

## SERVIZIO DI TUTELE GRADUALI

### ARTICOLO 1 – DEFINIZIONI E NORMATIVA DI RIFERIMENTO

**ARERA:** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, istituita con legge 14 novembre 1995, n. 481, G.U. n. 270 del 18 novembre 1995;

**Attivazione della fornitura:** è il momento dal quale, in coerenza con la regolazione del servizio di dispacciamento e trasporto dell'energia elettrica, il Contratto è materialmente eseguito e la relativa fornitura è posta in carico al Fornitore;

**Bolletta 2.0:** è l'Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 16 ottobre 2014, 501/2014/R/COM come successivamente modificato e integrato;

**Cessazione della fornitura:** è lo scioglimento, per qualunque causa, del contratto di fornitura tra il Fornitore e il Cliente finale, strumentale o comunque connesso con un cambio Fornitore, o una disattivazione del Punto di fornitura, o una voltura;

**Cliente o Cliente finale:** è la persona giuridica avente diritto al Servizio di tutele graduali che acquista l'energia elettrica oggetto del presente contratto per usi non domestici, esclusivamente per uso proprio;

**Clients non disalimentabili:** sono i Clienti per i quali, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione della fornitura; ai fini del presente Contratto rientrano in questa categoria i Clienti di energia elettrica che svolgono funzioni di pubblica utilità;

**Codice di condotta commerciale:** è il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali, approvato con deliberazione 28 giugno 2018, 366/2018/R/com, come successivamente modificato e integrato;

**Contratto:** Il presente contratto di somministrazione di energia elettrica al Cliente

**Distributore:** è il soggetto che svolge il servizio di distribuzione di energia elettrica in concessione ai sensi dell'art. 9 del d.lgs.79/99, G.U. n. 75 del 31 marzo 1999;

**Fattura:** è il documento denominato *bolletta sintetica*, oggetto della disciplina della Bolletta 2.0 che riporta gli elementi identificativi del Cliente finale e della relativa fornitura, nonché le informazioni funzionali alla gestione del rapporto contrattuale con il Fornitore. La bolletta sintetica non costituisce fattura elettronica ai sensi della legge 27 dicembre 2017, n. 205, recante "Bilancio di previsione per lo Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020";

**Fattura di chiusura:** è la fattura emessa a seguito di cessazione della fornitura di energia elettrica in essere tra Fornitore e Cliente finale;

**Fattura di periodo:** è la fattura, diversa dalla fattura di chiusura, emessa regolarmente nel corso del rapporto contrattuale tra Fornitore e Cliente finale;

**Fornitore:** è la controparte contrattuale del Cliente finale nell'ambito del Contratto;

**Forza maggiore:** è ogni evento imprevedibile e inevitabile non imputabile alle parti, che rende in tutto o in parte materialmente o giuridicamente impossibile l'adempimento di una obbligazione;

**Gruppo di misura o misuratore:** è l'insieme delle apparecchiature necessarie preposte alla rilevazione e misura dell'energia elettrica presso il Punto di fornitura;

**Mercato libero:** è il mercato in cui il Cliente sceglie liberamente da quale Fornitore e a quali condizioni comprare l'energia elettrica;

**Microimpresa:** i clienti finali diversi dai clienti domestici aventi meno di 10 dipendenti ed un fatturato annuo o un totale di bilancio non superiore a 2 milioni di euro;

**Parti:** sono il Cliente e il Fornitore;

**Piccole imprese:** sono i clienti finali, diversi dai clienti domestici e dalle microimprese, aventi meno di 50 dipendenti ed un fatturato annuo o un totale di bilancio non superiore a 10 milioni di euro;

**Potenza contrattualmente impegnata:** è il livello di potenza, indicato nei contratti, reso disponibile dal Distributore ove siano presenti dispositivi atti a limitare la potenza prelevata; per motivi di sicurezza o di continuità di servizi di pubblica utilità il Distributore può derogare dall'installazione del limitatore di potenza;

**Potenza disponibile:** è la massima potenza prelevabile in un punto di prelievo senza che il cliente finale sia disalimentato; la potenza disponibile è la potenza per la quale è stato corrisposto il contributo di allacciamento, ovvero la potenza richiesta dal titolare del punto di prelievo, ridotta rispetto a quella per la quale è stato corrisposto il contributo di allacciamento, a condizione che la riduzione di potenza sia stata richiesta dal titolare del punto di prelievo e fissata contrattualmente;

**Punto di fornitura:** è il punto di prelievo in cui il Fornitore mette a disposizione l'energia elettrica al Cliente;

**Servizio a tutele graduali per le microimprese:** è il servizio di vendita di energia elettrica di cui all'articolo 1 comma 60 della legge n. 124/17 dedicato:

- alle microimprese, titolari di soli punti di prelievo con potenza contrattualmente impegnata non superiore a 15 kW
- ai clienti non domestici, diversi dalle microimprese, titolari di soli punti di prelievo con potenza contrattualmente impegnata non superiore a 15 kW

