

SERVIZIO A MERCATO LIBERO

CHI SIAMO

Hera Comm Marche è la società di vendita di gas naturale del Gruppo Hera nelle Marche e Abruzzo con sede a Urbino (PU), Via Sasso 120.

I NOSTRI CANALI DI CONTATTO

Per qualsiasi informazione puoi:

- contattarci telefonicamente al Numero Verde gratuito (da rete fissa e da cellulare) 800.991.111 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-marche.it
- numero fax 0721.699200.

COSA SIGNIFICA PASSARE A MERCATO LIBERO?

Passare a mercato libero significa che ogni cliente finale (di seguito il "Cliente") può liberamente decidere da quale venditore e a quali condizioni acquistare energia elettrica e gas. Il nostro contratto di fornitura (di seguito il "Contratto") è redatto in conformità alle disposizioni del Codice del Consumo (Dlgs. 206/2005) e del Codice di Condotta Commerciale dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito ARERA), scaricabile al link <https://www.arera.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 richieste da quest'ultima normativa. La legge n. 108 del 21 settembre 2018 "Legge di conversione del decreto legge n. 91/2018 cd. Milleproroghe" ha rinviato la scadenza della fine della tutela di prezzo al 1° luglio 2020 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 ARERA 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

Le condizioni economiche dell'offerta ed eventuali condizioni limitative per l'adesione sono indicate nell'allegato al plico contrattuale Offerta economica per la vendita di gas naturale a mercato libero di Hera Comm Marche.

COME PUOI ADERIRE ALLE OFFERTE

Puoi aderire all'offerta accettando la proposta di Hera Comm Marche di attivazione della fornitura di gas 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 Marche. (di seguito la "Proposta Contrattuale").

ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RECESSO AI SENSI DELL'ARTICOLO 52 CODICE DEL CONSUMO (Diritto di ripensamento)

Entro 14 giorni dalla conclusione del contratto, il Cliente, se cambia idea, può esercitare il diritto di ripensamento inviando:

- un fax al numero 0721.699200
- una e-mail all'indirizzo clienti@heracomm-marche.it
- una raccomandata con ricevuta di ritorno presso Via Sasso 120, 61029 Urbino (PU).

Se il Cliente ha richiesto espressamente ad Hera Comm Marche che la fornitura abbia inizio durante il periodo utile per l'esercizio del diritto di ripensamento, ma successivamente a tale richiesta lo esercita, il Cliente, ai sensi del Codice di Condotta Commerciale (Delibera ARERA ARG/com 104/10 s.s.m.i.), è tenuto al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto fino al momento della cessazione della fornitura, se questa è già stata attivata. Se invece la fornitura non è stata ancora attivata, al Cliente sarà addebitato un importo pari ad € 23,00 per ciascuna fornitura.

COME VIENE ATTIVATA LA FORNITURA

L'attivazione della fornitura e quindi l'efficacia del Contratto è subordinata all'assenza di situazioni di morosità pregressa attribuibile al Cliente e all'esito positivo delle valutazioni sulla sua affidabilità creditizia (credit check). Tale attività è effettuata anche attraverso l'interrogazione di banche dati pubbliche. Nel caso in cui tali verifiche diano esito negativo, Hera Comm Marche ne darà comunicazione al Cliente in forma scritta.

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 Marche
- 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 Marche rivolgendosi direttamente allo Sportello Clienti più vicino o contattando il numero verde 800.991.111 o inoltrando richiesta scritta a Hera Comm Marche Via Sasso, 120, 61029 Urbino (PU).

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 Marche 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:

- 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.

Ai clienti titolari di bonus sociale che scelgono di pagare attraverso bollettino postale sarà invece richiesto il pagamento del deposito cauzionale nella misura di:

- di 25,00 euro per i Clienti con consumi fino a 500 Smc/anno;
- di 77,00 euro per i Clienti con consumi superiori a 500 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.

COME PAGARE LE BOLLETTE

Il Cliente può effettuare il pagamento delle bollette attraverso gli sportelli bancari o postali, gli Sportelli, tramite bonifico, domiciliazione diretta utilizzando l'Addebito Diretto SEPA inserito nella Richiesta di attivazione, Lottomatica e Sisal presso gli esercizi collegati, punti vendita COOP abilitati, e tramite gli altri servizi messi a disposizione e riportati in bolletta o reperibili sul nostro sito internet.

COSA SUCCEDERÀ 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 tal caso, Hera Comm Marche 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 mancato pagamento nel termine indicato nel sollecito, Hera Comm Marche, trascorso un periodo non inferiore a 3 giorni, richiederà al distributore territorialmente competente la chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità ai sensi del Testo Integrato Morosità Gas (TIMG) Nel caso in cui la chiusura del punto di riconsegna non vada a buon fine, Hera Comm Marche potrà richiedere al Distributore, previo invio di una comunicazione tramite raccomandata, l'interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna 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 Marche dal Distributore. Ai fini della fatturazione Hera Comm Marche utilizza i dati di misura rispettando il seguente ordine di priorità: 1) dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore; 2) autoletture comunicate dal Cliente e validate dal Distributore; 3) dati di misura stimati dal Distributore o da Hera Comm Marche. La prima bolletta viene emessa entro un termine massimo di 120 giorni dalla data di attivazione del Contratto. Successivamente le bollette sono emesse con 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.

QUALI SONO I DIRITTI DEL CLIENTE

I venditori sono tenuti al rispetto di precisi livelli di qualità nei confronti dei propri Clienti, sia per quanto riguarda modalità e tempi di risposta ai reclami, come stabilito dall'Allegato A alla Delibera ARERA 413/2016/R/com (TIQV), sia sui tempi di emissione delle fatture di periodo e di chiusura a fine rapporto contrattuale ai sensi dell'Allegato A alla Delibera ARERA 463/2016/R/com (TIF). In caso contrario il venditore sarà tenuto a corrispondere al Cliente un importo a titolo di indennizzo.

A tutela del consumatore, abbiamo inoltre aderito alla procedura di ripristino per contratti o attivazioni contestati, prevista dall'Allegato A della Delibera ARERA n. 228/17/R/com (TIRV).

Per ulteriori informazioni sui diritti del Cliente puoi visitare il sito www.arera.it.

SERVIZIO A MERCATO LIBERO

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 Marche Via Sasso, 120, 61029 Urbino (PU) 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 PDR (reperibile in bolletta, ove disponibile) o, qualora non disponibile, 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, può ricorrere gratuitamente anche alla procedura di conciliazione del Servizio Conciliazione, gestito da Acquirente Unico per conto di AEREA. 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

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

ART. 1 - DEFINIZIONI

1.1 Ai fini del presente contratto si applicano le seguenti definizioni:

- **"Arera"**: "Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente", autorità amministrativa indipendente che regola e disciplina il settore elettrico e del gas naturale, istituita con legge n. 481/1995, Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità, pubblicata in GU n. 270 del 18 novembre 1995 - Supplemento Ordinario n. 136;
- **"Addebito Diretto SEPA"**: è un servizio di incasso basato sulla sottoscrizione da parte del Cliente di un'autorizzazione ad addebitare direttamente il conto corrente (mandato) ed attivato da HERA COMM MARCHE che - a seguito del mandato firmato dal proprio cliente - avvia la riscossione delle somme dovute attraverso la propria Banca (introdotto dal Regolamento Europeo n. 260/2012 - *che stabilisce i requisiti tecnici e commerciali per i bonifici e gli addebiti diretti in euro e che modifica il regolamento (CE) n. 924/2009* - pubblicato nella GU del 30 marzo 2012);
- **"Accettazione della proposta contrattuale per l'attivazione dei servizi energetici"**: è il documento con il quale il Cliente accetta l'attivazione della fornitura dei servizi energetici proposta da HERA COMM MARCHE;
- **"Bolletta sintetica"**: è il documento di fatturazione, valido ai fini fiscali, che viene reso periodicamente al Cliente e che riporta le informazioni relative ai consumi del Cliente, agli importi fatturati, alle modalità di pagamento, nonché altre informazioni utili per la gestione della fornitura;
- **"Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità"**: azione finalizzata alla sospensione temporanea del servizio di distribuzione consistente nella chiusura da remoto o in loco del Punto di Riconsegna;
- **"Cliente"**: è la persona fisica, che acquista il gas naturale, oggetto del presente contratto per usi esclusivamente domestici;
- **"Consumatore"**: è la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta;
- **"Consumi effettivi"**: sono i consumi di gas attribuiti sulla base di letture rilevate dal gruppo di misura presso il punto di fornitura nella titolarità del Cliente;
- **"Contratto"**: il presente contratto di somministrazione di gas al Cliente, concluso nei e/o fuori dei locali commerciali di HERA COMM MARCHE o attraverso forme di comunicazione a distanza;
- **"Contratto concluso 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, attraverso via telefono o internet);
- **"Contratto concluso nei locali commerciali di HERA COMM MARCHE"**: qualsiasi Contratto tra il professionista ed il Consumatore concluso presso lo Sportello Clienti di HERA COMM MARCHE;
- **"Contratto concluso fuori dei locali commerciali di HERA COMM MARCHE"**: qualsiasi Contratto tra il professionista ed il Consumatore concluso fuori dalla sede o dagli uffici commerciali di HERA COMM MARCHE (a titolo esemplificativo, presso la propria abitazione o in un centro commerciale);
- **"Contratto di Distribuzione"**: contratto stipulato con il Distributore per l'erogazione del servizio di distribuzione sulla rete locale e la regolazione delle relative partite economiche;
- **"Distributore Gas"**: è il soggetto esercente l'attività di trasporto locale del gas attraverso reti di gasdotti locali per la consegna al Cliente;
- **"Elementi di Dettaglio"**: sono le informazioni di dettaglio, contenute nella bolletta, relative agli importi fatturati, con l'indicazione dei prezzi unitari applicati per ogni voce di spesa e delle relative quantità, rese disponibili da HERA COMM MARCHE su richiesta del Cliente;
- **"Fattura di chiusura"**: è la fattura emessa a seguito di cessazione della fornitura di gas in essere tra Hera Comm Marche e il Cliente e contenente la restituzione del deposito cauzionale eventualmente corrisposto dal cliente finale;
- **"Fattura di periodo"**: è ogni fattura successiva alla prima emessa regolarmente nel corso del rapporto contrattuale tra venditore e cliente finale;
- **"Fatturazione anomala di consumi"**: è la bolletta di gas che contabilizza importi di ammontare pari o superiore a quelli per il quale se il Cliente fosse servito nel servizio di tutela, avrebbe diritto alla rateizzazione ai sensi della Delibera 229/01;
- **"Fornitura dei servizi energetici"**: è la fornitura di gas;
- **"Gas"**: gas naturale distribuito a mezzo di reti urbane;
- **"Glossario"**: è uno strumento rivolto al Cliente per rendere più comprensibili i termini utilizzati nelle bollette di gas, fornendo per ogni voce una semplice spiegazione;
- **"Gruppo di misura"**: è la parte dell'impianto di alimentazione del Cliente finale che serve per l'intercettazione, per la misura del gas e per il collegamento all'impianto interno del Cliente. Il gruppo di misura comprende un eventuale correttore dei volumi misurati;
- **"HERA COMM MARCHE"**: autorizzata alla vendita di gas dal Ministero delle Attività Produttive;
- **"Interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna"**: azione finalizzata alla sospensione della fornitura attraverso l'azione diretta sull'allacciamento che alimenta l'impianto del Cliente;
- **"Offerta economica HERA COMM MARCHE per i servizi energetici a mercato libero"** (di seguito Offerta Economica): allegata al presente contratto, contiene le condizioni economiche per la fornitura dei servizi energetici;

