



## HERA CALDAIA SICURA

Manutenzione e assistenza  
per garantirti due anni di sicurezza  
ed efficienza.

### ART. 1 - DEFINIZIONI

Ai fini del presente contratto si applicano le seguenti definizioni:

- **“SdA”**: Scheda di Adesione sottoscritta dal Cliente che aderisce all'offerta “HERA CALDAIA SICURA”;
- **“Bollette”**: fatture emesse nei confronti del Cliente ai sensi del Contratto di Fornitura, riportato nella SdA;
- **“Cliente”**: è la persona fisica o giuridica, così come identificata nella SdA, che ha già in essere un contratto di fornitura di Energia Elettrica e/o Gas naturale con EstEnergy o che stipula lo stesso contestualmente all'adesione al Servizio;
- **“Contratto di Fornitura”**: è il contratto stipulato tra il Cliente ed EstEnergy avente ad oggetto la fornitura di Energia Elettrica e/o Gas naturale per usi domestici o non domestici a mercato libero;
- **“Fornitura”**: è la somministrazione di Energia Elettrica e/o Gas naturale per usi domestici o non domestici oggetto del Contratto di Fornitura;
- **“Contratto”**: è il vincolo giuridico nascente tra EstEnergy e il Cliente a seguito della sottoscrizione della SdA da parte del Cliente ed è costituito, oltre che dalla SdA, dalle Condizioni Generali di Contratto (di seguito CGC) ed eventuali allegati ai predetti documenti;
- **“Contratto a distanza”**: qualsiasi Contratto concluso tra il professionista e il consumatore nel quadro di un regime organizzato di vendita o di prestazione di servizi a distanza senza la presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore, mediante l'uso esclusivo di uno o più mezzi di comunicazione a distanza fino alla conclusione del Contratto, compresa la conclusione del Contratto stesso (a titolo esemplificativo, via telefono o internet);
- **“Contratto concluso fuori dai locali commerciali di Hera Comm”**: 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 Hera Comm”**: qualsiasi Contratto tra il professionista ed il Consumatore concluso presso lo Sportello Clienti Hera Comm;
- **“Parti”**: EstEnergy ed il Cliente definiti congiuntamente;
- **“Attivazione del Contratto”**: per Attivazione del Contratto si intende alternativamente:
  - per il cliente che, all'atto di adesione al Servizio, stipula il contratto di fornitura di Energia Elettrica e/o Gas naturale con Hera Comm, la data di attivazione della suddetta fornitura;
  - per il cliente che ha già in essere un contratto di fornitura di Energia Elettrica e/o Gas naturale con Hera Comm, la data di conclusione del contratto Hera Caldaia Sicura;
- **“Servizio”**: servizio di “Manutenzione Caldaia”, include 2 interventi di manutenzione da realizzare entro 24 mesi dall'attivazione del Contratto o da ogni successivo rinnovo;
- **“Servizio guasti”**: servizio Assistenza H24 all'abitazione contro i piccoli guasti all'abitazione in omaggio per i primi 24 mesi.
- **“Esecutore del Servizio”**: Wolmann S.p.A., società del Gruppo Hera, che fornisce il Servizio di manutenzione caldaia;
- **“Orario Standard”**: fascia oraria lunedì-venerdì (esclusi i festivi), dalle 09:00 alle 18:00;
- **“Modulo di Raccolta Dati”**: questionario online che, a seguito dell'Attivazione del Contratto, verrà trasmesso al cliente tramite e-mail e/o sms. Contestualmente ne verrà richiesta al Cliente la compilazione online, al fine di raccogliere le informazioni necessarie per lo svolgimento del Servizio.
- **“Punto di riconsegna” (d'ora in poi “PDR”)**: punto fisico per il quale è stato sottoscritto un contratto di fornitura di gas con EstEnergy e la cui fornitura sia stata regolarmente attivata o sia in fase di attivazione.
- **“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.
- **“Zone Disagiate”**: zone particolarmente difficili da raggiungere, come ad esempio: aree remote, isole minori, o luoghi difficilmente raggiungibili. Elenco di tutti i cap afferenti alle “Zone Disagiate” presente nella pagina relativa al servizio Hera Caldaia Sicura sul sito [estenergy.gruppohera.it](http://estenergy.gruppohera.it), nella sezione “Documenti”.

