

CHI SIAMO

Hera Comm è la società di vendita di energia elettrica e gas naturale del Gruppo Hera con sede a Imola, Via Molino Rosso 8

I NOSTRI CANALI DI CONTATTO

Per qualsiasi informazione puoi:

- contattarci telefonicamente al Numero Verde gratuito (da rete fissa e da cellulare) **800999700** attivo dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 22:00 e il sabato dalle 8:00 alle 18:00
- recarti presso uno dei nostri **Sportelli Clienti** (indirizzi ed orari di apertura su www.gruppohera.it o in bolletta)
- visitare il nostro sito internet **www.heracomm.com**

COSA SIGNIFICA PASSARE A MERCATO LIBERO?

Passare a mercato libero significa che ogni Cliente può liberamente decidere da quale venditore e a quali condizioni acquistare energia elettrica e gas per le necessità della propria abitazione.

Il nostro Contratto è redatto in conformità alle disposizioni di cui al Codice del Consumo e al Codice di Condotta Commerciale dell'Autorità di regolazione per Energia Reti e Ambiente (scaricabile al link <http://www.autorita.energia.it/it/docs/10/104-10arg.htm>) ed è, quindi, comprensivo della Nota informativa per il cliente finale e della Scheda di confrontabilità della spesa rispetto al regime di tutela.

La legge 4 agosto 2017, n. 124, "Legge annuale per il mercato e la concorrenza" ha stabilito, dal 1° luglio 2019, la fine della tutela di prezzo fornita da Arera per i settori dell'energia elettrica (per i clienti domestici e le piccole imprese connesse in bassa tensione) e del gas naturale (per i clienti domestici).

Da tale data l'Autorità cesserà di definire e aggiornare ogni 3 mesi le condizioni economiche (i prezzi) per la fornitura di energia elettrica e di gas naturale dei servizi di tutela per i clienti di piccole dimensioni.

CARATTERISTICHE PRINCIPALI DELLE OFFERTE

L'**Offerta PLACET (a Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela)** è stata introdotta da Arera con Delibera 555/2017/R/COM e obbliga tutti i venditori a inserire nel proprio pacchetto di proposte commerciali, un'offerta rivolta alle famiglie e alle piccole imprese chiara e comprensibile, **a prezzi determinati liberamente ma con condizioni contrattuali definite dall'Autorità**.

COME PUOI ADERIRE ALLE OFFERTE

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

Il Contratto si intende concluso in seguito all'accettazione da parte del Cliente della Proposta contrattuale di Hera Comm.

DECORRENZA E DURATA DEL CONTRATTO - RECESSO

La data di decorrenza del contratto è quella indicata nella Proposta Contrattuale.

Qualora tale data dovesse cambiare per motivi tecnici o procedurali, il Cliente sarà informato attraverso una comunicazione scritta.

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

- se il Cliente recede per cambiare fornitore, può esercitare il diritto di recesso entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio venditore, rilasciando al nuovo fornitore procura ad esercitare il recesso in suo nome e per suo conto verso Hera Comm;
- se il Cliente recede dal Contratto per cessare la fornitura di energia elettrica e/o di gas, il Cliente deve inviare apposita comunicazione di recesso ad HERA COMM rivolgendosi direttamente allo Sportello Clienti più vicino o contattando il numero verde 800.999.500 o inoltrando richiesta scritta a HERA COMM.

QUALI GARANZIE VENGONO RICHIESTE

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

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

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

COME PAGARE LE BOLLETTE

Il Cliente può effettuare il pagamento delle bollette attraverso gli sportelli bancari o postali, oppure utilizzando l'Addebito Diretto SEPA inserito nella Richiesta di attivazione. Altre modalità di pagamento sono indicate in bolletta.

Se il cliente non paga entro la data di scadenza in bolletta, Hera Comm oltre al pagamento del corrispettivo dovuto, addebiterà al Cliente interessi di mora, calcolati su base annua e pari al tasso ufficiale di riferimento aumentato di 3,5 punti percentuali e le eventuali spese postali sostenute per ogni comunicazione relativa a solleciti di pagamento. In caso di persistente mancato pagamento, Hera Comm potrà chiedere la sospensione della fornitura, secondo le tempistiche e modalità indicate nelle Condizioni generali di contratto.

COSA SUCCEDDE SE PAGHI IN RITARDO LA BOLLETTA

Nel caso il pagamento non sia effettuato entro i termini di scadenza, trascorsi non meno di 20 giorni dalla data di scadenza, invieremo un sollecito a mezzo raccomandata avente valore di costituzione in mora.

In caso di mancato pagamento nel termine indicato nel sollecito scritto, Hera Comm, trascorso un termine non inferiore a 3 giorni, richiederà al Distributore Competente la chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità ai sensi del TIMG e/o la sospensione della fornitura di energia elettrica ai sensi del TIMOE. In relazione all'energia elettrica, qualora sussistano le condizioni tecniche del misuratore, prima della sospensione della fornitura, viene effettuata una riduzione della potenza ad un livello pari al 15% della potenza disponibile. Decorsi 15 giorni dalla riduzione della potenza disponibile, in caso di mancato pagamento da parte del Cliente finale, il Distributore competente effettua la sospensione della fornitura.

Nel caso in cui le chiusure del punto di riconsegna gas e/o del punto di prelievo di energia elettrica non vadano a buon fine, Hera Comm potrà richiedere al Distributore Competente, previo invio di una comunicazione raccomandata, l'interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna e/o del punto di prelievo, con oneri a carico del Cliente.

LA FATTURAZIONE E L' UTILIZZO DEI DATI DI LETTURA

Le bollette vengono emesse sulla base dei consumi del Cliente comunicati ad Hera Comm dal Distributore territorialmente competente.

Ai fini della fatturazione Hera Comm utilizza i dati di misura rispettando il seguente ordine di priorità:

- 1) dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore territorialmente competente dall'impresa di distribuzione;
- 2) autoletture comunicate dal Cliente e validate dal Distributore;
- 3) dati di misura stimati dal Distributore o da Hera Comm.

La prima bolletta viene emessa entro un termine massimo di 120 giorni dalla data di attivazione del Contratto. Successivamente, in relazione all'energia elettrica, le bollette sono emesse con periodicità bimestrale; in relazione al gas, secondo la seguente periodicità:

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

COME INVIARE UN RECLAMO

Eventuali reclami devono essere presentati in forma scritta ai canali di contatto indicati in bolletta e sul sito www.gruppohera.it, oppure ad HERA COMM Via Molino Rosso, 8, 40026 Imola (BO), utilizzando il modulo allegato al Contratto.

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

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

SERVIZIO A MERCATO LIBERO

OFFERTA PLACET - ALLEGATO 4

MODULO DELLE CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA DI GAS NATURALE AI CLIENTI ALTRI USI

SOMMARIO

Articolo 1. - Definizioni e normativa di riferimento	1
Articolo 2. - Oggetto	2
Articolo 3. - Conclusione del Contratto	2
Articolo 4. - Procura a recedere	2
Articolo 5. - Revoca della richiesta di switching	2
Articolo 6. - Conclusione dei contratti con il Distributore	2
Articolo 7. - Attivazione della fornitura	2
Articolo 8. - Condizioni Economiche	3
Articolo 9. - Durata del contratto, rinnovo e recesso	3
Articolo 10. - Fatturazione	3
Articolo 11. - Rateizzazione	4
Articolo 12. - Garanzie a carico del cliente finale	5
Articolo 13. - Interessi di mora	5
Articolo 14. - Inadempimento del Cliente	5
Articolo 15. - Prestazioni di competenza del Distributore	6
Articolo 16. - Sicurezza degli impianti, apparecchiature e verifiche	6
Articolo 17. - Forza maggiore	6
Articolo 18. - Responsabilità	6
Articolo 19. - Clausola risolutiva espressa	6
Articolo 20. - Livelli di qualità, reclami e richieste di informazioni	6
Articolo 21. - Assicurazione clienti finali gas	7
Articolo 22. - Integrazione del contratto	7
Articolo 23. - Cessione del contratto	7
Articolo 24. - Comunicazioni	7
Articolo 25. - Legge applicabile e foro competente	7
Articolo 26. - Risoluzione extra-giudiziale delle controversie	7
Articolo 27. - Dati personali	7

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 delle modalità di accesso al servizio di distribuzione del gas naturale 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 fisica o giuridica diversa dalle amministrazioni pubbliche -con un consumo annuo complessivamente inferiore a 200.000 Smc, che acquista gas naturale per usi diversi dal proprio consumo domestico;

