



# Con Hera ContaWatt puoi monitorare i tuoi consumi elettrici, così riduci gli sprechi.

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

### ART. 1 - DEFINIZIONI

Ai fini del presente contratto si applicano le seguenti definizioni:

- **“Bollette”**: fatture emesse nei confronti del Cliente ai sensi del Contratto di Fornitura, riportato nella Scheda di Adesione (di seguito “SdA”);
- **“Cliente”**: è la persona fisica o giuridica, così come identificata nella “Scheda di Adesione Hera ContaWatt” (di seguito “SdA”), che ha sottoscritto un contratto con Hera Comm NordEst S.r.l. (di seguito per semplicità “Hera Comm NordEst”) per la fornitura di energia elettrica (di seguito “Fornitura”) che sia stata regolarmente attivata o sia in fase di attivazione;
- **“Contratto di Fornitura”**: è il contratto stipulato tra il Cliente ed Hera Comm NordEst avente ad oggetto la fornitura di energia elettrica per usi domestici o non domestici a mercato libero;
- **“Fornitura”**: è la somministrazione di energia elettrica per usi domestici o non domestici oggetto del Contratto di Fornitura;
- **“Contratto”**: le presenti condizioni generali di contratto (di seguito “CGC”), di cui la “Scheda di Adesione Hera ContaWatt” sottoscritta dal Cliente costituisce parte integrante e sostanziale;
- **“Contratto a distanza”**: qualsiasi Contratto concluso tra il professionista e il consumatore nel quadro di un regime organizzato di vendita o di prestazione di servizi a distanza senza la presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore, mediante l’uso esclusivo di uno o più mezzi di comunicazione a distanza fino alla conclusione del Contratto, compresa la conclusione del Contratto stesso (a titolo esemplificativo, via telefono o internet);
- **“Contratto concluso fuori dai locali commerciali di Hera Comm NordEst”**: qualsiasi Contratto tra il professionista e il Consumatore concluso fuori dalla sede o dagli uffici commerciali di Hera Comm NordEst (a titolo esemplificativo, presso la propria abitazione o in un centro commerciale);
- **“Contratto concluso nei locali commerciali di Hera Comm NordEst”**: qualsiasi Contratto tra il professionista ed il Consumatore concluso presso lo Sportello Clienti Hera Comm NordEst;
- **“Parti”**: Hera Comm NordEst ed il Cliente definiti congiuntamente;
- **“Misuratore”**: dispositivo “Hera ContaWatt” per la misurazione dei consumi di energia elettrica attraverso lettore contaimpulsivi da applicare al contatore fiscale elettronico, necessario per la fruizione del Servizio “Hera ContaWatt”. Dispone di una batteria interna ricaricabile attraverso porta Micro USB ed è dotato di una SIM interna per la connessione alla rete dati;
- **“Servizio”**: servizio “Hera ContaWatt” per il monitoraggio dei dati rilevati dal Misuratore. Consente la visualizzazione dei consumi giornalieri e/o di un periodo, il confronto degli stessi con periodi precedenti, l’indicazione dei picchi di potenza e l’invio di alert in caso di consumi anomali; è previsto l’invio mediante posta elettronica di un report settimanale con i dettagli di consumo della settimana precedente. È inoltre inclusa la connessione alla rete dati mediante la SIM del Misuratore;
- **“Prodotto”**: è il pacchetto denominato “Hera ContaWatt” comprensivo del Misuratore e del Servizio, le cui caratteristiche tecniche e funzionalità sono descritte all’art. 2;
- **“Fornitore del Prodotto”**: AEM Acotel Engineering and Manufacturing S.p.A, azienda partner di Hera Comm NordEst che distribuisce il Misuratore e fornisce il relativo Servizio;
- **“Piattaforma”**: è l’interfaccia cloud messa a disposizione dal Fornitore, che permette l’accesso al Servizio mediante PC, tablet o smartphone, anche da remoto; è raggiungibile anche attraverso il Portale dei Servizi On Line del Gruppo Hera (<https://servizionline.gruppohera.it>), al quale il Cliente può accedere previa apposita registrazione. L’accesso alla Piattaforma sarà disponibile H24, 365 giorni all’anno, per almeno il 98% del tempo;
- **“Punto di prelievo”** (d’ora in poi “POD”): punto fisico per il quale è stato sottoscritto un contratto di fornitura di energia elettrica con Hera Comm NordEst e la cui fornitura sia stata regolarmente attivata o sia in fase di attivazione;