### ART. 2 - OGGETTO DEL CONTRATTO

2.1 Il Contratto ha ad oggetto la prestazione del Servizio, alle condizioni e nei termini previsti nella Scheda di Adesione e nelle Condizioni Generali di Contratto.

2.2 Il Cliente ha la facoltà di acquistare con il medesimo Contratto un solo Servizio.

### ART. 3 - CONCLUSIONE ED EFFICACIA DEL CONTRATTO

- 3.1 Il Contratto si conclude con l'adesione da parte del Cliente alla Proposta contrattuale di EstEnergy mediante sottoscrizione della SdA.
- 3.2 L'efficacia del Contratto è subordinata:
- (i) al fatto che il Cliente abbia precedentemente concluso con EstEnergy un Contratto di Fornitura. A tal fine, il Cliente dovrà indicare nella SdA a quale POD o PDR di Fornitura abbinare il Contratto. Ogni Cliente potrà sottoscrivere un solo Contratto per punto di fornitura;
  - (ii) all'inesistenza di precedenti morosità del Cliente nei confronti di Hera Comm, nonché al positivo esito delle valutazioni sull'affidabilità creditizia del Cliente (credit check);
  - (iii) al fatto che siano stati compilati tutti i campi previsti nella SdA e che le informazioni ivi riportate risultino corrette e veritiere.

#### **ART. 4 - CODICE CONSUMO, DIRITTO DI RECESSO E DURATA DEL CONTRATTO**

##### *Clienti domestici*

- 4.1 Il Contratto, qualora sottoscritto con Cliente consumatore, è soggetto alle disposizioni di cui al D.Lgs. 206/2005 ("Codice di consumo").
- 4.2 Qualora il Contratto sia stato concluso fuori dai locali commerciali di EstEnergy o con modalità di vendita a distanza, il Cliente ha diritto di esercitare il diritto di recesso ai sensi di quanto previsto dall'art. 52 del Codice del Consumo, inviandone comunicazione scritta tramite raccomandata A/R a EstEnergy, Via dei Rettori 1, 34121 Trieste (TS), oppure tramite invio di e-mail all'indirizzo contratti.NE@gruppohera.it, entro e non oltre 14 giorni solari dalla data di conclusione del Contratto, ovvero di 30 giorni solari nel caso in cui il Contratto sia stato concluso nel contesto di una visita non richiesta presso l'abitazione del Cliente. Nel caso in cui il Cliente richieda la prestazione del Servizio durante il periodo di recesso, una volta che il Contratto sia stato interamente eseguito, il Cliente non avrà più il diritto di recesso, salvo che il Contratto sia stato concluso nel contesto di visite non richieste presso l'abitazione del consumatore.
- 4.3 Ogni Contratto ha una durata di 24 mesi decorrenti dalla data di Attivazione con rinnovo tacito di 24 mesi in 24 mesi alle medesime condizioni, salvo quanto previsto all'art. 4.4 e salvo disdetta che ciascuna parte potrà comunicare all'altra con preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla data di scadenza originaria o rinnovata. La comunicazione di disdetta dovrà essere inviata a EstEnergy tramite i recapiti indicati all'art. 4.2 e al Cliente tramite i recapiti indicati nella SdA.
- 4.4 In vista di ciascun rinnovo contrattuale, EstEnergy potrà comunicare al Cliente modifiche alle condizioni tecniche e/o economiche del Servizio da inviarsi ai recapiti indicati nella SdA con un preavviso di almeno 3 mesi rispetto alla decorrenza del periodo di rinnovo. In tal caso, il Cliente potrà recedere dal Contratto, senza oneri, dandone comunicazione ad EstEnergy secondo le modalità di cui all'art. 4.3.
- 4.5 In caso di esercizio del recesso di cui ai precedenti 4.3 e 4.4, il Cliente è tenuto al pagamento del Servizio sino alla data di efficacia del recesso.