- **"Parti"**: HERA COMM MARCHE ed il Cliente definiti congiuntamente;
- **"Proposta contrattuale per l'attivazione dei servizi energetici"** (d'ora in poi "Proposta contrattuale"): è il documento con il quale HERA COMM MARCHE propone al Cliente l'attivazione della fornitura dei servizi energetici;
- **"Punto di riconsegna"** (d'ora in poi "PDR"): punto fisico in cui il gas viene consegnato dalla società di vendita e prelevato dal Cliente;
- **"Ricalcolo"**: ricalcolo di consumi o corrispettivi già fatturati in precedenti bollette, quando: si rendono disponibili le letture ed i relativi consumi effettivi a seguito di precedenti bollette basate su letture e consumi stimati; si verifica una modifica dei consumi dovuta, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, una ricostruzione dei consumi per malfunzionamento del contatore o ad un errore nel dato di lettura comunicato dal distributore; si verifica una modifica dei prezzi applicati;
- **"Sportello/i Clienti"**: sono i punti di contatto sul territorio resi disponibili ai Clienti da Hera Comm Marche;
- **"Switching"**: è la variazione dell'utente della distribuzione relativo ad uno o più punti di riconsegna;
- **"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 dal TISIND;
- **"Codice del Consumo"**: è l'insieme delle norme di cui al Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (e successive modifiche e integrazioni), - pubblicato nella GU n. 235 del 8 ottobre 2005 - Supplemento Ordinario n. 162;
- **Delibera Arera 574/2013/R/gas** (e successive modifiche e integrazioni) del 12 dicembre 2013, *Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 - Parte I del Testo Unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014- 2019 (TUDG): approvazione della Parte I "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e di misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 - RQDG*, pubblicata sul sito www.arera.it;
- **Delibera Arera 501/2014/R/com** (e successive modifiche e integrazioni) del 16 ottobre 2014, *Bolletta 2.0: criteri per la trasparenza delle bollette per i consumi di elettricità e/o di gas distribuito a mezzo di reti urbane*, pubblicata sul sito www.arera.it in data 20.10.2014;
- **Delibera Arera 223/2016/R/gas** (e successive modifiche e integrazioni) del 12 maggio 2016 - *Disposizioni in materia di assicurazione a favore dei clienti finali del gas, per il quadriennio 1 gennaio 2017 - 31 dicembre 2020* - pubblicata sul sito www.arera.it in data 13 maggio 2016;
- **Delibera Arera 302/2016/R/COM** (e successive modifiche e integrazioni) del 09 giugno 2016, *Modalità e tempistiche relative alla disciplina del recesso dai contratti di fornitura*, pubblicata sul sito www.arera.it in data 10 giugno 2016;
- **"Delibera 366/201/R/COM"** (e successive modifiche e integrazioni) del 28 giugno 2018, *Codice di Condotta Commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali*, pubblicata sul sito www.arera.it in data 2 luglio 2018;
- **"TIF"**: è il *Testo Integrato Fatturazione*, approvato con Delibera Arera 463/2016/R/com (e successive modifiche e integrazioni) del 4 agosto 2016, pubblicato sul sito www.arera.it in data 5 agosto 2016;
- **"TIBEG"**: è il *Testo Integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici disagiati per le forniture di energia elettrica e gas naturale*, approvato con Delibera Arera 402/2013/R/com (e successive modifiche e integrazioni) del 26 settembre 2013, pubblicato sul sito www.arera.it in data 30 settembre 2013;
- **"TIMG"**: è il *Testo integrato morosità gas*, approvato con Delibera Arera Arg/Gas n. 99/11, (e successive modifiche e integrazioni) del 21 luglio 2011, *Disposizioni per il mercato della vendita al dettaglio del gas naturale: servizio di default, acquisto e perdita della responsabilità dei prelievi e approvazione del Testo Integrato Morosità Gas*. Modifiche e integrazioni alla disciplina vigente in materia di contenimento del rischio creditizio per il mercato energia elettrica, pubblicata sul sito www.arera.it in data 29 luglio 2011;
- **"TIQV"**: è il *Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale* approvato con Delibera Arera ARG/com 413/2016 (e successive modifiche e integrazioni) del 21 luglio 2016, pubblicata sul sito www.arera.it in data 22 luglio 2016;
- **"TISIND"**: è il Testo integrato del sistema indennitario a carico del cliente finale moroso nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale, approvato con Delibera di Aera 593/2017/R/COM (e successive modifiche e integrazioni) del 3 agosto 2017 e pubblicata sul sito www.arera.it;
- **"TIVG"**: *Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane* approvato con Delibera Arera ARG/gas n. 64/09 (e successive modificazioni e integrazioni) del 28 maggio 2009, pubblicata sul sito www.arera.it in data 4 giugno 2009.

ART. 2 - CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

2.1 Il Contratto si intende concluso in seguito all'accettazione da parte del Cliente della Proposta contrattuale di HERA COMM MARCHE.

2.2 Nel caso di contratti conclusi nei e/o fuori dai locali commerciali, il Contratto si conclude con l'accettazione da parte del Cliente della Proposta contrattuale di HERA COMM MARCHE.

SERVIZIO A MERCATO LIBERO

2.3 Per quanto riguarda i Contratti a Distanza, il Contratto si intende concluso dopo l'accettazione espressa del Cliente ex articolo 51, del Codice del Consumo.

2.4 Se il Contratto è concluso da un Cliente per il quale il Distributore competente ha in precedenza eseguito uno o più interventi di interruzione dell'alimentazione, anche in relazione ad un PDR diverso da quello per il quale richiede l'attivazione, l'attivazione della fornitura è subordinata, ai sensi dell'articolo 12, comma 2 del TIMG, al pagamento, da parte del Cliente, degli importi dovuti.

2.5 HERA COMM MARCHE, ai sensi dell'articolo 8, comma 2 del TIMG, ha facoltà di revocare l'attivazione della fornitura di gas; a tal fine, il Distributore competente comunicherà ad HERA COMM MARCHE le seguenti informazioni: a) se il PDR risulta chiuso per morosità; b) il mercato di provenienza del Cliente; c) l'accessibilità o meno del PDR; d) le date di eventuali richieste di sospensione della fornitura per morosità, oltre a quella eventualmente in corso, presentate negli ultimi 12 (dodici) mesi precedenti la richiesta di attivazione presentata da HERA COMM MARCHE; e) le date di eventuali richieste di attivazione oltre a quella in corso, eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la richiesta di attivazione presentata da HERA COMM MARCHE.

2.6 Qualora, in seguito al ricevimento delle informazioni di cui al comma 2.4, HERA COMM MARCHE eserciti le facoltà ivi previste, la Proposta contrattuale si intende revocata e gli effetti del recesso dal contratto con il precedente venditore verranno meno.

