

CHI SIAMO

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

I NOSTRI CANALI DI CONTATTO

Per qualsiasi informazione puoi:

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

COSA SIGNIFICA PASSARE A MERCATO LIBERO?

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

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

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

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

CARATTERISTICHE PRINCIPALI DELLE OFFERTE

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

COME PUOI ADERIRE ALLE OFFERTE

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

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

DECORRENZA E DURATA DEL CONTRATTO - RECESSO

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

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

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

- Se il Cliente recede per cambiare fornitore, può esercitare il diritto di recesso entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio venditore, rilasciando al nuovo fornitore procura ad esercitare il recesso in suo nome e per suo conto verso Hera Comm
- Se il Cliente recede dal Contratto per cessare la fornitura di energia elettrica e/o di gas, il Cliente deve inviare apposita comunicazione di recesso ad HERA COMM rivolgendosi direttamente allo

Sportello Clienti più vicino o contattando il numero verde 800.999.500 o inoltrando richiesta scritta a HERA COMM

QUALI GARANZIE VENGONO RICHIESTE

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

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

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

COME PAGARE LE BOLLETTE

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

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

COSA SUCCEDDE SE PAGHI IN RITARDO LA BOLLETTA

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

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

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

LA FATTURAZIONE E L'UTILIZZO DEI DATI DI LETTURA

Le bollette vengono emesse sulla base dei consumi del Cliente comunicati ad Hera Comm dal Distributore territorialmente competente. Ai fini della fatturazione Hera Comm utilizza i dati di misura rispettando il seguente ordine di priorità: 1) dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore territorialmente competente dall'impresa di distribuzione; 2) autoletture comunicate dal Cliente e validate dal Distributore; 3) dati di misura stimati dal Distributore o da Hera Comm.

La prima bolletta viene emessa entro un termine massimo di 120 giorni dalla data di attivazione del Contratto. Successivamente, in relazione all'energia elettrica, le bollette sono emesse con periodicità bimestrale; in relazione al gas, secondo la seguente periodicità: a) almeno quadrimestrale per i Clienti con consumi fino a 500 Smc/anno; b) bimestrale per i Clienti con consumi tra 500 e 3000 Smc/anno; c) mensile per i Clienti con consumi superiori a 3000 Smc/anno.

COME INVIARE UN RECLAMO

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

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

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