### ART. 2 - OGGETTO DEL CONTRATTO

- 2.1 Il Contratto ha ad oggetto la vendita di un dispositivo “Hera ContaWatt” per la misurazione dei consumi di energia elettrica attraverso lettore contaimpulsivi (di seguito “Misuratore”) da applicare sul contatore fiscale elettronico e del relativo servizio “Hera ContaWatt” che consente di monitorare i dati raccolti dal Misuratore tramite APP e portale web (di seguito “Servizio”), alle condizioni e nei termini contenuti nel Contratto; il Misuratore e il Servizio sono definiti congiuntamente “Prodotto”.
- 2.2 Il Cliente ha la facoltà di acquistare con il medesimo Contratto un solo Prodotto, salva la facoltà di recesso di cui all’art.4.
- 2.3 La SdA, le CGC e tutti gli allegati ai predetti documenti costituiscono parte integrante del Contratto.

### ART. 3 - CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

- 3.1 Nel caso di contratti conclusi nei e/o fuori dai locali commerciali, il Contratto si conclude con l’adesione da parte del Cliente alla Proposta contrattuale di Hera Comm NordEst.
- 3.2 Per quanto riguarda i Contratti a Distanza, quando trattasi di Cliente domestico, il Contratto si intende concluso dopo l’accettazione espressa del Cliente ex articolo 51 del Codice del Consumo.
- 3.3 Possono stipulare il presente Contratto solo i Clienti che abbiano concluso o concludano con Hera Comm NordEst un Contratto di Fornitura di energia elettrica, sottoscrivendo una delle offerte indicate nella SdA.
- 3.4 Il Cliente dovrà indicare a quale POD di fornitura abbinare il Contratto; ogni Cliente potrà sottoscrivere un solo Contratto per punto di fornitura.

### ART. 4 - CODICE CONSUMO E DIRITTO DI RECESSO

#### Clienti domestici

- 4.1 Il Contratto è soggetto alle disposizioni relative ai contratti a distanza e fuori dai locali commerciali di cui al D.Lgs. 206/2005 (“Codice di consumo”) e s.m.i., ove la conclusione dello stesso avvenga tramite canale telefonico, web o altra tecnica di comunicazione a distanza, ovvero tramite agenzia incaricata da Hera Comm NordEst.
- 4.2 Il Cliente ha diritto di esercitare il diritto di ripensamento dal Contratto qualora la vendita sia stata conclusa fuori dei locali commerciali di Hera Comm NordEst o con modalità di vendita a distanza, inviandone comunicazione scritta tramite raccomandata A/R a Hera Comm NordEst, Via del Teatro 5, 34121 Trieste, oppure tramite invio di e-mail all’indirizzo [contratti.ne@gruppohera.it](mailto:contratti.ne@gruppohera.it), entro e non oltre 14 giorni solari dalla consegna del Misuratore al Cliente (o soggetto terzo, diverso dal vettore e comunque designato dal Cliente). In tal caso, il Cliente è tenuto alla restituzione del Misuratore in stato integro insieme ad una copia della fattura di acquisto, da inserire all’interno dell’imballo originale o di un altro imballo, predisposto dal Cliente al fine di preservarne l’integrità ed il corretto funzionamento durante la fase di spedizione; il ripensamento comporterà l’automatica cessazione del Servizio. Il Cliente dovrà organizzare autonomamente a proprie spese la spedizione del Misuratore, utilizzando un corriere espresso di comprovata affidabilità. Dopo aver comunicato il ripensamento, entro e non oltre 14 giorni da tale comunicazione il Cliente dovrà spedire il Misuratore a “AEM Acotel Engineering and Manufacturing S.p.A”, Via della Valle dei fontanili, 29/37, 00168 Roma. In ogni caso non sarà possibile la restituzione del Misuratore mediante consegna presso gli HeraComm Point, gli sportelli di Hera Comm NordEst o qualsiasi altra sede, struttura o postazione, fissa o mobile, del Gruppo Hera. Decorso i termini sopraindicati senza che il Cliente abbia spedito il Misuratore, Hera Comm NordEst procederà all’addebito del prezzo del Prodotto come previsto nelle presenti CGC. Nel caso in cui il Misuratore restituito non risulti integro, al Cliente sarà addebitato un importo pari alla diminuzione di valore del Misuratore, nel solo caso in cui tale diminuzione di valore sia conseguente ad una manipolazione dei beni diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento dei beni acquistati. Il ripensamento dal Contratto “Hera ContaWatt” non comporta il recesso automatico dal Contratto di Fornitura al quale è stato associato.
- 4.3 Il Cliente ha diritto di recedere in qualunque momento dal Servizio, comunicandolo ad Hera Comm NordEst con le modalità indicate all’articolo 4.2, con un preavviso di almeno 30 giorni. Il recesso avrà effetto a decorrere dal mese successivo alla scadenza del preavviso, e comunque al termine del periodo di gratuità indicato nella SdA.

# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

## **Clienti non domestici**

- 4.4 Il Cliente ha diritto di recedere in qualunque momento dal Servizio, comunicandolo tramite raccomandata A/R a "Hera Comm NordEst, Via del Teatro 5, 34121 Trieste", oppure tramite invio di e-mail all'indirizzo clienti.ne@grupphera.it, con un preavviso di almeno 30 giorni. Il recesso avrà effetto a decorrere dal mese successivo la scadenza del preavviso, e comunque al termine del periodo di gratuità indicato nella SdA.

## **ART. 5 - REQUISITI TECNICI RICHIESTI PER L'ACQUISTO DEL PRODOTTO**

- 5.1 Con l'adesione al Contratto "Hera ContaWatt" il Cliente afferma di possedere i necessari requisiti tecnici richiesti per il corretto funzionamento del Prodotto, quali:
- disporre di un Contatore dei consumi di energia elettrica di nuova generazione con display elettronico, accessibile, provvisto di led emettitore di impulsi, collegato alla rete elettrica sul territorio italiano;
  - disporre di copertura di rete mobile TIM presso il luogo di installazione del Misuratore;
  - disporre di una propria connessione internet tramite pc, tablet o smartphone per accedere al Servizio. L'interfaccia Web è compatibile con Explorer (dalla versione 10 e successive), Edge, Chrome, Safari e Firefox. Per l'accesso tramite smartphone è richiesta l'installazione dell'APP dedicata compatibile con i sistemi operativi Android da 4.0 in poi e iOS da 9.0 in poi.

Tali requisiti dovranno permanere per tutta la durata del Servizio.

## **ART. 6 - CONDIZIONE SOSPENSIVA ED EFFICACIA DEL CONTRATTO**

L'efficacia del Contratto è condizionata all'inesistenza di precedenti morosità del Cliente nei confronti di Hera Comm NordEst, nonché al positivo esito delle valutazioni sull'affidabilità creditizia del Cliente (credit check). Il Contratto è validamente stipulato e acquista efficacia se sono compilati tutti i campi previsti nella SdA e se le informazioni ivi riportate risultino corrette e veritiere. L'efficacia del Contratto è subordinata al rispetto dei vincoli descritti nella SdA.

## **ART. 7 - INSTALLAZIONE DEL MISURATORE E TERMINI D'USO DEL SERVIZIO**

- 7.1 Il Cliente si impegna ad installare e configurare il Misuratore acquistato, nel rispetto delle prescrizioni tecniche riportate sul manuale di istruzione (la "Guida Rapida") contenuto all'interno della confezione.
- 7.2 Per avviare il Servizio il Cliente dovrà effettuare la registrazione sulla Piattaforma seguendo le indicazioni contenute nella Guida Rapida, collegandosi mediante il proprio PC, tablet o smartphone. Il Servizio si intenderà attivato dal momento della configurazione del Misuratore, o comunque decorsi 30 giorni dalla consegna dello stesso.
- 7.3 Al momento della registrazione sulla Piattaforma il Cliente dovrà prendere visione dei termini d'uso predisposti dal Fornitore i quali, proseguendo nella registrazione, si intenderanno accettati.