ART. 3 - OGGETTO - EFFICACIA E DURATA DEL CONTRATTO - CARATTERISTICHE DEL PUNTO DI FORNITURA

3.1 Il Contratto ha per oggetto la fornitura di gas per usi domestici.

3.2 L'efficacia del Contratto è subordinata:

- all'assenza di situazioni di morosità pregressa attribuibile al Cliente e all'esito positivo delle valutazioni sull'affidabilità creditizia del Cliente (credit check). Tale attività è effettuata anche attraverso l'interrogazione di banche dati pubbliche. Nel caso in cui tali verifiche diano esito negativo, Hera Comm Marche ne darà comunicazione in forma scritta;

- al collegamento dei punti di fornitura oggetto del Contratto alle reti di distribuzione locale;

- all'attivazione del servizio di distribuzione.

A tal fine:

- HERA COMM MARCHE provvede per la fornitura di gas presso i PDR oggetto del Contratto a stipulare il Contratto di vettoriamiento con il Distributore locale;

- HERA COMM MARCHE provvede, per i PDR oggetto del presente Contratto, a richiedere al Distributore competente, su richiesta e per conto del Cliente, le prestazioni oggetto della Sezione III della RQDG; rientrano tra tali prestazioni, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le prestazioni relative allo spostamento dei gruppi di misura, alla verifica del gruppo di misura, alle disattivazioni e riattivazioni. In seguito a sospensione per potenziale pericolo, il Cliente richiede la riattivazione della fornitura direttamente al Distributore competente.

3.3 HERA COMM MARCHE è altresì autorizzata dal Cliente ad essere destinataria del rilascio delle curve di prelievo rilevate dal Distributore locale.

3.4 I mandati conferiti cessano alla data di risoluzione del presente Contratto e devono ritenersi da parte del Cliente irrevocabili fino a detta data. Il Cliente si impegna a prestare tutta la necessaria collaborazione ed a fornire tutti i documenti utili e necessari agli scopi di cui sopra.

3.5 Nel caso di Switching, la fornitura sarà attività compatibilmente con le tempistiche previste dalla Delibera 138/04.

3.6 Nel caso di attivazione di un nuovo PDR o di uno precedentemente disattivato e in caso di voltura, la fornitura sarà avviata secondo le tempistiche definite nel RQDG.

3.7 Gli effetti del presente Contratto, valevole per i PDR comunicati dal Cliente, decorrono dal giorno dell'avvenuta attivazione della fornitura dei servizi gas, e il contratto si intende a tempo indeterminato, salvo la possibilità di recesso di entrambe le parti disciplinata dall'art. 5. Qualora per cause non imputabili ad HERA COMM MARCHE la data di attivazione della fornitura non sia compatibile con la data di attivazione del servizio di trasporto di gas, la decorrenza della fornitura si intende differita alla prima data utile successiva che HERA COMM MARCHE comunicherà al Cliente tramite posta ordinaria presso l'indirizzo di fatturazione indicato dal Cliente stesso.

Qualora la modifica della data di attivazione non sia imputabile ad HERA COMM MARCHE (a titolo esemplificativo ma non esaustivo, tale causa può consistere nella subordinazione dell'efficacia del Contratto al pagamento da parte del Cliente delle morosità pregresse) la stessa non è responsabile di eventuali danni subiti dal Cliente, derivanti dal rinvio dell'attivazione della fornitura.

ART. 4 - GARANZIE

4.1 HERA COMM MARCHE ha la facoltà di richiedere al Cliente, anche successivamente all'attivazione del contratto, una somma a titolo di deposito cauzionale.

4.2 Per i Clienti domestici economicamente svantaggiati aventi diritto, a norma del TIBEG, alla compensazione della spesa, l'ammontare del deposito cauzionale è determinato nella misura di: 25,00 euro per i Clienti con consumi fino a 500 Smc/anno; di 77,00 euro per i Clienti con consumi superiori a 500 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 consumi superiori a 5000 Smc/anno.

Per i Clienti diversi da quelli di cui sopra, l'ammontare massimo del deposito cauzionale è determinato nella misura: 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. Se, nel corso del rapporto contrattuale, i consumi storici del Cliente subiscono variazioni, l'ammontare del deposito cauzionale così come sopra definito, viene adeguato ai nuovi scaglioni di consumo.

4.3 Il pagamento del deposito cauzionale avviene con addebito in bolletta e viene restituito al momento della cessazione degli effetti del contratto di vendita, maggiorato degli interessi maturati al tasso legale.

4.4 Se il Cliente sceglie come modalità di pagamento la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito delle bollette, HERA COMM MARCHE non può richiedere alcuna somma a titolo di deposito cauzionale.

4.5 La mancata prestazione delle garanzie richieste conferisce ad HERA COMM MARCHE la facoltà di sospendere le forniture in corso, di negare quelle richieste e, nei casi di maggior rischio, di risolvere il contratto. In caso di insolvenza, HERA COMM MARCHE può utilizzare il deposito cauzionale a copertura dei propri crediti e il Cliente non può riottenere la fornitura se non la reintegra. Il deposito cauzionale viene rimborsato al momento della cessazione del contratto, dopo il saldo di tutti i consumi relativi all'utenza cessata e detraendo gli eventuali importi ancora dovuti dal Cliente.

ART. 5 - RECESSO UNILATERALE E DIRITTO DI RIPENSAMENTO

5.1 Se il Cliente recede dal Contratto al fine di cambiare fornitore, può esercitare il diritto di recesso senza oneri in qualsiasi momento della fornitura, 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 MARCHE.

5.2 HERA COMM MARCHE può recedere dal presente contratto con un preavviso di almeno 6 (sei) mesi mediante invio di una raccomandata a.r.. Il termine di preavviso del recesso decorre a partire dal primo giorno del primo mese successivo a quello di ricevimento della comunicazione di recesso da una delle Parti.

5.3 Se il Cliente recede dal contratto senza il fine di cambiare fornitore, ma al fine di cessare la fornitura di gas, il Cliente può richiedere la chiusura del contatore di gas rivolgendosi direttamente allo Sportello Clienti più vicino, contattando il numero verde 800.991.111 o in forma scritta presso la sede legale HERA COMM MARCHE Via Sasso, 120 61029 Urbino (PU). In seguito al ricevimento della comunicazione di recesso, HERA COMM MARCHE inoltra al Distributore competente richiesta di chiusura del contatore di gas. In tale caso il termine di preavviso non può essere superiore a 30 (trenta) giorni e decorre dalla data di ricevimento della comunicazione da parte dell'esercente.

5.4 Il termine di preavviso del recesso di cui agli articoli 5.1 e 5.2 decorre dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte rispettivamente del venditore e del Cliente.

5.5 Qualora il contratto sia stipulato fuori dai locali commerciali di HERA COMM MARCHE, ovvero attraverso forme di comunicazione a distanza il Cliente può altresì esercitare il diritto di ripensamento senza oneri e senza fornire alcuna motivazione dandone comunicazione ad HERA COMM MARCHE mediante lettera raccomandata a.r. da indirizzare presso la sede legale HERA COMM MARCHE Via Sasso, 120 61029 Urbino (PU) entro 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del contratto (eventualmente anche utilizzando il modulo pubblicato sul sito www.heracomm-marche.it).

5.6 Se il Cliente ha richiesto espressamente ad HERA COMM MARCHE che la fornitura di gas abbia inizio durante il periodo utile per l'esercizio del diritto di ripensamento di cui al precedente comma 5.5, ma successivamente a tale richiesta lo esercita, il Cliente, ai sensi del Codice di Condotta Commerciale, se la fornitura è già stata attivata, è tenuto al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto fino al momento della cessazione della fornitura.

Se invece la fornitura non è stata ancora attivata, al Cliente è addebitato un importo pari ad € 23,00.

5.7 Ai sensi della Delibera 302/2016, il Cliente con la sottoscrizione del presente Contratto, rilascia ad HERA COMM MARCHE apposita procura a recedere, per suo conto ed in suo nome, dal contratto con il venditore uscente.

ART. 6 - CONDIZIONI ECONOMICHE

6.1 Ai consumi rilevati con le modalità di cui al successivo art. 7, vengono applicate le condizioni economiche di vendita indicate nell'Offerta Economica scelta dal Cliente.

6.2 Sono a carico del Cliente tutti gli oneri e le maggiorazioni previste dalle Autorità competenti, nonché qualsivoglia diritto, tributo, imposta e relative addizionali presenti e future, salvo che non siano espressamente posti, dalle normative vigenti e successive modifiche e/o integrazioni a carico di HERA COMM MARCHE e senza facoltà di rivalsa; di essi viene data evidenza in bolletta almeno una volta all'anno.

6.3 Relativamente alla fornitura di gas, oltre a quanto previsto all'art. 6.1, sono posti a carico del Cliente, salvo diverse ed esplicite indicazioni riportate nell'Offerta Economica:

a) la quota di vendita al dettaglio, di cui all'art. 7 del "TIVG", gli oneri aggiuntivi di trasporto compresi nelle componenti "QOA" di cui all'art. 11 dell'allegato A al "TIVG" e "QTMCV" di cui all'art. 6.2 comma c) dell'allegato A al "TIVG"; HERA COMM MARCHE si riserva inoltre di applicare al Cliente, previa comunicazione scritta, ogni altra componente tariffaria positiva introdotta nell'ambito delle condizioni economi-

SERVIZIO A MERCATO LIBERO

che di tutela;

b) la componente "QT" di cui all'art. 8 del "TIVG", a copertura dei costi di trasporto; la componente "QS" di cui all'art. 9 del "TIVG", a copertura dei costi di stoccaggio; i costi di distribuzione e misura del gas, così come definiti all'art. 10 del "TIVG".