**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 energia elettrica prima della data di effetto dello *switching* per il servizio prestato, disciplinato con deliberazione dell'ARERA 3 agosto 2017, 593/2017/R/com e successive modifiche e integrazioni;

**Supporto durevole:** è ogni strumento che permetta al Fornitore e al Cliente finale di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate; rientrano tra detti supporti, a titolo di esempio, documenti su carta, CD-ROM, DVD, schede di memoria o dischi rigidi del computer, messaggi di posta elettronica;

**Switching:** è la successione di un utente del dispacciamento ad un altro sullo stesso punto di prelievo attivo o l'attribuzione ad un utente del dispacciamento di un punto di prelievo nuovo o precedentemente disattivato;

**Terna:** è la società Terna S.p.A. che opera come gestore del sistema di trasmissione di energia elettrica ai sensi dell'art. 1, comma 1, del d.lgs 6 marzo 1999, n. 79, G.U. n. 75 del 31 marzo 1999;

**TIC:** è il Testo integrato connessioni per il periodo di regolazione 2020-2023;

**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

## SERVIZIO DI TUTELE GRADUALI

dall'ARERA per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico;

**TIF:** è il Testo integrato delle disposizioni dell'ARERA in materia di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale;

**TIMOE:** è il Testo integrato morosità elettrica;

**TIQE:** è il Testo integrato della regolazione *output-based* dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2016-2023;

**TIQV:** è il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale;

**TIV:** è il Testo integrato delle disposizioni dell'ARERA per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali;

**Delibera 208/2022/R/eel** (e successive modifiche e integrazioni) del 10 maggio 2022, *Disposizioni per l'erogazione del servizio a tutele graduali per le microimprese del settore dell'energia elettrica, di cui alla legge 4 agosto 2017, n. 124 (legge annuale per il mercato e la concorrenza)*.

Tutte le deliberazioni che approvano i testi integrati dell'ARERA citati nel presente Contratto sono pubblicate sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it).

### ARTICOLO 2 – OGGETTO DEL CONTRATTO

**2.1** Il Contratto ha per oggetto esclusivo la somministrazione di energia elettrica al Cliente da parte del Fornitore, presso il Punto di fornitura individuato

**2.2** Il Fornitore conclude, direttamente o indirettamente, i necessari contratti di dispacciamento e trasporto ovvero di distribuzione con i gestori di rete interessati, secondo le disposizioni di cui all'articolo 5.

**2.3** Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare l'energia elettrica messa a disposizione dal Fornitore per alimentare unicamente il Punto di fornitura di cui al Contratto. Al Cliente è fatto divieto di utilizzare l'energia elettrica per usi differenti da quelli dichiarati, oltre i limiti della potenzialità massima installata e in luoghi diversi da quelli indicati nel Contratto.

**2.4** È inoltre fatto divieto al Cliente di cedere l'energia elettrica a terzi mediante derivazioni o altri metodi di consegna.

### ARTICOLO 3 – CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

**3.1** Il Contratto si applica ai Clienti aventi diritto al Servizio di tutele graduali che si trovino senza un venditore nel mercato libero.

**3.2** Ciascun Cliente avente diritto al Servizio di tutele graduali può richiedere all' esercente le tutele graduali la voltura e/o la attivazione di un nuovo POD o precedentemente disattivato. Se la richiesta è avanzata da Clienti nei confronti dei quali sussistono situazioni di morosità pregressa l'attivazione del servizio è subordinata all'estinzione della morosità stessa.

### ARTICOLO 4 – PROCURA A RECEDERE

**4.1** In caso di Contratto per cambio Fornitore, il Cliente, con la conclusione del Contratto, conferisce mandato con rappresentanza a Hera Comm SpA perché proceda in suo nome e per suo conto a recedere dal contratto con il precedente Fornitore con le modalità di cui al successivo comma 0. Il mandato si intende conferito a titolo gratuito.

**4.2** Il Fornitore esercita il recesso in nome e per conto del Cliente trasmettendo la relativa comunicazione al

SII nei termini e con le modalità indicate dalla normativa vigente.

### ARTICOLO 5 – CONCLUSIONE DEI CONTRATTI CON IL DISTRIBUTORE E CON TERNA

**5.1** Ai fini dell'articolo 2, il Cliente conferisce mandato senza rappresentanza a titolo gratuito al Fornitore per la conclusione del contratto di trasporto con il Distributore e del contratto di dispacciamento con Terna.

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

**5.3** Il Cliente, ove applicabile, si impegna a sostenere tutti, nessuno escluso, gli oneri e costi derivanti dalla stipula ed esecuzione del contratto per il servizio di connessione e a tenere indenne il Fornitore in relazione a qualsiasi onere e costo derivante dall'esecuzione dei mandati conferiti con il presente Contratto.

### ARTICOLO 6 – ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

**6.1** L'Attivazione della fornitura, salvo diversa esplicita richiesta del Cliente finale, tranne nei casi in cui essa avvenga a seguito di voltura o nuova attivazione, ha luogo la prima data utile e comunque entro e non oltre il primo giorno del terzo mese successivo a quello di conclusione del contratto.