Clienti non disallimentabili: 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 gas naturale che svolgono attività di servizio pubblico;

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;

Codice in materia di protezione dei dati personali: è il d.lgs. 196/03, G.U. n. 174 del 29 luglio 2003, come successivamente modificato e integrato;

Coefficiente C: è il coefficiente di correzione dei volumi che serve a riportare i volumi alle condizioni standard, trasformarli quindi da metri cubi a standard metri cubi (Smc);

Contratto: è il contratto di fornitura di gas naturale concluso sulla base dell'Offerta PLACET e regolato dalle presenti Condizioni generali di fornitura e dalle Condizioni economiche;

Distributore: il servizio di distribuzione di gas naturale ai sensi dell'art.14 d.lgs.164/00, G.U. n. 142 del 20 giugno 2000, alla cui rete è connesso il Punto di fornitura del Cliente;

Documentazione contrattuale: è l'insieme dei documenti che formano parte integrante del Contratto e consta delle presenti Condizioni generali di fornitura e almeno di:

- a) modulistica per la conclusione dell'offerta PLACET;
- b) informazioni preliminari alla conclusione del contratto, ai sensi

dell'Articolo 9, comma 9.1, lettere da a. a g. del Codice di condotta commerciale;

c) nota informativa per il Cliente finale;

d) modulistica recante le condizioni economiche;

e) informazioni su livelli specifici e generali di qualità commerciale;

f) modulo per la presentazione dei reclami;

g) modulo per la presentazione dei reclami per fatturazione di importi anomali;

h) ogni ulteriore modulo o informazione obbligatori ai sensi della normativa vigente ovvero ogni ulteriore modulo o informazione utile alla conclusione del contratto.

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 gas naturale 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 venditrice del Cliente finale nell'ambito di un Contratto;

Fornitore di ultima istanza (FUI): è il/i fornitore/i di ultima istanza individuato/i per garantire la fornitura di gas naturale ai clienti finali che rimangono senza fornitore;

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 del gas naturale prelevato presso il Punto di fornitura;

Mercato libero: è il mercato in cui il Cliente sceglie liberamente da quale Fornitore e a quali condizioni comprare il gas naturale;

Offerte PLACET: sono offerte di mercato libero, formulate distintamente con riferimento al settore dell'energia elettrica e al settore del gas naturale e a Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela, disciplinate dall'Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 27 luglio 2017 555/2017/R/COM e s.m.i.;

Parti: sono il Cliente e il Fornitore;

Punto di fornitura: è il punto di riconsegna in cui il Fornitore mette a disposizione il gas naturale al Cliente;

RQDG: è la Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas, per il periodo di regolazione 2014-2019;

Servizio di default: è il servizio funzionale a garantire il bilanciamento e la corretta contabilizzazione del gas prelevato senza titolo, fintanto che il Punto di fornitura non sia fisicamente disallimentato o trovi un Fornitore;

Servizi di ultima istanza gas: sono i servizi erogati dal fornitore del servizio di default di distribuzione e dal FUI;

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 4 (quattro) mesi di erogazione della fornitura di gas naturale 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: (i) l'accesso per sostituzione nella fornitura ai punti di riconsegna, (ii) l'accesso per attivazione della fornitura di gas naturale di un punto di riconsegna della rete di distribuzione;

TICO: è il Testo integrato in materia di procedure di risoluzione

SERVIZIO A MERCATO LIBERO

extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati 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;

TIMG: è il Testo integrato morosità gas;

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

TIVG: è il Testo integrato per l'erogazione dei servizi di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi dal gas naturale distribuiti a mezzo di reti.

Tutte le deliberazioni che approvano i testi integrati dell'ARERA citati nel presente Contratto sono pubblicate sul sito www.arera.it.

Articolo 2. Oggetto

2.1 Il Contratto ha per oggetto esclusivo la somministrazione di gas naturale al Cliente da parte del Fornitore, presso il Punto di fornitura individuato, secondo le presenti Condizioni generali di fornitura e le Condizioni economiche offerte nell'ambito della presente Offerta PLACET.

2.2 È esclusa la fornitura di servizi o prodotti aggiuntivi, anche mediante la sottoscrizione di patti aggiuntivi e integrativi del Contratto.

2.3 Costituisce altresì oggetto del Contratto il credito eventualmente acquistato dal Fornitore da parte dell'esercente il servizio di default che in precedenza serviva il Cliente.

2.4 Il Fornitore conclude, direttamente o indirettamente, i necessari contratti di distribuzione con i gestori di rete interessati, secondo le disposizioni di cui all'Articolo 6.

2.5 Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare il gas naturale messo a disposizione dal Fornitore per alimentare unicamente il Punto di fornitura di cui al Contratto. Al Cliente è fatto divieto di utilizzare il gas naturale per usi differenti da quelli dichiarati, in luoghi diversi da quelli indicati nel Contratto.

2.6 È inoltre fatto divieto al Cliente di cedere il gas naturale a terzi mediante derivazioni o altri metodi di consegna.

Articolo 3. Conclusione del Contratto

3.1 Il Contratto si conclude con la ricezione da parte del Fornitore dell'accettazione del Cliente della proposta formulata dal Fornitore attraverso l'apposito modulo di adesione allegato al presente Contratto. L'efficacia del Contratto è condizionata ad una verifica da parte del Fornitore, da svolgersi entro 30 (trenta) giorni dalla data di conclusione del Contratto, basata sui seguenti parametri:

- a) all'assenza di situazioni di morosità pregressa attribuibile al Cliente
- b) all'esito positivo del credit check del Cliente, ovvero delle valutazioni sull'affidabilità creditizia del Cliente.

Il fornitore comunica al Cliente l'avvenuta conclusione del contratto o il proprio rifiuto a contrarre. Decorso il termine di cui sopra, in assenza di comunicazione del Fornitore, il presente Contratto sarà efficace.

3.2 Qualora il Contratto sia concluso in un luogo diverso dai locali commerciali del Fornitore o attraverso forme di comunicazione a distanza, immediatamente dopo la conclusione del contratto, il Fornitore invia ai Clienti finali, a eccezione di coloro che svolgono attività di servizio pubblico, una lettera di conferma o in alternativa - nei soli casi di contratti conclusi in luogo diverso dai locali commerciali del Fornitore - effettua una chiamata di conferma.

3.3 Al momento della conclusione del Contratto o, se la conclusione è avvenuta tramite tecniche di comunicazione a distanza che non consentono l'immediata trasmissione della Documentazione contrattuale, al più tardi entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla conclusione e comunque prima dell'Attivazione della fornitura, il Fornitore consegnerà o trasmetterà al Cliente una copia integrale della Documentazione contrattuale in forma cartacea o, a scelta del Cliente, su altro Supporto durevole.

3.4 Il Fornitore può, previo consenso del Cliente, sostituire la consegna o la trasmissione delle informazioni ovvero dei moduli di cui alle lettere da e) a g) della Documentazione contrattuale con la messa a disposizione sul proprio sito internet, con accesso diretto dalla home page, in modalità anche stampabile, e presso gli eventuali sportelli fisici.

3.5 La Documentazione contrattuale si intende integrata da qualsiasi ulteriore documento o informazione che divenga obbligatorio ai sensi della normativa vigente.

3.6 Nei casi diversi dal cambio di fornitore (ad esempio voltura o nuovi allacci), il cliente dichiara che ha la legittima disponibilità dell'immobile in cui sono situati i propri impianti.

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 ad Hera Comm S.r.l. 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 4.2. Il mandato si intende conferito a titolo gratuito.

4.2 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.

Articolo 5. Revoca della richiesta di switching

5.1 Ai sensi della normativa vigente, qualora il Contratto sia concluso per cambio Fornitore, il nuovo Fornitore ha facoltà di revocare la richiesta di switching in base alle seguenti informazioni:

- a) se il Punto di fornitura risulta sospeso per morosità e, in caso affermativo, la data dell'eventuale sospensione della fornitura del punto medesimo;
- b) se per il medesimo Punto di fornitura sia in corso una procedura di riconoscimento d'indennizzo in termini di contributo per la morosità pregressa;
- c) il mercato di provenienza del Punto di fornitura, distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza;
- d) le date delle eventuali richieste di sospensione, oltre a quella eventualmente in corso, se presentate negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di switching;
- e) le date delle eventuali richieste di switching, oltre a quella in corso, se eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di switching;
- f) la data di attivazione del servizio di default;
- g) l'accessibilità o meno del Punto di fornitura;

5.2 Qualora il Fornitore intenda esercitare la facoltà di revocare la richiesta di switching, è tenuto a comunicare per iscritto al Cliente, entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla conclusione del Contratto, che il Contratto non avrà efficacia e sarà risolto di diritto. A seguito della comunicazione verranno altresì meno gli effetti del recesso dal Contratto con il precedente Fornitore.