6.4 Gli elementi essenziali di spesa saranno riassunti nella Bolletta sintetica; qualora il Cliente lo ritenesse necessario, può richiedere gli Elementi di Dettaglio rivolgendosi allo Sportello Clienti più vicino o contattando il numero verde 800.991.111 o in forma scritta presso la sede legale HERA COMM MARCHE Via Sasso, 120 61029 Urbino (PU). Le singole voci che compongono gli importi fatturati in bolletta saranno descritte nella Guida alla Lettura e nel Glossario pubblicati sul sito www.heracomm-marche.it.

6.5 L'Offerta Economica scelta dal Cliente è valida per l'intera durata contrattuale. Il Cliente ha facoltà di scegliere in qualsiasi momento una diversa Offerta Economica secondo le modalità e alle condizioni stabilite e comunicate di volta in volta da HERA COMM MARCHE.

6.6 Per ogni richiesta che HERA COMM MARCHE inoltra al Distributore competente per conto del Cliente, al Cliente viene applicato un contributo in quota fissa, a copertura di oneri commerciali, pari a quanto stabilito dal listino in vigore consultabile sul sito www.gruppohera.it/marche. A titolo esemplificativo ma non esaustivo rientrano tra le prestazioni indicate: nuova attivazione, voltura, subentro. Nessun contributo (né oneri amministrativi né oneri commerciali) è previsto in caso di attivazione del servizio per cambio di fornitore.

ART. 7 - MODALITÀ DI CALCOLO DEI CONSUMI

7.1 La fatturazione avviene sulla base dei consumi del Cliente relativi al gruppo di misura installato presso il punto di fornitura oggetto del presente contratto. I consumi del Cliente sono comunicati ad HERA COMM MARCHE dal Distributore locale che ha la responsabilità dell'attività di misura.

7.2 In ottemperanza al TIVG, il Distributore è tenuto ad effettuare un tentativo di lettura del gruppo di misura ed in particolare: a) per i PDR con consumo annuo fino a 500 Smc/anno: 1 tentativo di raccolta l'anno; b) per i PDR con consumo annuo superiore a 500 Smc/anno e fino a 1.500 Smc/anno: 2 tentativi di raccolta l'anno; c) per i PDR con consumo annuo superiore a 1.500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno: 3 tentativi di raccolta l'anno; d) per i PDR con consumo annuo superiore a 5.000 Smc/anno: un tentativo mensile.

7.3 Il Cliente può provvedere, anche all'autolettura del contatore, comunicandola ad HERA COMM MARCHE secondo le modalità riportate in bolletta; l'autolettura, se validata dal Distributore competente, è valida ai fini della fatturazione, salvo il caso di non verosimiglianza statistica con i dati storici del Cliente.

Al momento dell'acquisizione dell'autolettura o entro i 4 (quattro) giorni lavorativi successivi se la modalità di raccolta non permette una risposta immediata al Cliente, HERA COMM MARCHE comunicherà al Cliente la presa in carico o meno del dato di autolettura.

7.4 Per i Clienti titolari di un PDR dotato di un gruppo di misura non accessibile o parzialmente accessibile, nel caso in cui il tentativo di raccolta della misura non vada a buon fine, il Distributore è tenuto ad informare il Cliente dell'eventuale possibilità di comunicare l'autolettura ad HERA COMM MARCHE, rilasciando una nota informativa cartacea. Per i Clienti titolari di un PDR dotato di un gruppo di misura accessibile, in caso di mancata raccolta della misura secondo le previsioni riportate al punto 7.2, è dovuto, da parte del Distributore competente, un indennizzo pari a 35,00 euro, che HERA COMM MARCHE corrisponde al Cliente nella prima bolletta utile.

7.5 Nel caso in cui HERA COMM MARCHE non disponga dei consumi di gas in tempo utile ai fini della fatturazione, la stessa procede a fatturazione d'acconto sui consumi presunti, stimati sulla base dei consumi storici del Cliente, dell'andamento climatico e delle modalità di utilizzo del gas, dandone evidenza in bolletta e fermo restando il successivo conguaglio.

Per i nuovi Clienti, le stime vengono effettuate in relazione alla tipologia e alle caratteristiche dell'utenza oppure in base alla stima di consumo annuale dichiarata dal Cliente.

7.6 Qualora, su segnalazione del Cliente o di propria iniziativa, HERA COMM MARCHE accerti un errore nella lettura del gruppo di misura con conseguente errata misurazione dei consumi, la stessa procede al ricalcolo degli importi precedentemente fatturati.

ART. 8 - FATTURAZIONI E PAGAMENTI

8.1 La prima bolletta viene emessa entro un termine massimo di 120 (centoventi) giorni dalla data di attivazione del contratto ed è relativa ai consumi effettuati dall'attivazione del servizio.

8.2 Le bollette successive alla prima sono emesse 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.

Qualora la fattura inviata al Cliente includa uno o più servizi, la periodicità di fatturazione adottata sarà quella che risulterà più frequente fra i servizi. Hera Comm si riserva la facoltà di modificare la periodicità di fatturazione dandone specifica comunicazione al Cliente, secondo le modalità di cui all'articolo 21, comma 2.

8.3 Ciascuna fattura verrà emessa entro il termine di 45 (quarantacinque) giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima fattura. Nel caso di emissione della fattura di periodo oltre il termine di cui sopra, il venditore riconosce al Cliente un indennizzo automatico in occasione della prima fattura utile,

così determinato, ai sensi del TIF: a) 6 € per un ritardo fino a 10 giorni solari successivi al termine, con maggiorazione di 2 € ogni 5 giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 €, raggiunto per ritardi fino a 45 giorni solari dal termine; b) 40 € se la fattura viene emessa in un tempo compreso tra 46 e 90 giorni solari dal termine; c) 60 € se la fattura viene emessa in un tempo superiore a 90 giorni solari dal termine.

8.4 I pagamenti devono essere effettuati dal Cliente entro la data di scadenza e con le modalità indicate in bolletta; il periodo intercorrente tra la data di emissione della bolletta e la data di scadenza non è inferiore a 20 (venti) giorni.

8.5 Il Cliente può effettuare il pagamento delle bollette 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.

8.6 Il pagamento nei termini e con le modalità sopra indicate libera immediatamente il Cliente dai suoi obblighi.

8.7 In caso di cessazione della fornitura HERA COMM MARCHE recapiterà al Cliente la fattura di chiusura entro 6 (sei) settimane decorrenti dal giorno della cessazione e, in caso di ritardo, Hera Comm riconoscerà al Cliente nella medesima fattura di chiusura un indennizzo automatico, nella misura di 4 € nel caso in cui la fattura di chiusura sia emessa con un ritardo fino a dieci giorni solari successivi al termine entro cui Hera Comm è tenuta ad emettere la fattura. Successivamente l'importo è maggiorato di 2 € ogni 10 giorni ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 22 € per ritardi pari o superiori a 90 giorni solari.

ART. 9 - MOROSITÀ E SOSPENSIONE PER RITARDO PAGAMENTO

9.1 Il Cliente che non paga entro il termine indicato nella bolletta è considerato moroso. HERA COMM MARCHE, trascorsi inutilmente non meno di 20 (venti) giorni dalla data di scadenza riportata in bolletta, invia al Cliente un sollecito a mezzo raccomandata avente valore di costituzione in mora. Nel sollecito, HERA COMM MARCHE indica il termine ultimo entro cui provvedere all'adempimento, decorrente a partire dalla data di emissione o di invio della comunicazione di costituzione in mora, le modalità di comunicazione dell'avenuto pagamento, i tempi entro i quali in costanza di mora la fornitura potrà essere sospesa, nonché i costi delle operazioni di sospensione e riattivazione della fornitura.

9.2 Trascorso inutilmente il termine indicato nel sollecito scritto, comunque non inferiore a 15 (quindici) giorni solari dall'invio della raccomandata o, alternativamente, 20 (venti) giorni solari dalla data di emissione della costituzione in mora, HERA COMM MARCHE procede, trascorso un termine non inferiore a 3 (tre) giorni, all'invio al Distributore Competente della richiesta di Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità ai sensi del TIMG. Nel caso in cui l'intervento di Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità non vada a buon fine, HERA COMM MARCHE può richiedere al Distributore Competente, previa comunicazione raccomandata al Cliente, l'"Interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna" decorsi almeno dieci giorni lavorativi dalla predetta comunicazione e con oneri a carico del Cliente stesso nel caso quest'ultimo non renda possibile l'esecuzione della Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità. Decorsi non meno di 5 (cinque) giorni dall'avenuta Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità e persistendo la morosità, HERA COMM MARCHE ha facoltà di risolvere contratto e di richiedere al Distributore competente la cessazione amministrativa per morosità. L'Interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna comporta sempre l'immediata risoluzione del contratto. In entrambi i casi HERA COMM MARCHE procede al recupero coattivo del credito.