**6.2** La data di Attivazione della fornitura deve essere evidenziata almeno nella prima fattura emessa dal Fornitore.

**6.3** Ove il Fornitore non fosse in grado, per cause a lui non imputabili, di dar corso all'Attivazione della fornitura nei termini sopra indicati, ne dà tempestiva comunicazione motivata al Cliente, indicando altresì la data prevista per l'Attivazione medesima.

### ARTICOLO 7 – CONDIZIONI ECONOMICHE

**7.1** 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

### ARTICOLO 8 – DURATA DEL CONTRATTO E RECESSO

**8.1** Il Contratto è a tempo indeterminato.

**8.2** Ciascuna Parte ha facoltà di recedere unilateralmente e senza oneri dal Contratto dandone comunicazione all'altra Parte.

**8.3** Il Cliente, nel caso in cui intenda cambiare Fornitore, può recedere in qualsiasi momento e senza oneri dal Contratto, rilasciando al nuovo Fornitore, in occasione della stipula del nuovo contratto, apposito mandato a recedere, per suo conto e in suo nome, dal Contratto in essere. Il nuovo Fornitore esercita il recesso in nome e per conto del Cliente trasmettendo la relativa comunicazione al SII nei termini e con le modalità indicate dalla normativa vigente, entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio fornitura.

**8.4** Il Fornitore garantirà la fornitura fino alla data di efficacia del recesso, a partire dal quale avrà decorrenza la nuova fornitura. Il Cliente è tenuto al pagamento degli importi dovuti ai sensi del presente Contratto in virtù della fornitura prestata fino alla data di efficacia del recesso.

**8.5** Nel caso in cui il Cliente intenda recedere senza il fine di cambiare Fornitore ma ai fini della cessazione della fornitura, o per altre motivazioni, il termine di preavviso per l'esercizio del diritto di recesso non può

**SERVIZIO DI TUTELE GRADUALI**

essere superiore a 1 (un) mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Fornitore. Il Cliente può richiedere la chiusura del contatore di energia elettrica rivolgendosi direttamente allo Sportello Clienti più vicino o contattando il numero verde indicato in bolletta o inoltrando la richiesta scritta a Hera Comm S.p.A. Via Molino Rosso 8, 40026 Imola (BO).

**8.6** Il Fornitore può recedere con un preavviso non inferiore a 6 (sei) mesi, con una comunicazione scritta e con modalità tali da permettere la verifica dell'effettiva ricezione. Tale preavviso decorre dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Cliente finale.

**ARTICOLO 9 - FATTURAZIONE***Disposizioni generali*

**9.1** La quantificazione dei consumi di energia elettrica avviene sulla base dei dati di consumo registrati dai misuratori. I dati di misura sono utilizzati per il computo dei consumi contabilizzati in fattura con l'ordine indicato al comma 9.8.

**9.2** Il Cliente ha la facoltà di comunicare l'autolettura con le modalità e le tempistiche indicate in fattura dal Fornitore.

**9.3** Il Fornitore è tenuto a rendere disponibile al Cliente la fattura redatta con le modalità di cui alla Bolletta 2.0, e gli elementi di dettaglio, che sono disponibili al Cliente che ne faccia richiesta esplicita rivolgendosi allo Sportello Clienti più vicino o contattando il numero verde 800.087.873 o inoltrando richiesta scritta a Hera Comm S.p.A., Via Molino Rosso 8, 40026 Imola (BO).

**9.4** Al fine di agevolare il Cliente nella comprensione della fattura, il Fornitore rende disponibile sul sito internet heracomm.grupphera.it la "Guida alla lettura delle voci di spesa", recante una descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati.

**9.5** La fattura e gli elementi di dettaglio sono resi disponibili al Cliente in formato elettronico tramite indirizzo e-mail indicato dal Cliente stesso, salvo che il Cliente chieda di riceverli in formato cartaceo. Al Cliente che scelga di ricevere la fattura e gli elementi di dettaglio in formato cartaceo, anche in un momento successivo alla data di decorrenza del Contratto, non può essere applicato alcun onere aggiuntivo.

**9.6** Il Cliente è tenuto ad effettuare il pagamento dovuto entro la data di scadenza. Il periodo intercorrente tra la data di emissione della bolletta e la data di scadenza non è inferiore a 20 (venti) giorni.

**9.7** Le modalità di pagamento disponibili al Cliente, di cui una gratuita, sono indicate in fattura. In nessun caso sono previsti addebiti in fattura di oneri o corrispettivi a favore del Fornitore in relazione alla modalità di pagamento prescelta dal Cliente.

