



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

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

ART. 1 - DEFINIZIONI

Ai fini del presente contratto si applicano le seguenti definizioni:

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

ART. 2 - OGGETTO DEL CONTRATTO

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

ART. 3 - CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

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

ART. 4 - CODICE CONSUMO E DIRITTO DI RECESSO

Clienti domestici

- 4.1 Il Contratto è soggetto alle disposizioni relative ai contratti a distanza e fuori dai locali commerciali di cui al D.Lgs. 206/2005 (“Codice di consumo”) e s.m.i., ove la conclusione dello stesso avvenga tramite canale telefonico, web o altra tecnica di comunicazione a distanza, ovvero tramite agenzia incaricata da EstEnergy.
- 4.2 Il Cliente ha diritto di esercitare il diritto di ripensamento dal Contratto qualora la vendita sia stata conclusa fuori dei locali commerciali di EstEnergy o con modalità di vendita a distanza, inviandone comunicazione scritta tramite raccomandata A/R a EstEnergy, via dei Rettori 1, 34121 Trieste, oppure tramite invio di e-mail all'indirizzo estenergy@gruppohera.it, entro e non oltre 14 giorni solari dalla consegna del Misuratore al Cliente (o soggetto terzo, diverso dal vettore e comunque designato dal Cliente). In tal caso, il Cliente è tenuto alla restituzione del Misuratore in stato integro insieme ad una copia della fattura di acquisto, da inserire all'interno dell'imballo originale o di un altro imballo, predisposto dal Cliente al fine di preservarne l'integrità ed il corretto funzionamento durante la fase di spedizione; il ripensamento comporterà l'automatica cessazione del Servizio. Il Cliente dovrà organizzare autonomamente a proprie spese la spedizione del Misuratore, utilizzando un corriere espresso di comprovata affidabilità. Dopo aver comunicato il ripensamento, entro e non oltre 14 giorni da tale comunicazione il Cliente dovrà spedire il Misuratore a “AEM Acotel Engineering and Manufacturing S.p.A”, Via della Valle dei fontanili, 29/37, 00168 Roma. In ogni caso non sarà possibile la restituzione del Misuratore mediante consegna presso gli HeraComm Point, gli sportelli di EstEnergy o qualsiasi altra sede, struttura o postazione, fissa o mobile, del Gruppo Hera. Decorso i termini sopraindicati senza che il Cliente abbia spedito il Misuratore, EstEnergy procederà all'addebito del prezzo del Prodotto come previsto nelle presenti CGC. Nel caso in cui il Misuratore restituito non risulti integro, al Cliente sarà addebitato un importo pari alla diminuzione di valore del Misuratore, nel solo caso in cui tale diminuzione di valore sia conseguente ad una manipolazione dei beni diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento dei beni acquistati. Il ripensamento dal Contratto “Hera ContaWatt” non comporta il recesso automatico dal Contratto di Fornitura al quale è stato associato.
- 4.3 Il Cliente ha diritto di recedere in qualunque momento dal Servizio, comunicandolo ad EstEnergy con le modalità indicate all'articolo 4.2, con un preavviso di almeno 30 giorni. Il recesso avrà effetto a decorrere dal mese successivo alla scadenza del preavviso, e comunque al termine del periodo di gratuità indicato nella SdA.

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

Clienti non domestici

- 4.4 Il Cliente ha diritto di recedere in qualunque momento dal Servizio, comunicandolo tramite raccomandata A/R a "EstEnergy, via dei Rettori 1, 34121 Trieste", oppure tramite invio di e-mail all'indirizzo clienti.estenergy@gruppohera.it, con un preavviso di almeno 30 giorni. Il recesso avrà effetto a decorrere dal mese successivo la scadenza del preavviso, e comunque al termine del periodo di gratuità indicato nella SdA.

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

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

Tali requisiti dovranno permanere per tutta la durata del Servizio.

ART. 6 - CONDIZIONE SOSPENSIVA ED EFFICACIA DEL CONTRATTO

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

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

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

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

8.1 Consegna del Prodotto

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

8.2 Corrispettivo, fatturazione e modalità di pagamento

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

8.3 Sospensione e cessazione del Servizio

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

ART. 9 - GARANZIA E ASSISTENZA TECNICA

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

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

ART. 10 - RESPONSABILITÀ

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

ART. 11 - COMUNICAZIONI

Tutte le comunicazioni relative al Contratto, ad eccezione di quelle per le quali si richiede una specifica modalità nel Contratto stesso, dovranno essere rivolte ai canali di contatto indicati nella Bolletta oppure in forma scritta a EstEnergy, via dei Rettori 1 , 34121 Trieste.

ART. 12 - LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

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