Il Cliente si assume comunque l'obbligo di consentire al Distributore competente l'accesso ai locali dove è ubicato l'impianto di misura al fine di poter disalimentare il PDR in caso di inadempimento del Cliente medesimo.

9.3 In caso di Cessazione amministrativa per morosità a seguito di impossibilità di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna, HERA COMM MARCHE sarà tenuta a trasmettere all'impresa di distribuzione, se questa ne farà richiesta: a) copia delle fatture non pagate; b) copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del Cliente finale; c) copia della risoluzione del contratto con il Cliente finale e della documentazione attestante la ricezione della risoluzione da parte dello stesso; d) copia del contratto di fornitura o copia dell'ultima fattura pagata; e) documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del cliente finale.

9.4 HERA COMM MARCHE non può richiedere al Distributore competente la Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità nei seguenti casi: a) in assenza della comunicazione scritta di cui al precedente comma 9.1 o non siano stati rispettati i termini di cui all'art. 9.2; b) Il Cliente abbia comunicato ad HERA COMM MARCHE l'avenuto pagamento con le modalità indicate nel sollecito di cui al comma 9.2; c) in caso di mancato pagamento di importi in misura inferiore od uguale all'ammontare del deposito cauzionale; d) HERA COMM MARCHE non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito del malfunzionamento del Gruppo di Misura accertato dal distributore Competente; e) HERA COMM MARCHE non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto relativo a conguaglio o fatturazione anomala di consumi (alla condizione che l'importo anomalo sia superiore a 50 (cinquanta) euro e il reclamo non sia stato inviato dal cliente oltre i dieci giorni successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo); f) in caso di mancato pagamento di servizi od addebiti concernenti forniture diverse dalla fornitura di Gas e non riguardi pagamenti espres-

SERVIZIO A MERCATO LIBERO

samente contemplati nel contratto; g) durante i giorni indicati come festivi, ivi inclusi il giorno della festa patronale del Comune ove è ubicato il PDR, durante i giorni di venerdì e sabato ed i giorni che precedono i giorni festivi.

9.5 HERA COMM MARCHE corrisponde al Cliente un indennizzo pari a: a) 30,00 (trenta) euro se la fornitura di gas è stata sospesa per morosità, nonostante il mancato invio della costituzione in mora; b) 20,00 (venti) euro nel caso in cui la fornitura di gas sia stata sospesa per morosità, nonostante, alternativamente, il mancato rispetto di uno dei seguenti termini: 1) termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento; 2) termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale qualora l'esercente la vendita non sia in grado di documentare la data di invio della raccomandata; 3) termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice per la sospensione della fornitura.

9.6 Il Cliente moroso non può pretendere il risarcimento di danni derivanti dalla sospensione della fornitura e dalla risoluzione di diritto del contratto.

9.7 In caso di disattivazione e riattivazione a seguito di morosità, esclusi i casi di cui all'art. 9.5, HERA COMM MARCHE può applicare il contributo in quota fissa previsto dal listino del Distributore competente.

9.8 Hera Comm Marche si riserva altresì la facoltà di richiedere un indennizzo - identificato in fattura come Corrispettivo C^{MOR} - nell'ambito del Sistema indennitario, qualora il Cliente eserciti il recesso per cambio Fornitore senza adempiere ai propri obblighi di pagamento.

ART. 10 - INTERESSI DI MORA E ULTERIORI SPESE

10.1 Qualora il Cliente non effettui il pagamento della bolletta nel termine ivi indicato, HERA COMM MARCHE, salvo ogni altro diritto previsto dal presente contratto, oltre al pagamento del corrispettivo dovuto addebita al Cliente interessi di mora, calcolati su base annua e pari al tasso ufficiale di riferimento aumentato di 3,5 punti percentuali.

10.2 Qualora il ritardo nel pagamento sia imputabile al Cliente, HERA COMM MARCHE può richiedere al Cliente il risarcimento dei costi sostenuti per il recupero delle somme non tempestivamente corrispostegli.

10.3 HERA COMM MARCHE addebita inoltre al Cliente il pagamento di eventuali spese postali sostenute per ogni comunicazione relativa a solleciti di pagamento.

10.4 In caso di ripristino dell'erogazione, il Cliente è tenuto a pagare gli ulteriori costi per la rimessa in servizio dell'impianto e per le azioni svolte da HERA COMM MARCHE la tutela dei propri diritti.

ART. 11 - UTILIZZO DEI SERVIZI ENERGETICI E DIVIETO DI RIVENDITA

11.1 È fatto divieto di rivendita o cessione dei servizi energetici venduti al Cliente.

11.2 I servizi energetici forniti non possono essere utilizzati per usi diversi da quelli previsti nel contratto.

ART. 12 - CONSUMI ABUSIVI E SOSPENSIONE DELLA FORNITURA

12.1 In caso di appropriazione fraudolenta del gas, di manomissione, di alterazione dei sigilli o del gruppo di misura, da parte del Cliente, ovvero di utilizzo degli impianti in modo non conforme al contratto, in deroga a quanto riportato al 9.2 e 9.4, HERA COMM MARCHE può richiedere al Distributore competente la sospensione della fornitura anche senza la costituzione in mora di cui al 9.1.

12.2 Il Distributore competente determina il consumo di gas su accertamenti tecnici insindacabili.

12.3 Il Cliente è tenuto al pagamento del consumo effettuato abusivamente e risponde di tutti gli eventuali danni arrecati ad HERA COMM MARCHE o a terzi.

ART. 13 - IRREGOLARE FUNZIONAMENTO DEL GRUPPO DI MISURA

13.1 Il Cliente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del gruppo di misura; le richieste del Cliente sono inoltrate da HERA COMM MARCHE al Distributore competente. Se le verifiche confermano le irregolarità segnalate dal Cliente, le spese di prova e delle riparazioni sono a carico del Distributore competente, in caso contrario sono a carico del Cliente a cui possono essere addebitate in bolletta. In ogni caso HERA COMM MARCHE fornisce comunicazione scritta contenente l'esito della verifica.

13.2 Nel caso in cui il gruppo di misura risulti non perfettamente funzionante o bloccato, il Distributore competente ricostruisce i consumi per il periodo compreso fra il momento in cui si è verificato il guasto o la rottura del gruppo di misura, se determinabile con certezza, e il momento in cui si provvede alla sua sostituzione.

13.3 Se il momento del guasto o della rottura non è determinabile con certezza, il periodo con riferimento al quale il Distributore competente procede alla ricostruzione dei consumi è quello intercorrente dalla data di verifica, o di sostituzione del gruppo di misura per l'invio ad un laboratorio qualificato, e l'ultima lettura validata ai sensi del TIVG e non contestata dal Cliente finale secondo le modalità e le tempistiche disciplinate nel TIQV; il periodo con riferimento al quale il Distributore competente procede alla ricostruzione dei consumi non può comunque superare i cinque anni solari precedenti la data in cui è stata effettuata la verifica del gruppo di misura o la sostituzione per l'invio ad un laboratorio qualificato.

13.4 Nel caso in cui il gruppo di misura sia manomesso o quando manchi ogni riferimento ai consumi precedenti, il consumo è determinato dal Distributore competente su accertamenti tecnici.

ART. 14 - INTERRUZIONI E IRREGOLARITÀ DEL SERVIZIO

14.1 La fornitura dei servizi energetici avviene di regola con continuità, salvo cause indipendenti dalla volontà di HERA COMM MARCHE, o patti speciali con il Cliente.

14.2 HERA COMM MARCHE non assume responsabilità alcuna per eventuali interruzioni, diminuzioni di fornitura dovute a causa di forza maggiore, eventi fortuiti, incidenti, scioperi e ragioni di servizio quali ad esempio manutenzioni. Laddove possibile, HERA COMM MARCHE provvede a informare il Cliente, con ogni mezzo idoneo.

14.3 In nessuno dei casi indicati al punto 14.2, il Cliente ha diritto a risarcimento di danni né ad abbuoni o indennizzi di qualsiasi genere o natura.

ART. 15 - SOSPENSIONE DELLA FORNITURA E RISOLUZIONE DI DIRITTO DEL CONTRATTO

15.1 In presenza di inadempimenti del Cliente di cui agli artt. 4, 6, 9, 11 e 12 HERA COMM MARCHE può sospendere la fornitura e risolvere di diritto il presente contratto con preavviso di almeno 5 (cinque) giorni, a mezzo raccomandata, contenente l'intimazione di adempiere.

15.2 In tali casi il Cliente non può pretendere il risarcimento dei danni derivanti dalla sospensione della fornitura e dalla risoluzione di diritto del contratto.

ART. 16 - RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI

16.1 Il Cliente può inoltrare ad HERA COMM MARCHE un reclamo o una richiesta di informazioni in forma scritta indirizzati ai canali di contatto indicati in fattura e sul sito www.heracomm-marche.it/, oppure presso la sede legale HERA COMM MARCHE Via Sasso, 120 61029 Urbino (PU), purché sia possibile accertare la data del ricevimento del reclamo e/o della richiesta di informazioni. Sul sito internet è possibile scaricare il modulo reclamo. Il Cliente può inoltrare reclamo scritto o richiesta di informazioni senza utilizzare tale modulo alla condizione che la comunicazione contenga i seguenti elementi: nome e cognome del reclamante, indirizzo di fornitura, servizio a cui si riferisce il reclamo o la richiesta di informazioni, il codice alfanumerico identificativo del PDR ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice cliente ed una breve descrizione dei fatti contestati e tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto verificatosi; è necessario indicare anche il recapito postale se diverso da quello di fornitura.