**9.8** Ai fini del computo dei consumi contabilizzati in fattura, il Fornitore è tenuto a utilizzare, nel seguente ordine:

- a) i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore;
- b) le autoletture comunicate dal Cliente – con le modalità e le tempistiche indicate in fattura – e validate dal Distributore;
- c) i dati di misura stimati, come messi a disposizione dal Distributore ovvero stimati dal Fornitore. In caso di stima propria, il Fornitore determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente, in base ai alle caratteristiche tecniche del Pod stesso comunicate dal Cliente. Per i nuovi Clienti, le stime vengono effettuate in relazione alla tipologia e alle

caratteristiche dell'utenza oppure in base alla stima di consumo annuale dichiarata dal Cliente.

**9.9** In caso di variazioni dei corrispettivi applicabili alla fornitura intervenuti all'interno di un dato periodo, la ripartizione dei consumi avviene su base giornaliera considerando costante il consumo nei periodi che intercorrono tra una lettura rilevata, stimata o autolettura e l'altra.

*Fatturazione di periodo*

**9.10** La fattura di periodo è emessa con frequenza bimestrale.

**9.11** La fattura di periodo è emessa entro 45 giorni solari dalla data dell'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima. In caso di emissione della Fattura di periodo oltre tale termine, il Fornitore riconosce, in occasione della prima fattura utile, un indennizzo automatico al Cliente finale. Il valore del predetto indennizzo è pari a:

- a) 6 euro nel caso in cui la fattura di periodo sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui sopra;
- b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 euro ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 euro, per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra.

Tale importo è, altresì modificato in ragione di un ritardo ulteriore ed è pari a:

- a) 40 euro se l'emissione della fattura di periodo avviene in un tempo compreso tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra;
- b) 60 euro se l'emissione della fattura di periodo avviene in un tempo superiore a 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra.

**9.12** In caso di Cliente finale trattato per fasce, egli ha diritto a un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore pari a 10 euro qualora, il Distributore metta a disposizione per 2 (due) mesi consecutivi esclusivamente dati di misura stimati.

*Fatturazione di chiusura*

**9.13** La fattura di chiusura è recapitata al Cliente entro 6 (sei) settimane decorrenti dal giorno di cessazione della fornitura. A tal fine essa è emessa entro il secondo giorno solare precedente lo scadere di tale periodo. In caso di fatture in formato cartaceo, il termine per l'emissione è pari all'ottavo giorno solare precedente il termine di 6 (sei) settimane per il recapito.

**9.14** In caso di mancato rispetto da parte del Fornitore della tempistica di emissione di cui al comma 9.13, il Fornitore riconosce, nella medesima fattura di chiusura, un indennizzo automatico pari a:

- a) 4 euro, nel caso in cui la fattura sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 0;
- b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 euro ogni 10 (dieci) giorni solari di ulteriore ritardo, fino a un massimo di 22 euro per ritardi fino a 90 (novanta) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 9.13.

**9.15** Nei casi in cui il Distributore metta a disposizione al Fornitore i dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura, ad esclusione del cambio Fornitore diverso da *switching*, decorso un tempo superiore a 30 (trenta) giorni dalla cessazione della fornitura, il Cliente

## SERVIZIO DI TUTELE GRADUALI

finale ha diritto ad un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore di ammontare pari a 35 euro.

### ARTICOLO 10 – RATEIZZAZIONE

**10.1** Il Fornitore informa il Cliente della possibilità di rateizzazione, segnalandone altresì la facoltà all'interno della fattura relativa al pagamento rateizzabile, nei seguenti casi:

- i. per i Clienti trattati monorari, qualora la fattura contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui al successivo punto ii. sia superiore al duecentocinquanta per cento dell'addebito medio delle fatture emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente fattura di conguaglio;
- ii. per tutti i Clienti ai quali, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al Cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura, a eccezione dei casi accertati dal Distributore di manomissione del gruppo di misura;
- iii. per tutti i Clienti, nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione indicata all'articolo 9;
- iv. per tutti i Clienti, nei casi di fatturazione di importi anomali, di cui all'Articolo 9, comma 9.1, del TIQV non già previsti dalle precedenti lettere;

**10.2** Il Cliente finale può richiedere la rateizzazione solo per somme superiori a 50 euro, entro i 10 (dieci) giorni successivi dal termine fissato per il pagamento della fattura, secondo le modalità indicate nella fattura.

**10.3** La rateizzazione si attua secondo le seguenti modalità:

- nei casi di cui ai punti i., e ii. le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di fatture di acconto o stimate ricevute successivamente alla precedente fattura contenente ricalcoli e comunque non inferiore a 2 (due);
- nei casi di cui al punto iii le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di fatture non emesse a causa del mancato rispetto della frequenza di fatturazione e comunque non inferiore a 2 (due);
- nei casi di cui al punto iv le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari al massimo al numero di fatture emesse negli ultimi 12 (dodici) mesi e comunque non inferiore a 2 (due);
- le rate, non cumulabili, hanno una frequenza corrispondente a quella di fatturazione, fatta salva la facoltà per il venditore di imputare le rate a mezzo di documenti diversi dalla fattura e di inviarle separatamente da questi ultimi;
- è facoltà del Fornitore richiedere il pagamento della prima rata entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della richiesta del Cliente finale oppure entro la scadenza del termine per richiedere la rateizzazione; in tale ultimo caso, il Fornitore provvede ad allegare alla fattura oggetto di rateizzazione la documentazione che permetta al Cliente finale il pagamento della prima rata, oltre ad una comunicazione che informi il Cliente stesso che il pagamento della suddetta rata equivale ad accettazione della rateizzazione in accordo a quanto previsto dal presente articolo;
- le somme oggetto di rateizzazione sono maggiorate del Tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale

Europea, disponibile presso il sito [www.euribor.it](http://www.euribor.it), calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della fattura.