##### *Clienti non domestici*

- 4.6 Ogni Contratto ha una durata di 24 mesi decorrenti dalla data di Attivazione con rinnovo tacito di 24 mesi in 24 mesi alle medesime condizioni, salvo quanto previsto all'art.4.4 e salvo disdetta che ciascuna parte potrà comunicare all'altra con preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla data di scadenza originaria o rinnovata. La comunicazione di disdetta dovrà essere inviata a EstEnergy tramite i recapiti indicati all'art. 4.2 e al Cliente tramite i recapiti indicati nella SdA. In caso di esercizio del recesso di cui ai precedenti 4.3 e 4.4, il Cliente è tenuto al pagamento del Servizio sino alla data di efficacia del recesso.
- 4.7 In vista di ciascun rinnovo contrattuale, EstEnergy potrà comunicare al Cliente modifiche alle condizioni tecniche e/o economiche del Servizio da inviarsi ai recapiti indicati nella SdA con un preavviso di almeno 3 mesi rispetto alla decorrenza del periodo di rinnovo. In tal caso, il Cliente potrà recedere dal Contratto, senza oneri, dandone comunicazione ad EstEnergy secondo le modalità di cui all'art. 4.3.

#### **ART. 5 - DICHIARAZIONE E OBBLIGHI DEL CLIENTE**

- 5.1 Con l'adesione al Contratto il Cliente dichiara di possedere i seguenti necessari requisiti tecnici richiesti:
- la caldaia per cui il Cliente richiede la manutenzione deve essere destinata ad uso domestico o assimilato, non essere centralizzata ed avere potenza non superiore a 35 kW;
  - la caldaia per cui il Cliente richiede la manutenzione deve funzionare correttamente al momento della manutenzione;
  - la caldaia per cui il Cliente richiede la manutenzione non è una caldaia ibrida a pompa di calore.
- 5.2 Il Cliente sottoscrivendo la SdA si impegna inoltre a:
- consentire ai tecnici dell'Esecutore del Servizio di accedere all'Abitazione e/o al luogo in cui è ubicata la caldaia;
  - consentire ai tecnici dell'Esecutore del Servizio di realizzare le prestazioni oggetto del Servizio;
  - fornire tutte le informazioni e i documenti, anche di natura tecnica, necessari ai fini dell'esecuzione del Contratto, inclusi quelli previsti dalla normativa tecnica di settore;
  - rimuovere tutti gli eventuali ostacoli materiali e/o giuridici che possono impedire o limitare l'esecuzione del Servizio
  - comunicare eventuali garanzie presenti sulla caldaia al momento dell'Attivazione del Servizio, al fine di programmare gli interventi richiesti alla scadenza di tali garanzie. Resta inteso che, nel caso in cui il Cliente omettesse di informare Hera Comm o l'Esecutore del Servizio dell'esistenza di eventuali garanzie, Hera Comm o l'Esecutore del Servizio non potranno essere ritenuti responsabili del venir meno dell'operatività delle garanzie stesse.
- 5.3 L'Esecutore del Servizio ed EstEnergy non potranno essere ritenuti responsabili per guasti o danni cagionati a cose o persone in occasione o successivamente agli interventi effettuati nell'esecuzione dei servizi, qualora non direttamente conseguenti all'attività svolta dal Tecnico intervenuto. La responsabilità dell'Esecutore del Servizio sarà in ogni caso esclusa in presenza di eventi dovuti a: i) caso fortuito o a forza maggiore (ad esempio calamità naturali, incendio, scariche atmosferiche, gelo), ii) sovratensioni della rete elettrica, iii) omissioni, errate manovre o manomissioni da parte del Cliente o/o di soggetti terzi, iv) utilizzo di apparecchi e/o prodotti malfunzionanti prima che il Tecnico abbia confermato l'effettiva riparazione.