5.3 Superato il termine di cui al comma 5.2, in assenza della comunicazione del Fornitore, il Contratto avrà comunque efficacia.

5.4 Qualora a seguito di una richiesta di attivazione della fornitura il Fornitore riceva dal Distributore la segnalazione di eventuali importi insoluti per effetto di precedenti interventi di interruzione della fornitura per morosità imputabile al Cliente finale con riferimento al Punto di fornitura oggetto del Contratto o di altro Punto di fornitura allacciato alle reti gestite dal medesimo Distributore, l'Attivazione della fornitura è subordinata al pagamento da parte del Fornitore degli importi evidenziati dal Distributore. In tali casi il Fornitore avrà comunque la facoltà di:

- a) ritirare la richiesta di switching per attivazione della fornitura entro 2 (due) giorni lavorativi dalla segnalazione da parte del Distributore;
- b) confermare la richiesta di switching, rivalendosi sul Cliente finale.

Articolo 6. Conclusione dei contratti con il Distributore

6.1 Per le offerte di gas naturale ai fini dell'Articolo 2 il Fornitore chiede al Distributore, con riferimento al Punto di fornitura, l'accesso al servizio di distribuzione secondo quanto previsto dalla regolazione vigente.

6.2 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.

6.3 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 allacciamento e a tenere indenne il Fornitore in relazione a qualsiasi onere e costo derivante dall'esecuzione dei mandati conferiti con il presente Contratto.

Articolo 7. Attivazione della fornitura

7.1 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. L'attivazione ha luogo nel termine indicato nella Scheda Tecnica (MOD_MA_OP_HC_SC_TEC_19_10).

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

7.3 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.

SERVIZIO A MERCATO LIBERO**Articolo 8. Condizioni Economiche**

8.1 Le Condizioni economiche sono le condizioni di prezzo proposte al Cliente nell'ambito della presente Offerta PLACET, sono allegare al presente Contratto e ne costituiscono parte integrante. Esse sono accettate dal Cliente in fase di conclusione del Contratto

Articolo 9. Durata del contratto, rinnovo e recesso

9.1 Il Contratto è a tempo indeterminato.

9.2 Le Condizioni economiche si applicano a decorrere dalla data di Attivazione della fornitura e hanno durata di 12 (dodici) mesi dall'Attivazione della fornitura.

9.3 Trascorsi i 12 mesi di cui al comma 9.2 il Fornitore procede al rinnovo della stessa tipologia di offerta fissa o variabile mediante invio al Cliente di una comunicazione in forma scritta recante il prezzo che sarà applicato al termine dei 12 mesi, con un preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle nuove condizioni economiche, - considerandosi decorrente il suddetto termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento da parte del cliente stesso. Il rinnovo delle condizioni economiche non comporta alcuna variazione della tipologia di offerta oggetto del presente Contratto. Il prezzo proposto per il rinnovo della presente Offerta, è pari al prezzo previsto dall'offerta PLACET commercializzata dal Fornitore nel momento in cui viene effettuata la comunicazione. Resta salva la facoltà del Cliente di esercitare il recesso dal Contratto con le modalità e nei termini indicati nella predetta comunicazione. In assenza di recesso da parte del Cliente le nuove condizioni economiche si considerano accettate.

9.4 La comunicazione di cui al precedente comma 9.3 non sarà trasmessa all'interno della fattura o congiuntamente a essa. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettuato da parte del Fornitore.

Qualora il Fornitore non effettui tempestivamente la comunicazione di cui al comma 9.3, si applica, per i 12 mesi successivi, il prezzo minore tra quello previsto dalle Condizioni economiche in scadenza e quello previsto dall'offerta PLACET applicabile al Cliente e commercializzata dal Fornitore alla data di scadenza delle precedenti Condizioni economiche. Ai fini del calcolo del prezzo di cui al presente comma, il venditore utilizza il consumo annuo, così come definito nella disciplina della Bolletta 2.0.

9.5 Nei casi di inadempimento agli obblighi di comunicazione di cui ai commi 9.3 e 9.4 e qualora il prezzo di cui al comma 10.5 sia diverso da quello previsto dalle Condizioni economiche in scadenza, il Cliente finale ha diritto ad un indennizzo automatico pari a 30 euro.

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

9.7 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.

9.8 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.

9.9 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 essere superiore a 1 (un) mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Fornitore. In tale ipotesi il Cliente recede dal Contratto rivolgendosi direttamente allo Sportello Clienti più vicino o contattando il numero verde 800.999.500 o inoltrando richiesta scritta a HERA COMM Via Molino Rosso 8 40026 Imola (BO) mediante raccomandata a/r.

9.10 Nel caso in cui il Cliente intenda recedere per cessare la fornitura e non renda possibile la rilevazione finale dei consumi e/o neghi l'accesso per la chiusura del misuratore, lo stesso sarà tenuto al pagamento di tutti i consumi e di ogni altro importo connesso all'esecuzione della cessazione della fornitura. In caso di negato accesso al misuratore di gas naturale, per indisponibilità del Cliente, il Distributore è tenuto ad effettuare fino a 3 (tre) tentativi di disattivazione, in seguito ai quali il Fornitore si riserva di richiedere l'interruzione dell'alimentazione del Punto di fornitura con oneri a carico del Cliente. Gli importi dovuti in relazione a eventuali prelievi di gas naturale effettuati tra la data di cessazione della fornitura così come

comunicata dal Cliente e l'eventuale intervento di disalimentazione del Punto di fornitura da parte del Distributore saranno comunque posti a carico del Cliente.

9.11 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 10. Fatturazione**Disposizioni generali**

10.1 La quantificazione dei consumi di gas naturale avviene sulla base dei dati di consumo registrati dal misuratore. I dati di misura sono utilizzati per il computo dei consumi contabilizzati in fattura con l'ordine indicato al comma 10.15. Nel caso in cui sia installato un gruppo di misura non dotato di apparecchiatura per la correzione delle misure alle condizioni standard, la correzione a fini tariffari dei volumi misurati avverrà in base al valore del coefficiente C applicabile.

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

10.3 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 secondo le seguenti modalità: rivolgendosi allo Sportello Clienti più vicino o contattando il numero verde 800.999.500 o inoltrando richiesta scritta ad HERA COMM Via Molino Rosso 8 40026 Imola (BO).

10.4 Al fine di agevolare il Cliente nella comprensione della fattura, il Fornitore rende disponibile sul sito internet <http://guidabolletta.heracomm.com/> la "Guida alla lettura delle voci di spesa" per l'Offerta PLACET di cui al presente Contratto, recante una descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati; il Cliente può altresì richiedere la "Guida alla lettura delle voci di spesa" rivolgendosi allo Sportello Clienti più vicino o contattando il numero verde 800.999.500 o inoltrando richiesta scritta ad HERA COMM Via Molino Rosso 8 40026 Imola (BO).

10.5 La fattura e gli elementi di dettaglio sono resi disponibili al Cliente in formato elettronico tramite e-mail all'indirizzo e-mail indicato nel modulo di accettazione della Proposta contrattuale, salvo che il Cliente chieda di riceverli in formato cartaceo.

10.6 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.

10.7 Al cliente che non richiede la fattura e gli elementi di dettaglio in formato cartaceo, e che opti per la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito dei pagamenti è applicato uno sconto in fattura.

10.8 Il livello dello sconto di cui al comma 10.7 è pari a -6,60 euro/Punto di fornitura/anno.

10.9 Le modalità di applicazione dello sconto di cui al comma 10.7 sono stabilite in conformità alla disciplina della Bolletta 2.0.

10.10 Il Fornitore si riserva la facoltà di non richiedere il pagamento per importi complessivamente inferiori a 10 (dieci) euro; tali somme verranno richieste insieme agli importi della successiva fattura.

10.11 Nei casi in cui il Cliente vanti un credito nei confronti del Fornitore per importi complessivamente inferiori a 14 (quattordici) euro, è riconosciuta la facoltà al Fornitore di riportare e/o compensare i suddetti crediti nella fattura successiva; in tale ipotesi il Fornitore informa il Cliente finale con apposita comunicazione trasmessa all'interno della fattura ovvero congiuntamente alla stessa.