**10.3** Qualora il Cliente concluda un contratto con un nuovo Fornitore, il Fornitore uscente ha facoltà di richiedere al Cliente il pagamento dell'importo relativo alle rate non ancora scadute secondo una periodicità mensile. Il Fornitore che intenda avvalersi di tale facoltà, è tenuto ad informarne il Cliente nella fattura relativa al pagamento rateizzabile o nella comunicazione con cui formalizza il piano di rateizzazione concordato.

### ARTICOLO 11 – GARANZIE A CARICO DEL CLIENTE FINALE

**11.1** Il Fornitore richiede al Cliente una garanzia nella forma di deposito cauzionale.

**11.2** L'importo del deposito cauzionale è pari a 15,5 euro per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata, come previsto dall'ARERA (TIV).

**11.3** L'ammontare del deposito cauzionale di cui al comma 11.2 è raddoppiato qualora si verifichi una delle seguenti condizioni:

- a) il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno due fatture, anche non consecutive, nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura;
- b) il Cliente finale non abbia pagato il deposito di cui al comma 11.2 e il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno una fattura nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura.

**11.4** Nel caso in cui il Cliente finale non versi il deposito cauzionale di cui al comma 11.2 richiesto, il Fornitore può chiedere al Distributore di procedere alla sospensione della fornitura ai sensi delle disposizioni relative all'inadempimento del cliente.

**11.5** Il deposito cauzionale è addebitato nella prima fattura utile ed è versato dal Cliente in un'unica soluzione.

**11.6** Qualora nel corso dell'erogazione della fornitura il deposito cauzionale fosse imputato dal Fornitore, in tutto o in parte, a copertura di eventuali insoluti, il Cliente è tenuto a ricostituirlo con addebito nella prima fattura utile.

**11.7** Il deposito cauzionale è restituito al Cliente alla cessazione della fornitura contestualmente alla fattura di chiusura, maggiorato in base al tasso di interesse legale. Ai fini della restituzione, al Cliente non può essere richiesto di presentare alcun documento attestante l'avvenuto versamento dello stesso.

### ARTICOLO 12 – INTERESSI DI MORA

**12.1** Qualora il Cliente non rispetti il termine di pagamento indicato nella fattura, il Fornitore richiede al Cliente medesimo, oltre al corrispettivo dovuto, la corresponsione degli interessi di mora calcolati su base annua e pari al Tasso Ufficiale di Riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea (BCE) aumentato di 3,5 punti percentuali.

**12.2** Il Cliente che ha pagato nei termini di scadenza le fatture relative all'ultimo biennio ovvero, qualora la fornitura risulti inferiore al biennio, le fatture relative al periodo di efficacia del Contratto è tenuto al pagamento del solo interesse legale per i primi 10 (dieci) giorni di ritardo.

**12.3** Il Fornitore può richiedere il pagamento delle spese postali relative al sollecito di pagamento della fattura. È esclusa la richiesta di risarcimento del danno ulteriore.

## SERVIZIO DI TUTELE GRADUALI

### ARTICOLO 13 – INADEMPIMENTO DEL CLIENTE

**13.1** In caso di ritardato o di omesso pagamento anche parziale dei corrispettivi dovuti dal Cliente ai sensi del presente Contratto, fermo restando quanto previsto dall'articolo 12, trascorsi non meno di 20 (venti) giorni dalla scadenza della fattura, il Fornitore ha facoltà di inviare al Cliente mediante comunicazione scritta a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento oppure mediante posta elettronica certificata (PEC), nei casi in cui il Cliente abbia messo a disposizione il proprio indirizzo di posta elettronica, un preavviso di sospensione della fornitura recante indicazione del termine ultimo per il pagamento (di seguito anche: comunicazione di costituzione in mora).

**13.2** Nel caso in cui le condizioni tecniche del misuratore di cui dispone il Cliente lo consentano, 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.

**13.3** Il termine di sospensione della fornitura che comporterà la riduzione di potenza, non sarà inferiore a 25 (venticinque) giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di costituzione in mora, per il Cliente che dispone di un misuratore di cui al punto 13.2.

**13.4** Il termine di sospensione della fornitura non sarà inferiore a 40 (quaranta) giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di costituzione in mora, per il Cliente che dispone di un misuratore diverso da quello di cui al punto 13.2.