#### **ART. 6 - TERMINI E CONDIZIONI PER L'ESECUZIONE DEL CONTRATTO**

##### **6.1 Prenotazione ed erogazione del Servizio**

- 6.1.1 L'Esecutore del Servizio contatterà il Cliente, utilizzando i recapiti forniti nella SdA, al fine di reperire il Modulo di Raccolta Dati con tutte le informazioni necessarie agli interventi di manutenzione previsti all'art. 7. L'intervento sarà pianificato tenendo in considerazione la data di ultima manutenzione riferita dal Cliente nel Modulo di Raccolta Dati. Al fine di concordare data e ora per l'esecuzione dell'Intervento,

L'Esecutore del Servizio contatterà il Cliente entro il termine che garantisca l'intervento nel rispetto della normativa vigente. Se la data dell'ultima manutenzione non è stata resa nota, il Servizio sarà svolto nella data desiderata e indicata dal Cliente nel Modulo di Raccolta Dati. Trascorso un anno dalla prima manutenzione l'Esecutore del Servizio contatterà nuovamente il Cliente per pianificare l'esecuzione del secondo intervento. Il Cliente concorderà con l'Esecutore del Servizio, in funzione delle proprie esigenze, l'ordine di realizzazione dei due interventi di cui all'art. 7. La linea telefonica dedicata alla prenotazione degli interventi di manutenzione caldaia sarà reperibile dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 22:00 e il sabato dalle 8:00 alle 18:00, ad esclusione dei giorni festivi. Il numero telefonico predisposto è il 800 046 200.

- 6.1.2 Il Cliente potrà comunque contattare autonomamente l'Esecutore del Servizio per pianificare gli interventi di manutenzione caldaia o richiedere informazioni sugli stessi, attraverso il recapito telefonico 800 046 200, nel rispetto comunque delle scadenze di cui al precedente paragrafo.
- 6.1.3 Gli interventi di manutenzione caldaia e servizio guasti verranno erogati presso l'indirizzo di fornitura del Cliente, riportato nella SdA, da parte di un tecnico inviato dall'Esecutore del Servizio, il quale eseguirà l'intervento richiesto come da specifiche riportate all'art. 7 ed 8, purché ricorrano le condizioni di cui all'art. 5. Si specifica che per le Zone Disagiate verrà sottoposto al Cliente il preventivo con l'applicazione un sovrapprezzo a seconda dell'operatore e che le tempistiche di intervento per tali zone non sono garantite e potrebbero quindi subire variazioni. Qualora il Cliente non accetti tale preventivo il contratto sarà risolto e sarà rimborsato al Cliente l'importo versato per le manutenzioni di cui non ha potuto usufruire.
- 6.1.4 Qualora il Cliente cambi il proprio indirizzo di abitazione rispetto a quello indicato nella SdA dovrà tempestivamente comunicarlo direttamente all'Esecutore del Servizio, attraverso il recapito telefonico 800 046 200. Qualora il nuovo indirizzo rientri in zone dove non è garantita la copertura del Servizio (consultabili nella pagina relativa al servizio Hera Caldaia Sicura sul sito [Heracomm.gruppohera.it](http://Heracomm.gruppohera.it), nella sezione "Documenti") Hera Comm si riserva di sciogliere il contratto e in tal caso rimborserà al Cliente l'importo versato per le manutenzioni di cui non ha potuto usufruire.
- 6.1.5 Il Cliente potrà usufruire delle prestazioni oggetto del Servizio di Manutenzione Caldaia e del Servizio guasti decorsi 30 (trenta) giorni dall'Attivazione del Contratto, salvo diversa comunicazione da parte di Hera Comm. La conferma dell'attivazione del Servizio e la data effettiva dalla quale potrà usufruire delle prestazioni previste saranno confermate mediante l'invio di una e-mail all'indirizzo indicato nella SdA.