## **ART. 8 - TERMINI E CONDIZIONI PER L'ESECUZIONE DEL CONTRATTO**

### **8.1 Consegna del Prodotto**

- 8.1.1 Il Misuratore sarà consegnato al Cliente entro 45 giorni lavorativi dalla conclusione del Contratto, o dall'attivazione della Fornitura a cui è associato il Contratto qualora il Contratto di Fornitura sia stato stipulato contestualmente al Contratto. La consegna del Misuratore verrà effettuata esclusivamente presso l'indirizzo indicato nella SdA, senza oneri aggiuntivi a carico del Cliente.
- 8.1.2 La consegna sarà effettuata mediante corriere espresso incaricato dal Fornitore, al quale Hera Comm NordEst comunicherà le necessarie informazioni riportate nella SdA.
- 8.1.3 Al momento della consegna sarà obbligo del Cliente esaminare e verificare l'integrità dell'imballo e del Misuratore consegnato. In caso di vizi evidenti o non corrispondenza rispetto all'ordine effettuato, il Cliente dovrà specificare per iscritto allo spedizioniere la riserva dell'accettazione e i motivi di essa. Il Misuratore accettato con riserva che dovesse risultare difettoso e/o danneggiato dovrà essere restituito dal Cliente secondo le modalità indicate all'articolo 9.1. Dal momento in cui il Cliente accetta la consegna del Misuratore, il rischio di una sua perdita o danneggiamento è trasferito in capo al Cliente stesso.
- 8.1.4 In caso di indisponibilità del Misuratore, Hera Comm NordEst si riserva di consegnare al Cliente uno di caratteristiche tecniche e valore economico equivalenti e/o superiori.
- 8.1.5 Il Cliente dichiara che Hera Comm NordEst, anche attraverso altre società del Gruppo Hera, potrà avvalersi dell'incentivo dei Certificati Bianchi ottenibili in funzione dell'intervento di efficientamento energetico oggetto del Contratto e quindi, ai sensi dell'art 10 del D.M. 28 dicembre 2012 e s.m.i. che regola il meccanismo dei certificati bianchi, si impegna a non richiedere incentivi della stessa tipologia, o altri incentivi comunque denominati, che a qualunque titolo potrebbero derivare dal Prodotto oggetto del Contratto, ove non cumulabili per legge.

### **8.2 Corrispettivo, fatturazione e modalità di pagamento**

- 8.2.1 Il Cliente è tenuto al pagamento del prezzo dovuto per l'acquisto del Prodotto e di ogni altro onere previsto nel presente Contratto.
- 8.2.2 Il Cliente riceverà una fattura pari al corrispettivo dovuto per il Misuratore, comprensivo di IVA, che non dovrà essere pagata in quanto soggetta a rateizzazione (la "Fattura"). Nella SdA è riportato il prezzo di acquisto del Misuratore. Il Cliente che, dall'attivazione del presente Contratto, mantiene attivo per almeno 24 mesi il Contratto di Fornitura indicato nella SdA, potrà beneficiare di uno sconto sul prezzo di acquisto del Misuratore (cd. "Sconto fedeltà"); lo sconto sarà applicato anticipatamente sul prezzo di acquisto previsto nella SdA. Qualora il rapporto di Fornitura indicato nella SdA al quale è collegato il presente Contratto si interrompa prima che sia decorso il 24° mese, Hera Comm NordEst si riserva il diritto di richiedere al Cliente il pagamento in un'unica soluzione dello sconto applicato anticipatamente.
- 8.2.3 Il canone per il Servizio verrà fatturato in quote mensili all'interno delle bollette, a decorrere dal mese successivo alla scadenza del periodo di gratuità riportato nella SdA.
- 8.2.4 Hera Comm NordEst suddividerà l'importo della Fattura (comprensivo di IVA), in 24 rate mensili di pari importo, addebitandole al Cliente all'interno delle bollette. La prima rata sarà addebitata nella prima Bolletta utile ed il piano di rateizzazione avrà una periodicità corrispondente alla fatturazione del Contratto di Fornitura (a titolo esemplificativo, in caso di fatturazione con periodicità bimestrale della Fornitura, all'interno della bolletta saranno addebitate due rate mensili); con la medesima periodicità saranno addebitate le quote del corrispettivo dovuto per il Servizio. Il pagamento delle rate e delle quote di canone dovrà avvenire entro la scadenza della Bolletta e con le medesime modalità previste per il Contratto di Fornitura. In caso di arrotondamento del valore totale delle rate mensili rispetto al corrispettivo totale dovuto, la differenza, di importo massimo pari a un 1€, verrà addebitata insieme all'ultima rata. In caso di pagamenti parziali da parte del Cliente delle Bollette contenenti l'addebito delle rate e delle quote di canone sopraindicate, se non diversamente esplicitato dal Cliente stesso, gli importi versati saranno imputati a copertura del corrispettivo dovuto per il Prodotto fino ad esaurimento del debito oltre il quale saranno imputati a copertura del corrispettivo dovuto per la Fornitura.
- 8.2.5 Nel caso di cessazione anticipata a qualsiasi titolo del Contratto di Fornitura prima che siano state saldate le 24 rate di cui al precedente par. 8.2.4, nella Bolletta di cessazione del Contratto di Fornitura verranno addebitate in un'unica soluzione tutte le rate residue.