**13.5** La comunicazione di costituzione in mora conterrà altresì le modalità attraverso le quali il Cliente comunica l'avvenuto pagamento degli insoluti al Fornitore.

**13.6** 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 eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, la comunicazione di costituzione in mora riporta l'ammontare di tali importi e l'indicazione testuale delle modalità di esercizio del diritto da parte del Cliente.

**13.7** Il Fornitore, trascorso inutilmente un termine non inferiore a 3 (tre) giorni dal termine ultimo per il pagamento, potrà, senza ulteriori avvisi, richiedere al Distributore di sospendere la fornitura. In tale ipotesi, il Fornitore si riserva il diritto di chiedere al Cliente il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare previsto da ARERA.

**13.8** Una volta sospesa la fornitura, il Cliente che intenda ottenere la riattivazione della fornitura, dovrà inviare al Fornitore la documentazione attestante l'avvenuto pagamento degli insoluti con le modalità indicate nella costituzione in mora.

**13.9** Una volta sospesa la fornitura, a fronte del perdurante inadempimento del Cliente, il Fornitore ha diritto, in ogni momento, di dichiarare risolto il Contratto e trasmettere al SII la relativa comunicazione di risoluzione. La risoluzione del Contratto ha effetto con decorrenza dal giorno indicato dal Fornitore nella predetta comunicazione.

**13.10** Ove l'intervento di sospensione della fornitura non sia fattibile, il Fornitore potrà ricorrere, previa fattibilità tecnica, all'interruzione della fornitura, ponendo i relativi oneri a carico del Cliente. L'esecuzione dell'intervento comporterà, con effetto dalla relativa data, la risoluzione di diritto del Contratto.

**13.11** Ove l'intervento di interruzione della fornitura non sia tecnicamente fattibile, il Fornitore ha diritto di

dichiarare risolto il Contratto inviando al SII la relativa comunicazione di risoluzione contrattuale ai sensi dell'art. 10 del TIMOE.

**13.12** In caso di ritardato o di omesso pagamento dei corrispettivi dovuti dal Cliente non disalimentabile, il Fornitore può procedere alla costituzione in mora dello stesso esclusivamente mediante raccomandata. Decorso inutilmente il termine ultimo per il pagamento indicato nella comunicazione di costituzione in mora, il Fornitore ha diritto di dichiarare risolto il Contratto, inviando la relativa comunicazione di risoluzione al SII.

**13.13** Il Cliente ha diritto a ricevere i seguenti indennizzi automatici:

a) euro 30 (trenta) nel caso in cui, sia stata effettuata una riduzione di potenza o la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora;

b) euro 20 (venti) nel caso in cui la fornitura sia stata effettuata una riduzione di potenza o sia stata sospesa per morosità nonostante alternativamente:

- i. il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento;
- ii. il mancato rispetto del 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 riduzione della potenza.

**13.14** Nei casi di cui al comma 13.13, al Cliente finale non può essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o alla riattivazione della fornitura.

**13.15** Il Fornitore si riserva altresì la facoltà di richiedere un indennizzo — identificato in fattura come Corrispettivo <sup>C</sup>MOR — nell'ambito del Sistema indennitario, qualora il Cliente eserciti il recesso per cambio Fornitore senza adempiere ai propri obblighi di pagamento.

### ARTICOLO 14 – PRESTAZIONI DI COMPETENZA DEL DISTRIBUTORE

**14.1** Su richiesta e per conto del Cliente, in relazione ai Punti di Fornitura oggetto del presente Contratto, il Fornitore richiede al Distributore competente le prestazioni indicate nel TIQE, comprendenti: l'aumento o la diminuzione della potenza disponibile, la verifica del gruppo di misura, la verifica della tensione nel punto di consegna, lo spostamento del gruppo di misura, subentri e voltare, ogni altra prestazione che non rientri tra quelle per cui il Cliente può rivolgersi direttamente al Distributore ai sensi del TIQE.

**14.2** Il Cliente riconoscerà al Fornitore, per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore competente tramite il Fornitore, l'importo che allo stesso sarà addebitato da quest'ultimo. Ai sensi del TIV, il Fornitore applicherà al Cliente un contributo in quota fissa, a copertura di oneri commerciali, pari a 23,00 euro, per le seguenti prestazioni: attivazione della fornitura di un nuovo Pod o di uno precedentemente disattivato; disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente; voltura; disattivazione e riattivazione di un Pod a seguito di morosità; variazione di potenza di un punto già attivo su richiesta del Cliente.

**14.3** Il Cliente ha l'obbligo di consentire al Distributore di accedere ai locali dove è ubicato l'impianto di misura qualora l'accesso sia necessario al fine di compiere le prestazioni di cui al presente articolo, o al fine di procedere ad altre attività di competenza del

**SERVIZIO DI TUTELE GRADUALI**

Distributore previste dalla normativa vigente tra cui a titolo esemplificativo e non esaustivo, la verifica degli impianti e degli apparecchi della rete di distribuzione, interventi per guasti e malfunzionamenti degli stessi, la rilevazione del dato di misura.