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

- 6.2.1 Il Cliente è tenuto al pagamento del prezzo del Servizio indicato nella SdA con le modalità di seguito indicate.
- 6.2.2 Il Cliente riceverà una fattura pari al corrispettivo dovuto per il Servizio, come definito nella SdA, comprensivo di IVA (di seguito "Fattura") da pagarsi mediante rateizzazione in Bolletta come specificato al comma successivo.
- 6.2.3 EstEnergy suddividerà l'importo della Fattura in 24 rate mensili di pari importo, addebitandole al Cliente all'interno delle Bollette relative al Contratto di Fornitura. Il piano di rateizzazione avrà una periodicità corrispondente alla periodicità di 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). In caso di pagamenti parziali da parte del Cliente delle Bollette contenenti l'addebito delle rate, se non diversamente esplicitato dal Cliente stesso, gli importi versati saranno imputati a copertura del corrispettivo dovuto per il Servizio fino ad esaurimento del debito oltre il quale saranno imputati a copertura del corrispettivo dovuto per la Fornitura.
- 6.2.4 Nel caso di cessazione anticipata a qualsiasi titolo del Contratto di Fornitura prima che siano state saldate le 24 rate di cui al precedente art. 6.2.3, nella Bolletta di cessazione del Contratto di Fornitura verranno addebitate in un'unica soluzione tutte le rate residue.

## **6.3 Sospensione e cessazione del Servizio**

- 6.3.1 Nel caso di cessazione anticipata a qualsiasi titolo del Contratto di Fornitura di cui all'art.6.2.4, il Servizio rimarrà attivo fino alla scadenza del Contratto, che in tal caso non si intenderà rinnovato alla scadenza.
- 6.3.2 In caso di mancato pagamento di una Bolletta contenente una o più rate 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. 7 – SPECIFICHE TECNICHE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE DELLA CALDAIA**

Il Servizio prevede la realizzazione di 2 interventi di manutenzione della caldaia del Cliente, da effettuarsi su impianti termici che rispettano i requisiti di cui all'art. 5 e secondo le tempistiche di cui all'art. 6, con le seguenti caratteristiche.

- **Un intervento di manutenzione ordinaria:**
  - Verifica della conformità e dell'idoneità della caldaia e del locale alle norme vigenti;
  - Controllo della tenuta della parte acqua e della parte gas, compreso serraggio dei raccordi di giunzione;
  - Controllo del tiraggio della canna fumaria, se presente, o dello scarico a parete;
  - Pulizia del bruciatore, prova di funzionamento della caldaia, controllo dei dispositivi di sicurezza, pulizia dello scambiatore primario;
  - Verifica del funzionamento dello scarico condensa, se presente;
  - Pulizia dei filtri e reintegro additivi (polifosfati); l'Appaltatore dovrà dotarsi della ricarica necessaria degli additivi;
  - Aggiornamento/rilascio del libretto di impianto e della dichiarazione di avvenuta manutenzione.
  
- **Un intervento di manutenzione ordinaria comprensivo di controllo fumi secondo obbligo di legge:**
  - Tutte le attività richieste per un intervento di manutenzione ordinaria, oltre a:
  - Operazioni relative al controllo dei fumi in conformità alle norme vigenti:
    - temperatura fumi;
    - temperatura ambiente;
    - perdita per calore sensibile;
    - rendimento di combustione misurato alla potenza termica nominale massima effettiva;
    - stato delle coibentazioni;
    - stato della canna fumaria (esame visivo);
    - funzionalità dei dispositivi di regolazione e controllo;
    - verifica del sistema di ventilazione dei locali secondo UNI 7129.