### **8.3 Sospensione e cessazione del Servizio**

- 8.3.1 In caso di recesso dal Servizio di cui all'art. 4 o di cessazione del Contratto di Fornitura indicato nella SdA il Servizio cesserà e non consentirà più l'accesso alla Piattaforma, fermo restando che il Servizio rimarrà comunque attivo fino al termine del periodo di gratuità indicato nella SdA.
- 8.3.2 In caso di cessazione anticipata di cui al par. 8.2.5, il Servizio rimarrà attivo fino allo scadere del periodo di gratuità indicato nella SdA, al termine del quale cesserà automaticamente.
- 8.3.3 In caso di mancato pagamento di una Bolletta contenente una o più quote del canone del Servizio, Hera Comm NordEst si riserva il diritto di sospendere l'erogazione del Servizio fino a quando il Cliente non avrà adempiuto ai propri obblighi di pagamento.

## **ART. 9 - GARANZIA E ASSISTENZA TECNICA**

- 9.1 Ogni Misuratore è coperto da una garanzia di 24 mesi a partire dalla data di consegna al Cliente. Durante il periodo di garanzia, in caso di difettosità o di malfunzionamento del Misuratore, il Cliente potrà contattare Hera Comm NordEst tramite i canali di contatto contenuti nella bolletta; nel caso fosse necessario provvedere alla sostituzione del Misuratore Hera Comm NordEst ne darà comunicazione al Fornitore. Non è in alcun modo possibile richiedere la sospensione o riduzione, totale o parziale, del pagamento del corrispettivo, anche qualora il Cliente non richieda la sostituzione del Misuratore difettoso. Successivamente all'inoltro di una richiesta di sostituzione, il Cliente dovrà fornire le informazioni richieste atte ad appurare l'entità del danno riscontrato e l'imputabilità a difetti di fabbricazione coperti da garanzia. Il Fornitore provvederà quindi a consegnare al Cliente il Misuratore sostitutivo, ritirando quello difettoso. La sostituzione del Misuratore difettoso coperto da garanzia avverrà senza alcun aggravio di spesa per il Cliente.
- 9.2 Nel caso in cui non fosse possibile sostituire il Misuratore difettoso con un altro identico in quanto non più disponibile, si provvederà a sostituirlo con uno di valore economico e caratteristiche tecniche equivalenti e/o superiori.
- 9.3 Durante il periodo di validità del presente Contratto il Cliente potrà richiedere assistenza tecnica relativa all'utilizzo del Misuratore, rivolgendosi a Hera Comm NordEst tramite i canali di contatto indicati nella Bolletta.

# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

## ART. 10 - RESPONSABILITÀ

- 10.1 Hera Comm NordEst è responsabile per eventuali difetti di conformità del Misuratore rispetto al Contratto, quando i difetti si manifestino entro il termine di due anni dalla consegna del Misuratore.
- 10.2 Hera Comm NordEst non potrà essere ritenuta responsabile di eventuali danni provocati a persone o cose derivanti dall'utilizzo proprio o improprio del Prodotto.
- 10.3 Hera Comm NordEst non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile di eventuali danni a persone o cose derivanti dall'attività di installazione eseguita autonomamente dal Cliente o da un tecnico da lui incaricato.
- 10.4 Le informazioni e i dati forniti dal Servizio non hanno valore fiscale e non sostituiscono la Bolletta, che rimane l'unico documento valido dal quale scaturiscono gli obblighi di pagamento a carico del Cliente relativi alla Fornitura.

## ART. 11 - COMUNICAZIONI

Tutte le comunicazioni relative al Contratto, ad eccezione di quelle per le quali si richiede una specifica modalità nel Contratto stesso, dovranno essere rivolte ai canali di contatto indicati nella Bolletta oppure in forma scritta a Hera Comm NordEst, Via del Teatro 5 , 34121 Trieste.