**ARTICOLO 15 – SICUREZZA DEGLI IMPIANTI, APPARECCHIATURE E VERIFICHE**

**15.1** Si considerano impianti e apparecchi del Cliente quelli situati a valle del misuratore, ossia quelli situati oltre il punto di raccordo di uscita del misuratore stesso. Sono invece del Distributore competente gli impianti ed apparecchi diversi da quelli del Cliente, finalizzati alla fornitura dell'energia elettrica.

**15.2** Gli impianti e apparecchi del Cliente devono rispettare le norme di legge e di sicurezza e il loro utilizzo non deve provocare disfunzioni alla rete di distribuzione a cui sono connessi. A tal fine il Distributore può effettuare controlli sugli impianti del Cliente in caso di accertate irregolarità, che costituiscano situazioni oggettive di pericolo, e ha facoltà di sospendere la fornitura, finché il Cliente non abbia normalizzato la situazione.

**15.3** Il Cliente è responsabile della conservazione e della integrità degli impianti e degli apparecchi del Distributore situati presso lo stesso Cliente e si impegna a comunicare tempestivamente al Fornitore qualsiasi evento che possa comportare un'erronea rilevazione dei consumi. Il misuratore non potrà essere modificato, rimosso o spostato dal Cliente, se non per disposizione del Distributore ed esclusivamente per mezzo dei suoi incaricati.

**ARTICOLO 16 – FORZA MAGGIORE**

**16.1** Le Parti non sono responsabili per gli inadempimenti dovuti a cause di Forza maggiore.

**16.2** Qualora si verifichi una causa di Forza maggiore, la Parte il cui adempimento è divenuto impossibile ne deve dare comunicazione all'altra, senza ritardo, specificando la data di decorrenza e la durata prevista dell'interruzione o dell'inadempimento, totale o parziale, e la natura della causa di Forza maggiore.

**16.3** Venuta meno la causa di Forza maggiore, la Parte riprende il regolare adempimento delle proprie obbligazioni dandone comunicazione all'altra Parte.

**ARTICOLO 17 – RESPONSABILITA'**

**17.1** Le caratteristiche della fornitura potranno essere oggetto di variazione nei limiti delle norme e disposizioni vigenti in materia. Inoltre, la fornitura potrà essere interrotta temporaneamente, in tutto o in parte, dai gestori di rete competenti per: cause di oggettivo pericolo, ragioni di servizio (a titolo esemplificativo e non esaustivo: manutenzione, riparazione dei guasti sugli impianti di trasmissione e di distribuzione, ampliamento, miglioramento o avanzamento tecnologico degli impianti stessi) e per motivi di sicurezza del sistema.

**17.2** In ogni caso, il Fornitore, in qualità di cliente grossista e, pertanto, estraneo all'attività di dispacciamento, trasporto e distribuzione, non potrà rispondere per la eventuale non conformità dell'energia elettrica alle caratteristiche stabilite dal Distributore, ovvero per disservizi o manutenzioni degli elementi di rete. Il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile neanche delle predette interruzioni che, al pari di quelle dovute a cause accidentali, di forza maggiore o comunque non imputabili al Fornitore, non comporteranno l'obbligo di indennizzo o risarcimento

del Cliente a carico del Fornitore né potranno costituire motivo di risoluzione del Contratto.

**17.3** Il Fornitore non risponderà altresì di alcun danno che possa derivare da guasti o da irregolare funzionamento degli impianti del Cliente o del Distributore e guasti del misuratore.

**17.4** Il Fornitore non potrà in alcun caso essere ritenuto responsabile per incidenti di qualsiasi tipo, quali a titolo di esempio, incendi o esplosioni occorsi al Cliente o a terzi, in conseguenza dell'uso improprio dell'energia elettrica per la mancata osservanza delle migliori regole di prudenza e sicurezza.

**ARTICOLO 18 – LIVELLI DI QUALITA', RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI**

**18.1** Il Fornitore si impegna al rispetto dei livelli specifici e generali di qualità come fissati dall'ARERA nei propri provvedimenti (TIQV) e a corrispondere gli indennizzi automatici previsti, così come disciplinato ai successivi articoli 18.5, 18.6 e 18.7.

**18.2** Eventuali reclami scritti e richieste di informazioni potranno essere inoltrati dal Cliente al Fornitore utilizzando l'apposito modulo allegato al presente Contratto e altresì scaricabile all'indirizzo [heracomm.gruppohera.it](mailto:heracomm.gruppohera.it)

**18.3** Il Fornitore provvederà a fornire al Cliente una risposta scritta motivata entro i termini previsti dalla regolazione vigente (TIQV).