10.12 Il Cliente è tenuto ad effettuare il pagamento dovuto entro il termine di 20 (venti) giorni dalla data di emissione della fattura.

10.13 Il Cliente finale è tenuto altresì a effettuare il pagamento degli importi dovuti ai sensi dell'articolo 2.3 in relazione a fatture emesse e non pagate all'esercente il servizio di default, oggetto di cessione del credito maturato da quest'ultimo al Fornitore entrante.

10.14 Le modalità di pagamento disponibili al Cliente, di cui una gratuita, sono le seguenti: attraverso gli sportelli bancari o postali, oppure utilizzando l'Addebito Diretto SEPA indicato nel modulo di accettazione della Proposta contrattuale e modificabile in qualsiasi momento, su richiesta del Cliente. Tali modalità 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.

SERVIZIO A MERCATO LIBERO

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

- i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore;
- le autoletture comunicate dal Cliente – con le modalità e le tempistiche indicate in fattura – e validate dal Distributore;
- 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, secondo la tipologia e le caratteristiche dell'utenza oppure in base alla stima di consumo annuale dichiarata dal Cliente.

10.16 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

10.17 La Fattura di periodo è emessa con la seguente frequenza:

Punti di fornitura in cui non è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero	
Tipologia di Clienti	Frequenza emissione fatture
Inferiore a 500 Smc/anno	Almeno quadrimestrale
Superiore a 500 e fino a 1.500 Smc/anno	Bimestrale
Tra 1.500 e 5.000 Smc/anno	Bimestrale
Superiore a 5.000 Smc/anno	Mensile
Punti di fornitura in cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero	
Qualsiasi livello di consumo	Mensile

10.18 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:

- 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;
 - 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:

- 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;
- 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.

10.19 Il Fornitore informa il Cliente dell'esito negativo del tentativo di lettura e delle sue conseguenze attraverso l'inserimento di un messaggio nella bolletta emessa successivamente all'esito negativo del tentativo di lettura.

10.20 In caso di mancata lettura del misuratore, entro i limiti previsti dalla regolazione, per i Punti di fornitura dotati di misuratore accessibile, ivi inclusi gli smart meter, il Cliente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore pari a 35 euro.

Fatturazione di chiusura

10.21 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.

10.22 In caso di mancato rispetto da parte del Fornitore della tempistica di emissione di cui al comma 10.21, il Fornitore riconosce, nella medesima Fattura di chiusura, un indennizzo automatico pari 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 10.21;

- 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 10.21.

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

Articolo 11. Rateizzazione

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

- per i Clienti per i quali la periodicità di fatturazione non è mensile qualora la fattura contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui ai successivi punti ii. e iii. sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle fatture emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente fattura contenente ricalcoli, salvo il caso in cui la differenza fra l'addebito fatturato nella fattura contenente il ricalcolo e gli addebiti fatturati nelle fatture emesse sulla base di consumi stimati sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;
- 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;
- per i Clienti con un gruppo di misura accessibile a cui, a causa di una o più mancate letture, sia richiesto il pagamento di importi ricalcolati sulla base di consumi effettivi;
- per tutti i Clienti, limitatamente ai punti con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc, nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione indicata all'Articolo 10;
- per tutti i Clienti, limitatamente ai punti con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc, nei casi di fatturazione di importi anomali, di cui all'articolo 9, comma 9.2, del TIQV non già previsti dalle precedenti lettere.

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

11.3 La rateizzazione si attua secondo le seguenti modalità:

- nei casi di cui ai punti i., ii. e iii., 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 iv., 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 v., 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;

SERVIZIO A MERCATO LIBERO

- le somme oggetto di rateizzazione sono maggiorate del Tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea, disponibile presso il sito www.euribor.it, calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della fattura.

11.4 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 12. Garanzie a carico del cliente finale

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

12.2 L'importo del deposito cauzionale è pari a quanto previsto dall'ARERA (TIVG) e riportato nelle seguenti tabelle:

Clienti gas					
Consumo annuo (Smc/anno)					
	<500	Fino a 1.500	Fino a 2.500	Fino a 5.000	>5.000
Ammontare deposito (€)	30,00	90,00	150,00	300,00	valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte

12.3 L'ammontare del deposito cauzionale di cui al comma 12.2 è raddoppiato qualora si verifichi una delle seguenti condizioni:

- 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;
- il Cliente finale non abbia pagato il deposito di cui al comma 12.2 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.

12.4 Nel caso in cui il Cliente finale non versi il deposito cauzionale di cui al comma 12.2 richiesto, il Fornitore può chiedere al Distributore di procedere alla sospensione della fornitura ai sensi delle disposizioni relative all'inadempimento del cliente.

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

12.6 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.

12.7 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 13. Interessi di mora

13.1 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.

13.2 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.

13.3 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.

Articolo 14. Inadempimento del Cliente

14.1 In caso di ritardo o di omesso pagamento anche parziale dei corrispettivi dovuti dal Cliente ai sensi del presente Contratto, fermo restando quanto previsto dall'Articolo 13 e/o della richiesta di pagamento degli importi di cui all'articolo 10.14, trascorsi almeno 20 (venti) giorni dalla scadenza della fattura, il Fornitore ha facoltà di inviare al Cliente a

mezzo di raccomandata 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).

14.2 Il termine di cui al comma 14.1 non sarà inferiore a 15 (quindici) giorni solari dall'invio al Cliente della raccomandata o a 10 (dieci) giorni solari dal ricevimento della ricevuta di avvenuta consegna al Cliente della comunicazione di costituzione in mora mediante PEC o comunque non inferiore a 20 (venti) giorni solari dalla data di emissione della comunicazione di costituzione in mora nel caso in cui il Fornitore non sia in grado di documentare la data di invio della comunicazione tramite raccomandata.

14.3 Nel caso in cui il Fornitore invii una comunicazione di costituzione in mora nei 90 (novanta) giorni successivi alla data dell'ultima richiesta di sospensione della fornitura per morosità con riferimento a fatture non contemplate nella precedente comunicazione, i suddetti termini ultimi per il saldo dei corrispettivi dovuti potranno essere ridotti in misura comunque non inferiore a 7 (sette) giorni solari dall'invio al Cliente della raccomandata e 5 (cinque) giorni solari dal ricevimento della ricevuta di avvenuta consegna al Cliente della comunicazione di costituzione in mora mediante PEC, o comunque a 10 (dieci) giorni solari dalla data di emissione della costituzione in mora nel caso in cui il Fornitore non sia in grado di documentare la data di invio della comunicazione tramite raccomandata.

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

14.5 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.

14.6 Il Fornitore, trascorsi inutilmente 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 o definito nel prezzario del Distributore.

14.7 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 previste nell'Articolo 24 relativo alle comunicazioni.

14.8 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 richiesta di risoluzione contrattuale ai sensi dell'articolo 9 del TIMG. In tali casi, la risoluzione del Contratto ha effetto con decorrenza dal giorno indicato dal Fornitore come data di risoluzione contrattuale.

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

14.10 Ove non sia possibile eseguire l'intervento di interruzione della fornitura, il Fornitore ha diritto di dichiarare risolto il Contratto e richiedere al SII la relativa risoluzione contrattuale, in conformità alle previsioni di cui all'art. 13 del TIMG. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza del servizio di default.

14.11 Nel caso di cui al precedente comma 14.10, il Fornitore è tenuto a trasmettere al Distributore competente, per agevolare le iniziative giudiziarie da intraprendere:

- copia delle fatture non pagate;
- copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del cliente finale;
- copia della comunicazione con cui il Fornitore ha dichiarato al Cliente finale la risoluzione del Contratto, unitamente alla documentazione attestante la ricezione di tale comunicazione da parte del Cliente;
- copia del Contratto (ove disponibile) o, in subordine dell'ultima fattura pagata;
- documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del Cliente finale.

SERVIZIO A MERCATO LIBERO

14.12 In caso di inadempimento al Contratto, il Cliente si obbliga a consentire al Distributore di accedere ai locali in cui è ubicato l'impianto di misura al fine di poter disalimentare il Punto di fornitura.

14.13 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 con le modalità di cui ai commi da 14.1 a 14.4. Decorso inutilmente il termine aggiuntivo per il pagamento di cui al comma 14.5, il Fornitore ha diritto di dichiarare risolto il Contratto, chiedendo al SII la risoluzione contrattuale.

La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza dei Servizi di ultima istanza attivati dal SII.