## ART. 12 - LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

- 12.1 Il Contratto è disciplinato ed interpretato in conformità alla legge italiana.
- 12.2 Per ogni eventuale controversia tra Hera Comm NordEst e il Cliente inerente all'interpretazione o all'esecuzione del Contratto, è competente in via esclusiva il foro del luogo di residenza o di domicilio elettivo del Cliente, se ubicati nel territorio dello Stato.

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

<b>Interessati</b>	Tutti i Clienti che aderiscono al contratto Hera Contawatt.
<b>Titolare del trattamento</b>	Il Titolare è Hera Comm NordEst S.r.l., con sede legale in Trieste, Via del Teatro 5, numero di telefono 040.7793229, posta elettronica certificata heracomm.ne@pec.gruppohera.it
<b>Responsabile del trattamento</b>	AEM Acotel Engineering and Manufacturing S.p.A., nominata da Hera Comm NordEst per il Servizio oggetto del presente Contratto.
<b>Dati personali raccolti</b>	<p>I dati personali dei clienti che saranno trattati sono i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- cognome, nome e luogo di nascita</li> <li>- codice fiscale e/o partita IVA</li> <li>- numero di telefono/indirizzo e-mail</li> <li>- indirizzo e numero civico del punto di fornitura</li> <li>- indirizzo di recapito fatture</li> <li>- 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)</li> <li>- modalità di pagamento e/o coordinate bancarie</li> </ul> <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"> <li>- 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;</li> <li>- dati relativi allo svolgimento di attività economiche, nel rispetto della vigente normativa in materia di segreto aziendale e industriale;</li> <li>- dati personali utilizzati per la valutazione del rischio creditizio raccolti presso le banche dati e sistemi finalizzati alla valutazione del rischio creditizio.</li> </ul>
<b>Fonte dei dati personali</b>	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.
<b>Base giuridica</b>	<p>Il trattamento dei Suoi dati personali si fonda sulle seguenti basi giuridiche:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>3. il perseguimento di legittimo interesse del titolare del trattamento in relazione alle lettere f. e l. di cui al paragrafo "Finalità" che segue</li> <li>4. il Suo consenso in relazione alle lettere h. e i. di cui al paragrafo "Finalità" che segue</li> <li>5. la previsione di cui all'articolo 130, comma 4 del Decreto Legislativo n. 196/2003, così come successivamente modificato e/o integrato dal D. Lgs. 101/2018 ("Codice Privacy") in relazione alle attività di trattamento previste dalla lettera e. del paragrafo "Finalità" che segue</li> <li>6. la previsione di cui all'articolo 130, comma 3-bis del Codice Privacy per le attività previste dalla lettera g. di cui al paragrafo "Finalità" che segue.</li> </ol>
<b>Finalità</b>	<p>Il trattamento dei dati personali che intendiamo effettuare ha esclusivamente le seguenti finalità:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) consentire la conclusione del contratto di fornitura e le relative attività preliminari, la sua esecuzione e l'adempimento da parte di Hera Comm NordEst delle conseguenti prestazioni ed obbligazioni, comprese tutte le formalità amministrative e contabili;</li> <li>b) acquisire le informazioni necessarie alla gestione dei reclami e/o richieste di informazioni relative al servizio Hera Contawatt;</li> <li>c) adempiere ad obblighi previsti dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria;</li> <li>d) gestire il contenzioso (inadempimenti contrattuali; diffide; transazioni; recupero crediti; arbitrati; controversie giudiziarie; ecc.);</li> <li>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;</li> <li>f) svolgere indagini telefoniche per la rilevazione della soddisfazione della clientela e migliorare i servizi offerti, nonché fornire report di analisi dei consumi e proporre comportamenti efficienti per un uso più consapevole delle risorse ambientali;</li> <li>g) effettuare comunicazioni commerciali attraverso contatti telefonici o posta cartacea, previa verifica dei contatti presenti nel Registro delle Opposizioni.</li> </ol> <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"> <li>h) 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;</li> <li>i) svolgimento di attività volte all'analisi delle preferenze, abitudini e/o scelte di consumo dell'interessato al fine di offrire prodotti o servizi conformi ai suoi interessi.</li> </ol> <p>Il consenso di cui sopra è totalmente libero ed indipendente rispetto all'esecuzione del servizio/rapporto contrattuale sottostante.</p> <p>Inoltre i suoi dati personali potranno essere trattati per:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>l) svolgere attività di marketing di cui alla lettera h. relativa a prodotti e servizi di Hera Comm NordEst, basato su categorie ampie di appartenenza del cliente (ad esempio, famiglia, giovani, business, fascia di età, tipologia di servizio e/o prodotto usufruito) sempre che Lei non si opponga, in qualsiasi momento, a tale trattamento.</li> </ol>
<b>Facoltà di Revoca del consenso</b>	<p>Lei ha la possibilità di revocare il Suo consenso inviando una richiesta scritta a Hera Comm NordEst Srl, Via del Teatro 5, 34121 Trieste, oppure inviando una e-mail a clienti.ne@gruppohera.it.</p> <p>La revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca.</p>
<b>Natura del conferimento</b>	<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 NordEst S.r.l. di erogare i servizi richiesti.</p> <p>Il conferimento dei dati per le altre finalità è invece facoltativo. Può, quindi, decidere di non prestare il consenso e/o di negare la possibilità di trattare dati già disponibili esercitando facoltà di revoca del consenso.</p>