16.2 Per i reclami in forma scritta HERA COMM MARCHE, in ottemperanza al TIQV, invia in forma scritta al Cliente una risposta motivata al reclamo entro i termini previsti dall'art. 21.2.

16.3 In caso di reclami, in forma scritta, relativi all'importo addebitato nella bolletta, HERA COMM MARCHE, riscontrata la fondatezza del reclamo, provvede ad inviare risposta scritta ed a rettificare la bolletta nei tempi e secondo le modalità previste dall'art. 21.2. Nel caso in cui il reclamo non dia diritto ad alcuna rettifica il Cliente è tenuto a pagare l'importo già richiesto oltre gli interessi di mora dalla scadenza della bolletta ed eventuali ulteriori spese, entrambi calcolati da HERA COMM MARCHE come previsto dall'art. 9 e comunicati al Cliente nella bolletta successiva o con apposito avviso.

16.4 In caso di reclamo inerente alla fatturazione, di una richiesta di rettifica di fatturazione o di una richiesta di informazione che interessi la fatturazione, HERA COMM MARCHE provvede ad inviare gli Elementi di Dettaglio nei termini di cui all'articolo 21 delle presenti Condizioni Generali di Contratto.

16.5 Il Cliente può ricorrere gratuitamente anche alla procedura di conciliazione del Servizio Conciliazione Clienti Energia, gestito da Acquirente Unico per conto dell'Autorità. 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>

ART. 17 - LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

17.1 Il Contratto è disciplinato ed interpretato in conformità alle leggi italiane. Per ogni eventuale controversia tra il Fornitore e il Cliente è competente in via esclusiva il foro del luogo di residenza o di domicilio elettivo del Cliente.

ART. 18 - COMUNICAZIONI

18.1 Ogni comunicazione relativa al contratto deve essere rivolta ai canali di contatto indicati in bolletta oppure in forma scritta ad HERA COMM MARCHE presso sede legale, Via Sasso, 120 61029 Urbino (PU), fatto salvo i casi in cui vengano richieste al Cliente specifiche modalità di comunicazione espressamente indicate nel presente Contratto.

ART. 19 - CONTRASTO TRA CONTRATTO E NORMATIVA

19.1 Qualora si verificasse un contrasto tra le norme stabilite dalle autorità competenti, ed il presente contratto, le norme stesse sono considerate prevalenti. Per autorità competenti si intendono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, gli organi statali o autorità amministrative indipendenti (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, Autorità Garante per la protezione dei dati personali, Autorità Garante per la concorrenza ed il mercato, etc.).

ART. 20 - LIVELLI DI QUALITÀ E INDENNIZZI AUTOMATICI

20.1 In applicazione delle previsioni del titolo IV del TIQV, HERA COMM MARCHE è tenuta al rispetto dei seguenti livelli specifici di qualità: 1) Tempo di rettifica di fatturazione per bollette 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

SERVIZIO A MERCATO LIBERO

reclami scritti.

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

20.3 Se lo standard specifico di qualità non è rispettato per cause non dovute a: forza maggiore, ritardi del Distributore a mettere a disposizione dati tecnici richiesti ad HERA COMM MARCHE, responsabilità di terzi o a cause non dovute al Cliente stesso, HERA COMM MARCHE è tenuta a titolo di indennizzo al versamento al Cliente di un importo pari a 25,00 euro.

L'indennizzo non è dovuto: 1) al Cliente finale a cui sia stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto dello stesso livello specifico di qualità; 2) in caso di reclami per i quali non sia possibile identificare il Cliente finale perché non contenenti le informazioni minime di cui all'art. 16.1 del presente Contratto.

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.

20.4 In applicazione del TIQV, HERA COMM MARCHE è altresì tenuta al rispetto del seguente livello generale di qualità: 1) Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni. La percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari deve essere pari al 95% delle pratiche ricevute.

ART. 21 - AGGIORNAMENTO DELLE CLAUSOLE CONTRATTUALI

21.1 Il presente contratto si intende modificato di diritto, mediante l'inserimento di clausole negoziali e regolamentazioni tecniche che le autorità competenti vorranno definire. Si intendono automaticamente inserite nel contratto eventuali condizioni obbligatoriamente imposte dalla legge o da provvedimenti di pubbliche Autorità o di altri soggetti competenti. Parimenti si intendono abrogate le clausole del contratto che risultino incompatibili con le condizioni obbligatoriamente imposte ai sensi del precedente comma.

21.2 HERA COMM MARCHE avrà il diritto di modificare le condizioni riportate nell'Offerta Economica per giustificato motivo, ogni qualvolta vi sia una sostanziale modifica normativa o un mutamento sostanziale delle condizioni di mercato relative all'approvvigionamento del gas naturale ovvero della vendita ai clienti finali e che, in entrambi i casi, sia incompatibile con il contratto o con i presupposti economici in base ai quali il Contratto è stato concluso.

In tal caso, HERA COMM MARCHE sarà tenuta a darne comunicazione in forma scritta al Cliente con un preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi rispetto alla data di decorrenza delle variazioni, considerandosi decorrente tale termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento da parte del Cliente. Salva prova contraria, suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettuato da parte di HERA COMM MARCHE. In caso di dissenso, il Cliente potrà recedere dal contratto, senza oneri, dandone comunicazione ad HERA COMM MARCHE tramite lettera raccomandata a.r. o fax, con un preavviso non superiore ad 1 (uno) mese. In caso di mancata comunicazione delle variazioni unilaterali di contratto, con le modalità e nei termini sopra descritti, al Cliente è dovuto un indennizzo pari a 30,00 (trenta) euro. La comunicazione non è dovuta in caso di variazione dei corrispettivi che derivano dall'applicazione di clausole contrattuali in materia di indicizzazione o di adeguamento automatico.

In questo caso il Cliente è informato della variazione nella prima bolletta in cui le variazioni sono applicate.

ART. 22 - DISPOSIZIONI GENERALI

22.1 Il presente Contratto è conforme alle disposizioni di cui al Codice del Consumo.

22.2 La fornitura dei servizi energetici è disciplinata dalle norme e disposizioni del presente Contratto ed effettuata da HERA COMM MARCHE in ottemperanza alle disposizioni previste dalle Autorità competenti.

22.3 L'Offerta Economica prevale sempre sulle presenti Condizioni Generali di Contratto, laddove discordanti.

22.4 Il Cliente dichiara di conoscere le condizioni contrattuali di riferimento per la fornitura di gas naturale in regime di tutela prevista dal TIVG ed è a conoscenza di poterle scegliere all'atto della sottoscrizione del contratto ed in qualsiasi momento del rapporto contrattuale senza alcun onere aggiuntivo.

22.5 Nessuna delle parti può cedere il contratto a terzi, senza il preventivo consenso del contraente ceduto. Limitatamente ad HERA COMM MARCHE, non è considerato terzo qualsiasi società controllante il contraente cedente o da quest'ultimo controllata, come pure qualsiasi società partecipata o partecipata dalla controllante. In caso di mancata comunicazione delle variazioni unilaterali di contratto, con le modalità e nei termini sopra descritti, al Cliente è dovuto un indennizzo pari a 30,00 (trenta) euro.

"Ai sensi della Delibera 223/2016/R/gas chiunque utilizza, anche occasionalmente, il gas metano fornito tramite reti, beneficia automaticamente di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas." Per approfondimenti sulla copertura assicurativa si può contattare lo Sportello per il consumatore al Numero verde 800.166.654 oppure con le modalità indicate nel sito www.arera.it. In caso di sinistro, il modulo per la denuncia è reperibile sul sito www.heracomm-marche.it, sul sito www.cig.it oppure rivolgendosi direttamente al più vicino Sportello Clienti".

"Il bonus sociale per la fornitura di gas naturale del Ministero dello Sviluppo Economico per le famiglie in disagio economico può essere chiesto al proprio Comune. Per informazioni visita www.sviluppoeconomico.gov.it o www.autorita.energia.it o chiama il n° verde 800.166.654".

SERVIZIO A MERCATO LIBERO

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER IL SERVIZIO “DIARIO DEI CONSUMI” E “HERA FAST CHECK UP”

ART. 1 - DEFINIZIONI

Ai fini del presente contratto (di seguito il Contratto) si applicano le seguenti definizioni:

- Servizi Hera On Line (di seguito “Portale SOL”): sono i Servizi On Line del Gruppo Hera raggiungibili all’indirizzo <https://servizionline.gruppohera.it> ai quali il Cliente, previa apposita registrazione, potrà accedere 7 gg su 7, 24 h al giorno, per poter gestire le proprie forniture e accedere ai servizi del presente Contratto;
- Cliente: è il soggetto che ha sottoscritto con Hera Comm Marche un contratto di somministrazione di gas a mercato libero aderendo all’Offerta, così come definita all’art. 3 del Contratto;
- Credenziali accesso SOL: indicano l’account del Cliente sul Portale SOL costituito dalla username e password, ottenute in fase di registrazione;
- Fornitura Energy: è il contratto di somministrazione di gas naturale sottoscritto con Hera Comm Marche;
- Offerta: è l’Offerta Economica per i servizi energetici a mercato libero di Hera Comm Marche per cui è previsto il Servizio;
- Piattaforma Diario dei Consumi: è l’interfaccia web disponibile tramite il Portale SOL che consente l’accesso al servizio on line di Diario dei Consumi;
- Piattaforma HERA Fast Check Up: è l’interfaccia web disponibile tramite il Portale SOL che consente l’accesso al servizio di HERA Fast Check Up;
- HERA Report di Analisi: è una funzionalità del Servizio, così come definito all’art. 2 del Contratto, che consente al Cliente di ricevere un report di riepilogo dei consumi analizzati. Le specifiche funzionalità sono descritte al paragrafo “Funzionalità del Servizio”;
- Servizio: è il servizio di Hera Comm Marche di “Diario dei Consumi” ed “Hera Fast Check Up”.