14.14 Il Cliente ha diritto a ricevere i seguenti indennizzi automatici:

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

b) euro 20 (venti) nel caso in cui la fornitura 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 massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale, qualora il Fornitore non sia in grado di documentare la data di invio della comunicazione di costituzione in mora;

iii. il mancato rispetto del termine minimo di 3 (tre) giorni tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore per la sospensione della fornitura.

14.15 Nei casi di cui al comma 14.14, al Cliente finale non può essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o alla riattivazione della fornitura.

Articolo 15. Prestazioni di competenza del Distributore

15.1 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 RQDG, comprendenti: la verifica del gruppo di misura, lo spostamento del gruppo di misura, subentri e voltore, ogni altra prestazione che non rientri tra quelle per cui il Cliente può rivolgersi direttamente al Distributore ai sensi del RQDG.

15.2 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. Nei soli casi relativi alle richieste di voltura, il Cliente riconosce altresì al Fornitore un importo pari a 23 euro IVA esclusa.

15.3 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 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 16. Sicurezza degli impianti, apparecchiature e verifiche

16.1 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 del gas.

16.2 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.

16.3 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 17. Forza maggiore

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

17.2 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.

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

Articolo 18. Responsabilità

18.1 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 distribuzione, ampliamento, miglioramento o avanzamento tecnologico degli impianti stessi) e per motivi di sicurezza del sistema.

18.2 In ogni caso, il Fornitore, in qualità di cliente grossista e, pertanto, estraneo all'attività distribuzione, non potrà rispondere per la eventuale non conformità del gas naturale 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.

18.3 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. Il Cliente non potrà vantare alcun rimborso per eventuali dispersioni di gas naturale avvenute a valle del misuratore.

18.4 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 del gas naturale o per la mancata osservanza delle migliori regole di prudenza e sicurezza.

Articolo 19. Clausola risolutiva espressa

19.1 Ai sensi e per gli effetti di cui all'art.1456 del Codice Civile, il presente Contratto potrà essere risolto dal Fornitore, previa comunicazione scritta al Cliente finale, nei seguenti casi:

a) reiterato ritardato pagamento delle fatture fermo restando il diritto del Fornitore di richiedere il pagamento di quanto ancora dovuto, ivi compresi gli interessi maturati ai sensi dell'art. 13;

b) mancata o invalida costituzione o ricostituzione del deposito cauzionale da parte del Cliente, ove richiesto;

c) la fornitura non sia possibile a causa di impedimenti di natura tecnica e/o normativa non imputabili al Fornitore, senza che ciò implichi alcuna responsabilità dello stesso nei confronti del Cliente;

d) prelievo fraudolento e/o manomissione o alterazione dolosa dei gruppi di misura, dei sigilli o dei contrassegni;

e) dichiarazione di inagibilità e/o inabitabilità dell'immobile da parte delle competenti Autorità.

Articolo 20. Livelli di qualità, reclami e richieste di informazioni

20.1 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 riportato nella Informativa sui livelli specifici e generali di qualità commerciale che costituisce parte integrante del presente Contratto.

20.2 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 http://www.heracomm.com/hc_informa/modulo_per_segna_lazioni_e_informazioni.

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

20.4 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 (gas); il motivo del reclamo; indicazione del Punto di fornitura (codice PDR) o, qualora non sia disponibile, il codice cliente; un'indicazione sintetica dei fatti contestati.

SERVIZIO A MERCATO LIBERO**Articolo 21. Assicurazione clienti finali gas**

21.1 I Clienti finali che utilizzano il gas naturale fornito a mezzo di un impianto di distribuzione o di una rete di trasporto sono garantiti da un contratto di assicurazione stipulato dal Comitato Italiano Gas (CIG) contro gli incidenti da gas. La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale e da essa sono esclusi:

- a) i Clienti finali dotati di un Misuratore di classe superiore a G25 (la classe del misuratore è indicata in fattura);
- b) i consumatori di gas naturale per autotrazione.

Per ulteriori dettagli in merito alla copertura assicurativa e alla modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro si può contattare lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente al numero verde 800.166.654 o si può fare riferimento alle modalità indicate sul sito internet www.areraenergia.it.

21.2 Copia della polizza di assicurazione e del modulo per la denuncia del sinistro sono disponibili sul sito internet del Fornitore.

Articolo 22. Integrazione del contratto

22.2 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.

22.3 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 23. Cessione del contratto

23.1 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 gas naturale. Nel caso di cessione d'azienda o del ramo d'azienda da parte del Fornitore rimane ferma l'applicazione dell'articolo 2558 c.c..

23.2 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 24. Comunicazioni

24.1 Tutte le comunicazioni relative al Contratto devono essere effettuate con le modalità di seguito indicate: il Cliente può rivolgersi ai canali di contatto indicati in bolletta oppure in forma scritta ad Hera Comm Via Molino Rosso 8 Imola (BO).

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

24.3 Restano salve le disposizioni di cui al Contratto che prevedono una specifica modalità di invio delle comunicazioni.

Articolo 25. Legge applicabile e foro competente

25.1 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 26. Risoluzione extra-giudiziale delle controversie

26.1 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>) o, in alternativa, presso gli organismi di risoluzione delle controversie pubblicati sul sito <https://www.arera.it/it/consumatori/ADR.htm>.

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

Articolo 27. Dati personali

27.1 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 come indicato nel modulo relativo all'informativa sul trattamento dei dati personali.

RICHIESTA ALIQUOTA D'ACCISA GAS NATURALE PER COMBUSTIONE IN USI INDUSTRIALI

(Art. 26 del D.L.vo 26/10/1995 n. 504)

Il richiedente

Nome e cognome nato a il/...../.....
residente a in via n.
nella sua qualità di legale rappresentante della Ditta/Società/Ente
C.F./P.IVA con Sede legale Via/P.zza
CAP Comune Provincia
recapito telefonico fax e-mail/pec

CHIEDE che alla fornitura di gas naturale intestata a
sita in via Comune Provincia
servita dal contatore con matricola n / identificata dal PDR n

oppure: ☐ vedi elenco firmato in ogni pagina allegato "E" alla presente dichiarazione

SIA APPLICATA L'ALIQUOTA D'ACCISA PER USO INDUSTRIALE AI SENSI DELL'ART. 26 DEL T.U. ACCISE.

DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI ATTO NOTORIO (ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. n. 445 del 28/12/2000)

Il sottoscritto richiedente, rappresentante legale della ditta/società/ente di cui la richiesta, consapevole delle responsabilità e delle sanzioni penali previste dall'art. 75 del DPR n. 445/2000 per false attestazioni e dichiarazioni mendaci, **dichiara:**

- che l'aliquota d'accisa per uso industriale verrà applicata sulla base della richiesta, delle dichiarazioni di seguito espresse e dei documenti allegati
- che l'applicazione dell'aliquota d'accisa per uso industriale sarà definitivamente riconosciuta dalla data di ricevimento da parte del fornitore della documentazione prescritta e con l'eventuale conguaglio fiscale effettuato a partire dalla lettura del contatore indicata sul presente modulo o comunque riconducibile alla data di richiesta di attivazione della fornitura
- che a norma dell'art. 76 del D.P.R. 28/12/2000 n. 445 chiunque rilascia dichiarazioni mendaci, ovvero forma o usa atti falsi, è punito ai sensi del codice penale
- che oltre alle sanzioni amministrative previste da altre norme di legge, nei confronti di chiunque sottrae il gas naturale all'accertamento o al pagamento delle accise, l'art. 40 del D.L.vo 26/10/1995 n. 504 prevede anche sanzioni di carattere penale
- che non sono in ogni caso assoggettabili all'aliquota d'accisa per usi industriali gli impieghi di gas naturale ad uso privato (abitazione del proprietario, di dirigenti, impiegati, ecc.) o in uffici o altre sedi di rappresentanza posti fuori dai luoghi ove viene esercitata l'attività di tipo industriale
- che qualora anche a seguito di controlli e/o sopralluoghi del competente Ufficio delle Dogane emerga la non veridicità del contenuto delle dichiarazioni, la ditta qui rappresentata decadrà dai benefici eventualmente goduti sulla base delle stesse e che, in tal caso, le verrà addebitato quanto dovuto per accisa, sanzioni, indennità di mora, interessi e ogni altra somma che il fornitore sarà tenuto a versare all'Amministrazione Finanziaria
- che i mutamenti nell'impiego del gas ad uso industriale e nella destinazione d'uso dei locali dovranno essere tempestivamente comunicati al fornitore e comporteranno eventuale assoggettamento alle aliquote d'accisa per uso civile
- che le seguenti dichiarazioni devono considerarsi valide finché non sostituite da altre da trasmettere al fornitore