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

<b>Modalità</b>	<p>I Suoi dati personali saranno trattati, con strumenti cartacei ed elettronici, con l'impiego di misure idonee per la sicurezza e la riservatezza dei dati medesimi.</p> <p>I dati personali saranno trattati anche mediante:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. l'uso di sistemi automatizzati di chiamata o di comunicazione di chiamata</li> <li>2. comunicazioni elettroniche effettuate mediante posta elettronica, telefax, messaggi del tipo Mms (Multimedia Messaging Service) o Sms (Short Message Service) o di altro tipo</li> <li>3. l'impiego del telefono e della posta cartacea.</li> </ol> <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>
<b>Destinatari</b>	<p>I dati da Lei forniti non saranno diffusi in alcun modo. Il trattamento intero o fasi di esso potranno essere eseguiti da Società terze, appartenenti o meno al Gruppo Hera, le quali agiranno in qualità di responsabili esterni del trattamento.</p> <p>I dati personali potranno essere comunicati a terzi legati contrattualmente alle Società del Gruppo, (quali ad esempio istituti bancari e creditizi, consulenti legali/fiscali, ecc.). I dati saranno trattati esclusivamente da soggetti autorizzati e formalmente incaricati all'assolvimento di tali compiti, identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge.</p>
<b>Trasferimenti di dati fuori dall'Unione Europea</b>	<p>I Suoi Dati Personali saranno trattati all'interno dell'Unione Europea e conservati su server ubicati all'interno dell'Unione Europea.</p> <p>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.</p>
<b>Periodo di conservazione dei dati</b>	<p>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.</p> <p>Nel caso in cui il cliente abbia rilasciato esplicito consenso alle attività di cui alle lettere h. ed i. delle Finalità, il trattamento potrà avere durata fino a revoca del consenso.</p> <p>Per le Finalità di cui alle lettere e., f., g. e l. il trattamento potrà avere durata fino all'esercizio del suo rifiuto o esercizio del diritto di opposizione.</p> <p>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 prescrizionali per l'espletamento di tutti gli adempimenti di legge.</p>
<b>Diritti dell'interessato</b>	<p>Lei potrà esercitare i seguenti diritti previsti dal REG UE 2016/679 inviando una raccomandata a.r. - "Diritti dell'interessato"- indirizzata a Hera Comm NordEst S.r.l., Via del Teatro 5, Trieste o una e-mail a clienti.ne@gruppohera.it:</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Art. 18 (Diritto di limitazione di trattamento): Lei ha diritto di ottenere la limitazione del trattamento quando ricorre una delle seguenti ipotesi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) se contesta l'esattezza dei dati personali, per il periodo necessario al titolare del trattamento per verificare l'esattezza di tali dati personali;</li> <li>b) se il trattamento è illecito e Lei si oppone alla cancellazione dei dati personali e chiede invece che ne sia limitato l'utilizzo;</li> <li>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;</li> <li>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.</li> </ol> <p>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.</p> <p>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.</p>
<b>Diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo</b>	<p>L'interessato ha inoltre il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante competente.</p>
<b>Data Protection Officer</b>	<p>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. tel. 0510577046.</p>

CONTAWATT\_HCNE\_PRIVACY\_19\_11