ART. 2 - OGGETTO DEL CONTRATTO

Il Contratto ha per oggetto il servizio di Hera Comm Marche di “Diario dei Consumi” ed “Hera Fast Check Up”, costituito dall’accesso da parte del Cliente alla Piattaforma Diario dei Consumi, dall’accesso alla Piattaforma “HERA Fast Check Up” e dall’invio di report periodici (di seguito, nella loro totalità, denominati per brevità il “Servizio”). Il Servizio è teso a consentire al Cliente di acquisire una maggior consapevolezza sui propri consumi energetici e di adottare scelte di consumo votate ad un maggior risparmio energetico.

ART. 3 - CONDIZIONI E ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio sarà reso solamente per i Clienti che hanno sottoscritto l’offerta di fornitura di gas (l’Offerta) che lo prevede, per tutti PdR per i quali l’Offerta stessa è stata attivata. Il Contratto è da considerarsi funzionalmente collegato alla Fornitura Energy. Il Servizio sarà attivato dalla data di attivazione della Fornitura Energy collegata all’Offerta: qualora, per un qualsiasi motivo la Fornitura Energy venisse sospesa e/o cessasse, anche il Servizio verrà sospeso e/o cesserà.

Il primo Report di analisi e l’accesso alla Piattaforma di Diario dei Consumi saranno disponibili decorsi almeno 20 giorni dalla data di attivazione della Fornitura Energy.

ART. 4 - FUNZIONALITÀ DEL SERVIZIO

Il Servizio consiste:

- nell’invio al Cliente di report periodici (i Report) in formato cartaceo e/o digitale, con la stessa frequenza con cui viene inviata la bolletta per la Fornitura Energy, contenenti un’analisi sull’andamento nel tempo dei consumi, il calcolo di alcuni indicatori specifici e un confronto rispetto a Clienti “simili” della stessa provincia e con le stesse caratteristiche abitative (n. abitanti, superficie abitazione). I report analizzeranno i consumi fatturati di gas del Cliente;
- l’accesso tramite il Portale SOL alla Piattaforma Diario dei Consumi e alla Piattaforma Hera Fast Check Up.

A tal fine il Cliente, in fase di adesione all’Offerta, dovrà comunicare i seguenti dati:

- numero di abitanti: è il numero delle persone che risiedono stabilmente nell’edificio oggetto della Fornitura Energy;
- superficie: è la superficie calpestabile dell’edificio oggetto della Fornitura Energy espressa in metri quadrati;
- indirizzo di spedizione report: è l’indirizzo mail dell’invio elettronico della bolletta o dell’anagrafica o l’indirizzo di spedizione delle fatture cartacee indicato dal Cliente nel modulo di Richiesta Attivazione della Fornitura Energy al quale saranno inviati i Report.

I Report 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: eventuali anomalie riscontrate nei Report non costituiscono elemento per la sospensione dei pagamenti della Fornitura Energy e del canone di servizio, come identificato al successivo art. 5.

4.1 Piattaforma Diario dei Consumi

La Piattaforma è disponibile tramite interfaccia web accedendo al Portale SOL e cliccando su un apposito link. Dalla Piattaforma il Cliente potrà consultare i Report di analisi ricevuti e navigare tra i dati disponibili per costruire la propria analisi on line. La Piattaforma si aggiornerà ogni volta che sarà disponibile un aggiornamento di dati di consumo fatturato.

4.2 Piattaforma Hera Fast Check Up

La Piattaforma è disponibile tramite interfaccia web accedendo al Portale SOL e cliccando su un apposito link. Dalla Piattaforma il Cliente potrà, inserendo i dati relativi al proprio edificio e alle apparecchiature presenti, ottenere una stima della ripartizione energetica tra le principali fonti di consumo ed alcuni suggerimenti per il risparmio energetico.

ART. 5 - CORRISPETTIVI PER IL SERVIZIO

A fronte della disponibilità del Servizio il Cliente dovrà corrispondere ad Hera Comm Marche un canone fisso giornaliero (di seguito “Canone”) per la disponibilità del Servizio per singolo PdR, secondo quanto riportato nelle “Condizioni economiche del Servizio” inserite all’interno dell’Offerta. Gli importi del Canone verranno fatturati, con esplicita indicazione separata, nella bolletta relativa alla Fornitura Energy.

ART. 6 - DURATA DEL SERVIZIO

L’efficacia del Servizio avrà decorrenza dall’attivazione della Fornitura Energy e termina alla cessazione della stessa, salvo recesso di Hera Comm Marche da esercitarsi con apposita comunicazione con un preavviso di almeno 60 giorni.

ART. 7 - OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

Il Cliente è il solo responsabile dell’utilizzo diretto o indiretto del Servizio e dovrà tenere indenne Hera Comm Marche da ogni responsabilità, pretesa, reclamo, causa o azione derivante da o in qualunque modo connesse all’utilizzo del Servizio. Il Cliente è l’unico responsabile per l’utilizzo del Servizio anche in caso di uso da parte di terzi che per qualunque motivo, con o senza autorizzazione del Cliente, accedano al Portale SOL con le Credenziali di accesso del Cliente. Il Cliente dovrà collaborare con Hera Comm Marche per ottemperare agli adempimenti legislativi e normativi, laddove necessari, per l’espletamento del Servizio.

ART. 8 - RESPONSABILITÀ DI HERA COMM MARCHE

Hera Comm Marche garantisce che il Servizio viene fornito in conformità alle leggi e in generale alla normativa applicabile. È esclusa ogni responsabilità di Hera Comm Marche per l’interruzione, per la sospensione o per il malfunzionamento del Servizio dovuti a cause indipendenti dalla volontà della stessa, quali a titolo identificativo e non esaustivo l’interruzione, la sospensione o il malfunzionamento dell’operatività della rete internet o delle infrastrutture utilizzate del Cliente.

ART. 9 - FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

I corrispettivi di cui all’art. 5 saranno fatturati da Hera Comm Marche al Cliente all’interno della bolletta di gas relativa alla Fornitura Energy: il Canone del Servizio sarà applicato giornalmente a partire dalla data di attivazione della Fornitura Energy a partire dal primo ciclo di fatturazione.

Per le condizioni di “Fatturazione” e “Pagamenti” si rimanda a quanto stabilito all’art. 8 delle Condizioni Generali di Contratto della Fornitura Energy.

ART. 10 - SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

Hera Comm Marche potrà sospendere il Servizio mediante l’inibizione al Cliente dell’accesso alla Piattaforma di Diario dei Consumi e alla Piattaforma di Hera Fast Check Up:

- nel caso di sospensione della Fornitura Energy per morosità;
- nel caso di mancato pagamento del Canone fatturato.

L’erogazione del Servizio riprenderà non appena il Cliente avrà adempiuto agli obblighi di pagamento.

ART. 11 - LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

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

SERVIZIO A MERCATO LIBERO

MODULO RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI

ENERGY_HCM_06_2018_all1

TIPO DI RICHIESTA

Indicare che tipo di richiesta si intende effettuare

- Reclamo Richiesta di informazioni

CLASSIFICAZIONE (indicare uno degli argomenti sotto riportati)

<p>Contratti Reclami e richieste relativi alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione (perfezionamento e costi di voltura e subentro), le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite</p>	<p>Morosità e sospensione Reclami e richieste relativi alle procedure di morosità e all'eventuale riduzione di potenza, sospensione della fornitura e alla relativa riattivazione, interruzioni dell'alimentazione e cessazione amministrativa, nonché quelli sul Corrispettivo relativo a morosità pregresse (Cmor)</p>
<p>Mercato Reclami e richieste sulle modalità di conclusione dei nuovi contratti, reclami relativi alle tempistiche dello switching e alle condizioni economiche proposte dal venditore in sede di offerta rispetto a quelle previste in contratto ed applicate</p>	<p>Fatturazione Reclami e richieste relativi alla correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, all'autolettura, alla periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, all'effettuazione di pagamenti e rimborsi</p>
<p>Misura Reclami e richieste relativi al funzionamento e alla sostituzione del misuratore (programmata o non programmata) o alla mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento</p>	<p>Conessioni, lavori e qualità tecnica Reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni, spostamenti), sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della tensione o della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza</p>
<p>Bonus sociale Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni</p>	<p>Qualità commerciale Reclami e richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione</p>
<p>Altro Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza</p>	

SERVIZIO

Indicare per quale servizio si inoltra la richiesta e il relativo codice identificativo della fornitura

Gas naturale PDR

Autolettura Data autolettura/...../.....