CHE IL GAS NATURALE E' UTILIZZATO PER L'IMPIEGO SOTTO BARRATO:

- ☐ **A)** impieghi effettuati nell'ambito di impresa industriale, artigiana o agricola in locali posti all'interno degli stabilimenti, dei laboratori e delle aziende dove viene svolta l'attività produttiva. **A tal fine si allega:** modello compilato e sottoscritto di AUTOCERTIFICAZIONE DATI CCIAA – **Allegato A**
- ☐ **B)** impieghi effettuati nell'ambito di impresa alberghiera, struttura ricettiva con fine di lucro finalizzata all'assistenza di disabili, orfani, anziani e indigenti. **A tal fine si allega:** modello compilato e sottoscritto di AUTOCERTIFICAZIONE – **Allegato A**
- ☐ **C)** impieghi effettuati negli esercizi di ristorazione (ristoranti, trattorie, tavole calde, pizzerie, birrerie, ecc. con esclusione dei BAR che rientrano nella tipologia degli usi di distribuzione commerciale) senza sale da gioco, attività di trattenimento e svago, locali notturni, stabilimenti balneari ed esercizi similari. **A tal fine si allega:** modello compilato e sottoscritto di AUTOCERTIFICAZIONE – **Allegato A**
- ☐ **D)** impieghi effettuati in impianti sportivi adibiti esclusivamente allo svolgimento di attività dilettantistiche e gestiti senza fini di lucro. A tal fine si dichiara che l'Associazione è stata fondata con **atto costitutivo** n del **di cui si allega copia attestante l'attività dichiarata** e che la struttura sportiva non viene in nessun caso utilizzata dagli istituti scolastici nell'ambito dello svolgimento dell'attività didattica di educazione fisica, o per ospitare manifestazioni di trattenimento, spettacolo, svago, ecc.
- ☐ **E)** impieghi in attività ricettive svolte senza fini di lucro da istituzioni finalizzate all'assistenza di disabili, orfani, anziani e indigenti, per il quale **si allega copia dell'atto costitutivo e/o statuto attestante la ricettività**
- ☐ **F)** impieghi in locali all'interno dell'area produttiva occupati da custode iscritto a libro paga con tale qualifica
- ☐ **G)** impieghi nell'ambito dello stesso complesso industriale produttivo, in parte della ditta ivi rappresentata e in parte della/e Ditta/e di cui **si allega** modello compilato e sottoscritto di AUTOCERTIFICAZIONE – **Allegato A e dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà da cui risulta che il gas naturale viene utilizzato esclusivamente per usi industriali, nonché i documenti di identità delle parti**

- ☐ **H)** impieghi effettuati nel settore della distribuzione commerciale (Vendita, bar). **Si allega** modello compilato e sottoscritto di AUTOCERTIFICAZIONE – **Allegato A**
- ☐ **I)** impieghi effettuati nelle case di cura e nei poliambulatori privati. **Si allega** modello compilato e sottoscritto di AUTOCERTIFICAZIONE – **Allegato A**
- ☐ **L)** impieghi effettuati nell'ambito delle Aziende e/o Enti Ospedalieri e in altre strutture operative delle Aziende dei Servizi Sanitari Regionali. A tal fine si allega **dichiarazione sostitutiva, firmata in ogni pagina**, con la quale si dichiara che l'aliquota d'accisa Usi Industriali viene richiesta unicamente per i contatori/PDR gas elencati in dichiarazione, i quali risultano **a servizio di "strutture operative" nelle quali si svolge l'attività industriale propria delle Aziende e/o Enti di cui trattasi.**

DICHIARAZIONE PER USI PROMISCUI

☐ % d'applicazione aliquota uso industriale (leggi NOTA specifica)

Impieghi in **USI PROMISCUI** per i quali a causa di impedimenti tecnici ed economici non è possibile installare distinti contatori, si chiede che l'aliquota d'accisa per uso industriale sia applicata alla % sopra indicata del consumo, calcolata sulla base di quanto indicato nell'apposita relazione tecnica asseverata da esperto iscritto a specifico Albo professionale e che si allega alla presente richiesta a pena di nullità (nota dell'Agenzia delle Dogane 102218/RU del 30.08.2013).

AI FINI DELLA VALIDITÀ DELLA PRESENTE RICHIESTA SI ALLEGA FOTOCOPIA LEGGIBILE DEL DOCUMENTO D'IDENTITÀ DEL SOTTOSCRITTORE IN CORSO DI VALIDITÀ.

Letto, confermato e sottoscritto

Luogo e data

Il legale rappresentante

..... li

.....

ALLEGATO "A" - AUTOCERTIFICAZIONE (Art. 46 D.P.R. 28/12/2000 n. 445)
"da compilare per gli utilizzi di gas indicati sul modulo di Richiesta"**DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DEL CERTIFICATO DI ISCRIZIONE AL REGISTRO DELLE IMPRESE DELLA CAMERA DI COMMERCIO, INDUSTRIA, ARTIGIANATO E AGRICOLTURA**

Il/La sottoscritto/a nato a il/...../.....
residente all'indirizzo
in qualità di legale rappresentante della Ditta
codice fiscale partita IVA
con sede legale all'indirizzo

consapevole delle sanzioni penali, nel caso di dichiarazioni non veritiere, nonché di formazione o uso di atti falsi, richiamate dall'art. 76 del D.P.R. n. 445/2000

DICHIARA

che la ditta qui rappresentata risulta iscritta presso il Registro delle Imprese della Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di
..... dal con il n° di iscrizione (P.I / C.F) in qualità di:

- ☐ IMPRESA INDUSTRIALE
☐ ESERCIZIO DI RISTORAZIONE e/o ALTRI PUBBLICI ESERCIZI (NO sale gioco, svaghi, ecc.)
☐ IMPRESA ARTIGIANA, iscritta con il n° (dato obbligatorio se non iscritto a Sez Speciale)
☐ IMPRESA AGRICOLA
☐ IMPRESA ALBERGHIERA / STRUTTURA RICETTIVA CON FINE DI LUCRO
☐ POLIAMBULATORI PRIVATI E CASE DI CURA
☐ IMPRESA OPERANTE NEL SETTORE DELLA DISTRIBUZIONE COMMERCIALE (Vendita, bar.)

con il codice di attività economica (dato obbligatorio per attività commerciale)
e che l'attività svolta nella sede legale consiste in

Nota Bene : compilare la parte sottostante nel caso di fornitura ubicata in luogo diverso dalla sede legale:

indirizzo fornitura
attività svolta
codice ATECO

La presente autocertificazione è un Allegato alla RICHIESTA per usi industriali contenuta nel plico di contratto.

Luogo e data

Il legale rappresentante

..... li

.....

Spett.le fornitore di energia e/o gas
Hera Comm Srl
Via Molino Rosso 8
40266 - Imola (BO)
Fax 0542 843189
clienti.business@gruppohera.it

Richiesta applicazione aliquota IVA 10% sui consumi relativi alle forniture di Energia elettrica e/o Gas Naturale

Il richiedente

Nome e cognome nato a il/...../.....
residente a in via n
nella sua qualità di legale rappresentate della Ditta/Condominio
avente P.IVA/Cod. Fiscale
codice attività (rilevabile su visura C.C.I.A.A.) PEC

agli effetti dell'art. 1 comma 4 lettera a) del D.L. 853 del 19/12/1984 e del punto 103 parte III della Tabella A allegata al D.P.R. 26/10/1972 n.633, chiede l'applicazione dell'aliquota I.V.A. ridotta al 10% a decorrere dalle fatture emesse successivamente alla presentazione della presente istanza per i seguenti punti di fornitura

☐ per le richieste multiple afferenti diversi punti di fornitura, vedi elenco di dichiarazione in allegato "D".