**18.4** Se non viene utilizzato l'apposito modulo allegato al presente Contratto, la comunicazione dovrà contenere i seguenti dati minimi necessari: nome e cognome; indirizzo di fornitura; indirizzo postale, se diverso da quello di fornitura, o telematico; servizio a cui si riferisce il reclamo (energia elettrica); il motivo del reclamo; indicazione del Punto di fornitura (codice POD) o, qualora non sia disponibile, il codice cliente; un'indicazione sintetica dei fatti contestati.

**18.5** 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 fatture già pagate dal Cliente o per le quali è prevista la possibilità di rateizzazione; 2) Tempo di rettifica di doppia fatturazione; 3) Risposta motivata ai reclami scritti.

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

**18.7** 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. 18.4 delle presenti Condizioni Generali di Contratto.

L'indennizzo automatico base è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come

**SERVIZIO DI TUTELE GRADUALI**

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.

**18.8** 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.

**ARTICOLO 19 – INTEGRAZIONE DEL CONTRATTO**

**19.1** Sono recepite di diritto nel Contratto le disposizioni, suscettibili di inserimento automatico, imposte da leggi o provvedimenti di pubbliche autorità, inclusa l'ARERA, che comportino modifiche o integrazioni alle presenti condizioni generali di fornitura.

**19.2** Il Fornitore provvede alle modifiche e alle integrazioni imposte da leggi o provvedimenti di pubbliche autorità, inclusa l'ARERA, che non siano suscettibili di inserimento automatico, dandone tempestiva comunicazione al Cliente, fermo restando il diritto di recesso di quest'ultimo.

**ARTICOLO 20 – CESSIONE DEL CONTRATTO**

**20.1** Il Cliente acconsente fin d'ora alla cessione del Contratto da parte del Fornitore ad altra impresa ovvero altra Società del Gruppo abilitata alla fornitura di energia elettrica ad esclusione dell'esercente la maggior tutela. Nel caso di cessione d'azienda o del ramo d'azienda da parte del Fornitore rimane ferma l'applicazione dell'articolo 2558 c.c..

**20.2** La cessione sarà efficace nei confronti del Cliente dalla ricezione della relativa comunicazione scritta inviata tempestivamente dal Fornitore. Resta inteso che dalla cessione non deriveranno aggravio di costi o condizioni meno favorevoli per il Cliente.

**ARTICOLO 21 – COMUNICAZIONI**

**21.1** Ogni comunicazione relativa al Contratto deve essere rivolta ai canali di contatto indicati in bolletta oppure in forma scritta ad Hera Comm S.p.A., Via Molino Rosso 8, 40026 Imola (BO), fatto salvo i casi in cui vengano richieste al Cliente specifiche modalità di comunicazione espressamente indicate nelle presenti Condizioni Generali di Contratto.

**21.2** Il Fornitore si riserva di inviare le comunicazioni anche con nota in fattura.

**ARTICOLO 22 – LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE**

**22.1** La legge applicabile al contratto è quella italiana. Per ogni controversia originata dal Contratto o a esso connessa, è competente in via esclusiva il Foro di Bologna.

**ARTICOLO 23 – RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE**

**23.1** Il Cliente che, in relazione al Contratto, abbia presentato un reclamo al quale il Fornitore non abbia risposto o abbia fornito una risposta ritenuta insoddisfacente, può attivare gratuitamente la

procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità (<https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm>)

**23.2** L'esperimento del tentativo di conciliazione secondo le modalità previste dal TICO è condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria.

**ARTICOLO 24 – DATI PERSONALI**

**24.1** I dati personali forniti dal Cliente al Fornitore ai fini dell'esecuzione del Contratto, o di cui comunque il Fornitore entri in possesso, sono trattati in conformità alla disciplina prevista dal Codice in materia di protezione dei dati personali e dal Regolamento UE 2016/679 ("GDPR") come indicato nel modulo relativo all'informativa sul trattamento dei dati personali.

**ARTICOLO 25 - COMPOSIZIONE DEL MIX MEDIO NAZIONALE UTILIZZATO PER LA PRODUZIONE DELL'ENERGIA ELETTRICA ANNI 2020/2021 – FONTE: GESTORE DEI SERVIZI ELETTRICI (GSE)**

Fonti primarie utilizzate (percentuale)	Anno 2020	Anno 2021
Fonti rinnovabili	44,31%	42,32%
Carbone	4,75%	5,07 %
Gas Naturale	45,88%	48,13%
Prodotti petroliferi	0,57%	0,88%
Nucleare	0%	0%
Altre fonti	4,49 %	3,60 %

**ARTICOLO 26 - COMPOSIZIONE DEL MIX ENERGETICO UTILIZZATO PER LA PRODUZIONE DELL'ENERGIA ELETTRICA VENDUTA DA HERA COMM NEGLI ANNI 2020/2021**

Fonti primarie utilizzate (percentuale)	Anno 2020	Anno 2021
Fonti rinnovabili	31,80 %	43,05 %
Carbone	4,75 %	5,07 %
Gas Naturale	45,88 %	48,13 %
Prodotti petroliferi	0,57 %	0,88 %
Nucleare	0 %	0 %
Altre fonti	4,49 %	3,60 %