DATI ANAGRAFICI DEL CLIENTE

Nome e Cognome / Azienda

Indirizzo di fornitura

Comune Provincia CAP

Codice cliente

MODALITÀ DI RISPOSTA

Indicare come si preferisce ricevere risposta (barrare la casella corrispondente)

- Posta (inserire indirizzo se diverso da quello di fornitura)
- Fax (inserire numero)
- E-mail (inserire indirizzo)

DESCRIZIONE DELLA RICHIESTA (scrivere in stampatello; in caso di necessità è possibile continuare a scrivere sul retro)

.....

.....

.....

Allegati Sì n° NO

Data richiesta Firma

Grazie per la sua collaborazione. L'azienda si impegna a utilizzare quanto da Lei segnalato per migliorare la qualità del servizio. In particolare in caso di reclamo sarà nostra cura inviarLe entro 40 giorni solari una risposta scritta circa l'esito degli accertamenti compiuti. La presente richiesta può essere spedita tramite posta o inviata via fax ai seguenti recapiti di Hera Comm Marche:

- Sede Legale, via Sasso 120, 61029 Urbino (PU)
- Fax 0721 699 200

Il richiedente ha preso visione dell'informativa ex art. 13 del Regolamento UE 2016/679 ("GDPR") relativa al trattamento dei suoi dati personali che saranno utilizzati nel pieno rispetto della normativa sulla privacy, per la corretta gestione del reclamo o richiesta di informazione.

SERVIZIO A MERCATO LIBERO

LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEI SERVIZI DI VENDITA DI GAS NATURALE

(Delibera dell'Arera n. 413/2016)

Gentile Cliente, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito ARERA) 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 MARCHE 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	
	ARERA - Vincoli di tempo per ogni prestazione	Hera Comm Marche - Tempo medio rilevato anno 2018
Tempo di risposta motivata a reclami scritti	40 giorni solari	15,75 giorni solari
Tempo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	26,13 giorni solari
Tempo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	12,38 giorni solari

Livelli generali di qualità	Tempo massimo esecuzione prestazione dalla data di ricevimento della richiesta	
	ARERA - Vincoli di tempo per ogni prestazione	Hera Comm Marche - Tempo medio rilevato anno 2018*
Tempo di risposta a richieste scritte di informazione	30 giorni solari per il 95% delle richieste	8,97 giorni solari

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

SERVIZIO A MERCATO LIBERO

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

Interessati	Tutti i Clienti che fruiscono del servizio di gas naturale.
Titolare del trattamento	Il Titolare è Hera Comm Marche S.r.l., con sede legale in Urbino (PU), Via Sasso 120, numero di telefono 07216991, posta elettronica certificata heracomm-marche@legalmail.it.
Dati personali raccolti	I dati personali dei clienti che saranno trattati, con strumenti automatizzati e non, sono i seguenti: - 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, PDR, calibro del misuratore di gas naturale, consumo totale annuo espresso in metri cubi di gas naturale, uso del gas naturale) - modalità di pagamento e/o coordinate bancarie Ed ogni altro dato personale funzionale al soddisfacimento dei rapporti intercorrenti tra le parti. I dati personali possono includere: - 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	Il trattamento dei Suoi dati personali si fonda sulle seguenti basi giuridiche: 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 alle lettere f. e i. di cui al paragrafo "Finalità" che segue 4) il Suo consenso in relazione alle lettere h. e i. di cui al paragrafo "Finalità" che segue 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 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.
Finalità	Il trattamento dei dati personali che intendiamo effettuare ha esclusivamente le seguenti finalità: a) consentire la conclusione del contratto di fornitura e le relative attività preliminari, la sua esecuzione e l'adempimento da parte di Hera Comm Marche 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; 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; 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; g) effettuare comunicazioni commerciali attraverso contatti telefonici o posta cartacea, previa verifica dei contatti presenti nel Registro delle Opposizioni; Solo con il Suo esplicito consenso, totalmente libero e revocabile, il trattamento dei dati avrà, altresì, ad oggetto: 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 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. Il consenso di cui sopra è totalmente libero ed indipendente rispetto all'esecuzione del servizio/rapporto contrattuale sottostante. Inoltre i suoi dati personali potranno essere trattati per: j) svolgere attività di marketing di cui alla lettera h. relativa a prodotti e servizi di Hera Comm Marche, 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.
Facoltà di Revoca del consenso	Lei ha la possibilità di revocare il Suo consenso inviando una richiesta scritta a Hera Comm Marche Srl, Via Sasso 120, 61029 Urbino (PU) oppure inviando una mail a clienti.famiglie@gruppohera.it La revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca.
Natura del conferimento	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 Marche Srl di erogare i servizi richiesti. 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.
Modalità	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. I dati personali saranno trattati anche mediante: 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. I dati potranno essere incrociati, per finalità di aggiornamento, con altri dati in legittimo possesso di Hera Comm Marche o forniti dallo stesso Cliente in altre circostanze.
Destinatari	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. 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.
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. 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. Per le Finalità di cui alle lettere e., f., g. e i. il trattamento potrà avere durata fino all'esercizio del suo rifiuto o esercizio del diritto di opposizione. I dati presentati in sede di 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 Marche S.r.l., Via Sasso 120, Urbino o una mail a clienti.famiglie@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. tel. 0510577046.

SERVIZIO A MERCATO LIBERO

NOTA INFORMATIVA PER IL CLIENTE FINALE

Tutti i Clienti sono liberi di scegliere il proprio fornitore di energia elettrica e/o gas naturale.

Aderendo al contratto che Le è stato sottoposto o sottoscrivendo la relativa proposta contrattuale Lei entrerà/rimarrà nel mercato libero.

Se Lei è un Cliente di gas naturale o comunque un Cliente avente diritto al servizio di tutela (ad esempio un cliente domestico), l'esercente la vendita è sempre tenuto ad informarla della possibilità di richiedere l'applicazione delle condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente in alternativa all'offerta attuale.

Se Lei è un Cliente domestico elettrico o una PMI, Lei ha sempre la possibilità di richiedere all'esercente il servizio di maggior tutela della sua località, in alternativa all'offerta attuale, l'attivazione del servizio a condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

Per garantire che i Clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ha emanato un Codice di condotta commerciale che impone a tutte le imprese di vendita precise regole di comportamento. Per ulteriori informazioni sul Codice di condotta commerciale e più in generale sui diritti del Cliente può visitare il sito www.arera.it o chiamare il numero verde 800.166.654.

Di seguito vengono riassunte, come promemoria, le informazioni che devono essere fornite nel corso della presentazione di un'offerta contrattuale

Identità dell'impresa e dell'operatore commerciale

Nome impresa: HERA COMM MARCHE S.r.l.

Indirizzo utile anche per l'invio scritto di reclami scritti o dell'esercizio del diritto di ripensamento: VIA SASSO, 120 61029 URBINO (PU) oppure presso l'Ufficio Protocollo, VIA DEI CANONICI, 144 61122 PESARO (PU)

Codice Identificativo o nome del personale commerciale che l'ha contattata _____

Data e ora del contratto _____

Firma del personale commerciale che l'ha contattata _____

Scadenze ed eventuali oneri per l'attivazione del contratto

Data di presunta attivazione _____

Periodo di validità della proposta _____

Nota: in caso di proposta contrattuale del cliente domestico o piccola media - impresa (nel caso di proposta per la fornitura di energia elettrica), se l'impresa di vendita non invia l'accettazione della proposta entro 45 giorni dalla sottoscrizione da parte del Cliente, la proposta si considera decaduta

Eventuali oneri a carico del cliente: A pari condizioni tecniche, in caso di voltura o subentro, HERA COMM MARCHE, relativamente al servizio di vendita, applica un contributo commerciale pari a 25,00 euro in relazione al gas naturale.

Possono essere applicati ulteriori oneri di competenza del Distributore.

Non è applicato alcun corrispettivo in caso di attivazione del servizio per cambio fornitore.

Contenuto del contratto

Il contenuto del contratto che Le è stato proposto deve sempre contenere almeno le seguenti clausole:

- Prezzo del servizio
- Durata del contratto
- Modalità di utilizzo dei dati di lettura
- Modalità e tempistiche di pagamento
- Conseguenze del mancato pagamento
- Eventuali garanzie richieste
- Modalità e tempistiche per l'esercizio del diritto di recesso
- Modalità per ottenere informazioni, presentare un reclamo o risolvere una controversia con l'impresa di vendita

Documenti che devono essere consegnati oltre alla presente nota informativa

- Copia del contratto
- Scheda di confrontabilità della spesa annua prevista (solo clienti domestici)

Diritto di ripensamento

Se Lei è un cliente domestico il diritto di ripensamento (cioè la facoltà di rivedere la scelta fatta e restare nella situazione di partenza) va esercitato sempre in forma scritta entro:

- 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del contratto se il contratto viene stipulato in un luogo diverso dagli uffici o dagli sportelli dell'impresa di vendita (ad esempio, a casa del Cliente o in un centro commerciale);
- 14 (quattordici) giorni dalla consegna della proposta sottoscritta nel caso di proposta contrattuale da parte del cliente.

¹PMI: imprese con fino a 50 addetti e un fatturato non superiore a 10 milioni di euro