INDIRIZZO	MATRICOLA CONTATORE O NUMERO PRESA (POD-PDR)	SERVIZIO (barrare il servizio)
		<input type="checkbox"/> Gas <input type="checkbox"/> EE
		<input type="checkbox"/> Gas <input type="checkbox"/> EE

Dichiarazione sostitutiva di atto notorio (ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. n. 445 del 28/12/2000)

Il sottoscritto richiedente, consapevole della responsabilità e delle sanzioni penali previste dall'art. 76 del D.P.R. 445/2000 per false attestazioni e dichiarazioni mendaci, dichiara sotto la propria responsabilità, di trovarsi in possesso di uno dei seguenti requisiti soggettivi previsti dalla legge e distinti per il tipo di servizio erogato:

- GAS – Energia Elettrica - la ditta/società qui rappresentata rientra fra le imprese estrattive e manifatturiere comprese le imprese poligrafiche, editoriali e simili, individuate, come richiesto dalla circolare n. 26 del 19/3/1985, nei gruppi da IV a XV della tabella dei coefficienti di ammortamento contenuta nel D.M. 29/10/1974, sostituito dal D.M. 31/12/1988 e/o, per le imprese manifatturiere, nella sezione C della classificazione delle attività economiche ATECO 2007, di cui dichiara di essere a conoscenza, e che i consumi sono destinati esclusivamente all'esercizio dell'impresa:
 - estrattiva
 - manifatturiera
 - poligrafica/editoriale/e simile;
- GAS – Energia Elettrica - la ditta/società qui rappresentata rientra fra le imprese agricole di cui all'art. 2135 del codice civile e i consumi sono destinati esclusivamente all'esercizio dell'impresa agricola;
- GAS - la ditta/società qui rappresentata utilizza il gas esclusivamente per la produzione di energia elettrica;
- Energia Elettrica - il consorzio di bonifica e di irrigazione qui rappresentato utilizza esclusivamente l'energia elettrica per il funzionamento degli impianti irrigui, di sollevamento e di scolo delle acque;
- Energia Elettrica - che l'energia elettrica fornita per l'utenza sopra indicata è utilizzata esclusivamente per usi identificati dalla normativa fiscale come domestici, relativi al fabbisogno di strutture residenziali / abitative a carattere familiare o collettivo rientranti nella tipologia, es. :condomini; scuole; caserme; orfanotrofi; ecc. nei limiti previsti dalla Cir. Min. Fin. 7 aprile 1999, n°82/E. per il quale dichiara di esserne a conoscenza.

A tal fine allega **copia in carta semplice del documento d'identità** valido e leggibile del legale rappresentante.

Luogo e data

Il Legale Rappresentante

..... il

.....



SERVIZIO A MERCATO LIBERO

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

Interessati	Tutti i Clienti che fruiscono di servizi energy (energia elettrica, gas).
Titolare del trattamento	Il Titolare è Hera Comm S.r.l., con sede legale in Imola (BO), Via Molino Rosso n.8, numero di telefono 0542.843111, posta elettronica certificata heracomm@pec.gruppohera.it
Dati Personali Raccolti	<p>I dati personali dei clienti che saranno trattati, con strumenti automatizzati e non, sono i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - cognome, nome e luogo di nascita - codice fiscale e/o partita IVA - numero di telefono/indirizzo e-mail - indirizzo e numero civico del punto di fornitura - indirizzo di recapito fatture - dati relativi al contratto di fornitura (es. codice Cliente, POD o PDR, potenza impegnata espressa in kW o calibro del misuratore di gas naturale, consumo totale annuo espresso in kWh o in metri cubi di gas naturale, uso del gas naturale) - modalità di pagamento e/o coordinate bancarie <p>Ed ogni altro dato personale funzionale al soddisfacimento dei rapporti intercorrenti tra le parti.</p> <p>I dati personali possono includere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dati pubblici o dati conoscibili da chiunque, fermi restando i limiti e le modalità che le leggi, i regolamenti o la normativa comunitaria stabiliscono per la conoscibilità e pubblicità dei dati; - dati relativi allo svolgimento di attività economiche, nel rispetto della vigente normativa in materia di segreto aziendale e industriale; - dati personali utilizzati per la valutazione del rischio creditizio raccolti presso le banche dati e sistemi finalizzati alla valutazione del rischio creditizio.
Fonte dei dati personali	Alcuni dei Suoi dati potranno essere raccolti presso pubblici registri, elenchi, atti o documenti conoscibili da chiunque nel rispetto delle finalità delle banche dati suddette e fermi restando i limiti e le modalità che le leggi, i regolamenti o la normativa stabiliscono per la conoscibilità e pubblicità dei dati.
Base giuridica	<p>Il trattamento dei Suoi dati personali si fonda sulle seguenti basi giuridiche:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) l'esecuzione del contratto con Lei in essere o di misure precontrattuali adottate su sua richiesta in relazione alle lettere a. e b. di cui al paragrafo "Finalità" che segue 2) l'adempimento di un obbligo previsto dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria in relazione alle lettere c. e d. di cui al paragrafo "Finalità" che segue 3) il perseguimento di legittimo interesse del titolare del trattamento in relazione alla lettera f. di cui al paragrafo "Finalità" che segue 4) il Suo consenso in relazione alla lettera g. e h. di cui al paragrafo "Finalità" che segue.
Finalità	<p>Il trattamento dei dati personali che intendiamo effettuare ha esclusivamente le seguenti finalità:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) consentire la conclusione del contratto di fornitura e le relative attività preliminari, la sua esecuzione e l'adempimento da parte di Hera Comm delle conseguenti prestazioni ed obbligazioni, comprese tutte le formalità amministrative e contabili; b) acquisire le informazioni necessarie alla gestione dei reclami e/o richieste di informazioni relative ai servizi di energia elettrica e/o gas; c) adempiere ad obblighi previsti dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria; d) gestire il contenzioso (inadempimenti contrattuali; diffide; transazioni; recupero crediti; arbitrati; controversie giudiziarie; ecc.); e) trasmettere, attraverso le coordinate di posta elettronica da Lei fornite, comunicazioni inerenti la vendita diretta di prodotti o servizi analoghi a quelli già forniti, sempre che Lei, adeguatamente informato, non rifiuti tale uso, inizialmente o in occasione di successive comunicazioni; f) svolgere indagini telefoniche per la rilevazione della soddisfazione della clientela e migliorare i servizi offerti, nonché fornire report di analisi dei consumi per un uso più consapevole delle risorse ambientali. <p>Solo con il Suo esplicito consenso, totalmente libero e revocabile, il trattamento dei dati avrà, altresì, ad oggetto:</p> <ol style="list-style-type: none"> g) invio di materiale pubblicitario o vendita diretta di prodotti o servizi diversi da quelli di cui alla lettera e), compimento di ricerche di mercato o comunicazione commerciale o, comunque, finalità promozionali h) svolgimento di attività volte all'analisi delle preferenze, abitudini e/o scelte di consumo dell'interessato al fine di offrire prodotti o servizi conformi agli interessi dell'interessato stesso. <p>Tale consenso è totalmente libero ed indipendente rispetto all'esecuzione del servizio/rapporto contrattuale sottostante.</p>
Facoltà di Revoca del consenso	<p>Lei ha la possibilità di revocare il Suo consenso inviando una richiesta scritta a Hera Comm Srl, Via Molino Rosso 8, 40026 Imola (BO), oppure inviando una e-mail a clienti.business@gruppohera.it</p> <p>La revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca.</p>
Natura del conferimento	<p>Il conferimento dei dati di cui alle finalità lettere a) b) c) d) è obbligatorio. Tale trattamento è necessario per consentire la stipulazione e la gestione del contratto e l'adempimento delle obbligazioni contrattuali e precontrattuali, pertanto l'omessa comunicazione dei dati comporterà l'impossibilità per Hera Comm Srl di erogarle i servizi richiesti.</p> <p>Lei può negare la possibilità di trattare dati già disponibili per la finalità di cui alla lettera e), inizialmente o in occasione di successive comunicazioni, inviando una raccomandata a.r. - "Diritti dell'interessato"- indirizzata a Hera Comm S.r.l., Via Molino Rosso 8, Imola o una e-mail a clienti.business@gruppohera.it.</p> <p>Il conferimento dei dati per le finalità di cui alle lettere g. ed h. è facoltativo. Può, quindi, decidere di non prestare il consenso e/o di negare la possibilità di trattare dati già disponibili.</p>
Modalità	<p>I Suoi dati personali saranno trattati, con strumenti automatizzati e non automatizzati, con l'impiego di misure idonee per la sicurezza e la riservatezza dei dati medesimi.</p> <p>In relazione alla finalità di cui alla lettera g) i dati personali saranno trattati anche mediante:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>I dati potranno essere incrociati, per finalità di aggiornamento, con altri dati in legittimo possesso di Hera Comm o forniti dallo stesso Cliente in altre circostanze.</p>

SERVIZIO A MERCATO LIBERO

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

Destinatari	I dati da Lei forniti non saranno diffusi in alcun modo. Ai fini dell'adempimento contrattuale da parte di Hera Comm e delle conseguenti prestazioni ed obbligazioni, comprese tutte le formalità amministrative e contabili, i dati potranno essere comunicati a soggetti contrattualmente legati (quali ad esempio istituti bancari e creditizi, imprese di assicurazioni, consulenti legali, consulenti fiscali e commercialisti, società di recupero crediti, società che rilevano rischi finanziari e che svolgono attività di prevenzione delle frodi, a società incaricate della lettura dei contatori, società di stampa e imbustamento delle bollette, società di recapito bollette, ecc.), ad amministrazioni pubbliche e Autorità di vigilanza e controllo, famigliari dell'interessato o soggetti delegati dall'interessato, e a Società del Gruppo Hera ed in tal caso saranno trattati esclusivamente per le succitate finalità; i dati saranno inoltre portati a conoscenza dei Responsabili e degli Incaricati del trattamento designati da Hera Comm e dai suddetti soggetti.
Trasferimenti di dati fuori dall'Unione Europea	I Suoi Dati Personali saranno trattati all'interno dell'Unione Europea e conservati su server ubicati all'interno dell'Unione Europea. I Suoi dati personali potranno essere trasferiti in Paesi extra-UE, in conformità alle disposizioni di legge applicabili stipulando, se necessario, accordi che garantiscano un livello di protezione adeguato e/o adottando le clausole contrattuali standard previste dalla Commissione Europea.
Periodo di conservazione dei dati	I Suoi dati saranno conservati per tutta la durata del rapporto contrattuale, e anche dopo la cessazione del rapporto per la durata necessaria all'estinzione delle obbligazioni contrattualmente assunte e dei conseguenti adempimenti di legge, salvo il caso in cui il cliente abbia rilasciato esplicito consenso alle attività di cui alle lettere g) e h) delle Finalità; in questi casi il trattamento potrà avere durata fino a revoca del consenso. I dati presentati in sede di reclamo o richiesta di informazioni verranno trattati per tutta la durata necessaria alla corretta gestione del reclamo stesso o della stessa richiesta di informazioni, o anche successivamente nei limiti dei termini prescrizione per l'espletamento di tutti gli adempimenti di legge.
Diritti dell'interessato	Lei potrà esercitare i seguenti diritti previsti dal REG UE 2016/679 inviando una raccomandata a.r. - "Diritti dell'interessato"- indirizzata a Hera Comm S.r.l., Via Molino Rosso 8, Imola o una e-mail a clienti.business@gruppohera.it : Art. 15 (Diritto di accesso): Lei potrà ottenere conferma del trattamento dei suoi dati personali, l'accesso agli stessi e a tutte le informazioni contenute nella presente informativa; in particolare, il titolare del trattamento Le fornirà copia dei dati personali oggetto di trattamento dietro sua richiesta. Art. 16 (Diritto di rettifica): Lei potrà ottenere la rettifica dei dati personali inesatti che la riguardano senza ingiustificato ritardo e potrà integrare i suoi dati personali incompleti, anche fornendo una dichiarazione integrativa. Art. 17 (Diritto alla cancellazione): Lei potrà ottenere la cancellazione dei suoi dati personali senza ingiustificato ritardo se i dati non sono più necessari rispetto alle finalità; sono stati trattati illecitamente; per un obbligo legale; se lei ha revocato il consenso o si oppone al trattamento. Art. 18 (Diritto di limitazione di trattamento): Lei ha diritto di ottenere la limitazione del trattamento quando ricorre una delle seguenti ipotesi: a) se contesta l'esattezza dei dati personali, per il periodo necessario al titolare del trattamento per verificare l'esattezza di tali dati personali; b) se il trattamento è illecito e Lei si oppone alla cancellazione dei dati personali e chiede invece che ne sia limitato l'utilizzo; c) benché il titolare del trattamento non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento, i dati personali sono necessari a Lei interessato per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria; d) Lei si è opposto al trattamento, in attesa della verifica in merito all'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del titolare del trattamento rispetto ai suoi. Art. 20 (Diritto alla Portabilità dei dati): Lei ha diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che la riguardano e ha il diritto di trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento senza impedimenti da parte del titolare del trattamento cui li ha forniti, qualora il trattamento si basi sul consenso o su un contratto e il trattamento sia effettuato con mezzi automatizzati. Art. 21 (Diritto di opposizione): Lei ha diritto di opporsi, in tutto o in parte al trattamento, quindi il titolare del trattamento si asterrà dal trattare ulteriormente i suoi dati, salvo che dimostri l'esistenza di motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento che prevalgono sugli interessi, sui diritti e sulle sue libertà, oppure per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria. Qualora i dati personali siano trattati per finalità di marketing, Lei ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei dati personali che la riguardano effettuato per tali finalità, compresa la profilazione, nella misura in cui sia connessa a tale marketing. Qualora i dati personali siano trattati a fini di ricerca scientifica o storica o a fini statistici, Lei, per motivi connessi alla sua situazione particolare, ha il diritto di opporsi al trattamento, salvo se il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico.
Diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo	L'interessato ha inoltre il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante competente.
Data Protection Officer	Il DPO è il Responsabile della funzione Privacy, Sicurezza Logica e Sviluppo Sistema di Gestione di Hera spa. Lei lo potrà contattare presso Hera spa viale Berti Pichat 2/4 40127 Bologna o con mail a dataprotectionofficer@gruppohera.it o al n. telef. 0510577046

Pagina 1 di 2

DESCRIZIONE DELLA RICHIESTA *(continua dalla pagina precedente)*This image shows a full page of white paper with horizontal dotted lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, providing a guide for handwriting or typing. There are no margins, text, or other markings on the page.

SERVIZIO A MERCATO LIBERO

LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE DEI SERVIZI DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE

(Delibera dell'Aeegsi n. 416/2016)

Gentile Cliente, l'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico (di seguito AEEGSI) ha previsto i seguenti livelli specifici e generali di qualità commerciale di competenza di ogni venditore:

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

Dalla data della richiesta del Cliente: 1) la rettifica di fatturazione deve essere eseguita entro il tempo massimo di 90 giorni solari; 2) la rettifica di doppia fatturazione deve essere eseguita entro 20 giorni solari; 3) la risposta motivata ai reclami scritti deve essere eseguita entro 40 giorni solari.

Se lo standard specifico di qualità non è rispettato, HERA COMM è tenuta a titolo di indennizzo al versamento al Cliente di un importo pari a 25,00 euro.

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

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

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

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

Mercato libero del gas naturale - clienti bassa pressione

Livelli specifici di qualità	Tempo massimo esecuzione prestazione dalla data di ricevimento della richiesta		
	AEEGSI - Vincoli di tempo per ogni prestazione	Hera Comm - Tempo medio rilevato I semestre 2016	Hera Comm - Tempo medio rilevato II semestre 2016
Tempo di risposta motivata a reclami scritti	40 giorni solari	12,78 giorni solari	18,90 giorni solari
Tempo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	12,14 giorni solari	16,16 giorni solari
Tempo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	7,64 giorni solari	11,27 giorni solari

Livelli generali di qualità	Tempo massimo esecuzione prestazione dalla data di ricevimento della richiesta		
	AEEGSI - Vincoli di tempo per ogni prestazione	Hera Comm - Tempo medio rilevato I semestre 2016*	Hera Comm - Tempo medio rilevato II semestre 2016*
Tempo di risposta a richieste scritte di informazione	30 giorni solari per il 95% delle richieste	8,01 giorni solari	14,13 giorni solari
Tempo di risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	40 giorni solari per il 95% delle richieste	12,86 giorni solari	21,82 giorni solari

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

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

Livelli specifici di qualità	Tempo massimo esecuzione prestazione dalla data di ricevimento della richiesta		
	AEEGSI - Vincoli di tempo per ogni prestazione	Hera Comm - Tempo medio rilevato I semestre 2016	Hera Comm - Tempo medio rilevato II semestre 2016
Tempo di risposta motivata a reclami scritti	40 giorni solari	15,73 giorni solari	16,35 giorni solari
Tempo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	15,36 giorni solari	11,14 giorni solari
Tempo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	12,00 giorni solari	10,08 giorni solari

Livelli generali di qualità	Tempo massimo esecuzione prestazione dalla data di ricevimento della richiesta		
	AEEGSI - Vincoli di tempo per ogni prestazione	Hera Comm - Tempo medio rilevato I semestre 2016*	Hera Comm - Tempo medio rilevato II semestre 2016*
Tempo di risposta a richieste scritte di informazione	30 giorni solari per il 95% delle richieste	10,26 giorni solari	10,06 giorni solari
Tempo di risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	40 giorni solari per il 95% delle richieste	16,85 giorni solari	13,75 giorni solari

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