- Aggiornamento/ rilascio del libretto di impianto e della dichiarazione di avvenuta manutenzione, provvedendo:
  - alla corretta e completa compilazione del libretto di impianto;
  - a redigere il Rapporto di controllo di efficienza energetica tipo 1 attestante il rispetto delle norme e le avvenute operazioni di controllo e manutenzione dell'Apparecchio Gas e si occuperà dell'attività di inserimento dello stesso in via informatica nel Catasto Unico Regionale Impianti Termici;
  - ad incassare e rilasciare la ricevuta del pagamento dell'imposta regionale da applicare sulla documentazione relativa all'Apparecchio Gas.
- Eventuali altre verifiche/interventi previste dalla normativa nazionale o regionale. Gli adempimenti previsti dalla normativa nazionale, regionale e locale sono a carico dell'Appaltatore il quale è tenuto a conoscere e ottemperare agli obblighi e alle disposizioni normative in vigore nella regione in cui opera.

**Costo del bollino blu ed eventuale iscrizione della caldaia al catasto degli impianti termici non compresi e a carico del Cliente.**

#### **ART. 8 – SERVIZIO ASSISTENZA H24 ALL'ABITAZIONE – SERVIZIO GUASTI**

8.1 Il Servizio Assistenza H24 all'Abitazione (di seguito "Servizio guasti") è incluso gratuitamente nel Servizio, per 24 mesi dall'Attivazione del Contratto e decorre dal trentesimo giorno successivo alla data di Attivazione del Contratto "Hera Caldaia Sicura". Allo scadere dei 24 mesi il Servizio guasti non verrà rinnovato. Il Servizio guasti verrà attivato a beneficio dell'abitazione, o luogo assimilato, presso il quale è installata la caldaia oggetto del Contratto.

Il Servizio guasti prevede l'accesso ad un network attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7, con esclusione delle festività nazionali, per le seguenti prestazioni:

- a. invio di un elettricista in caso di guasti o malfunzionamenti ad apparati elettrici
- b. invio di un fabbro/serramentista per interventi di emergenza
- c. invio di un vetraio per interventi di emergenza
- d. invio di un tapparellista entro 24 ore
- e. invio di un idraulico per interventi di emergenza
- f. invio di un tecnico condizionatori
- g. invio di un sorvegliante in caso di eventi che compromettono la sicurezza dell'immobile
- h. accesso alla rete di artigiani per richiedere l'intervento di un tecnico in tutti i casi non coperti dal servizio (servizio attivo 24 ore su 24 e 7 giorni su 7)

Il Cliente potrà richiedere 2 interventi per anno, entro i seguenti limiti degli importi massimi: gli interventi non richiesti nel corso di annualità precedenti non saranno cumulati sugli anni successivi.

- Per le prestazioni dalla "a" alla "f", è prevista la copertura del costo di uscita del tecnico, manodopera e pezzi di ricambio per un limite dell'importo massimo di 150 € per intervento;
- Per la prestazione "g" è prevista la copertura del costo di invio di un sorvegliante per un limite dell'importo massimo di 150 € per intervento;
- Per la prestazione "h" il costo dell'intervento è totalmente a carico del Cliente.

Sono esclusi dalle prestazioni di cui all'Art. 8.1 tutti gli interventi richiesti a fronte di:

- guasti o cattivo funzionamento della caldaia e del bruciatore
- guasti all'impianto gas

Sono altresì esclusi dal Servizio guasti gli interventi richiesti a fronte di:

- danni provocati intenzionalmente o da azione dolosa da parte del Cliente;
- qualsiasi richiesta d'assistenza legata ad un danno causato: da guerre civili o con altre nazioni; dagli effetti diretti o indiretti dei rischi atomici; dai danni subiti in seguito a scioperi, rivolte, tumulti popolari, azioni di rappresaglia, azioni di sabotaggio o terroristiche; dai danni subiti dalla Sua Abitazione in seguito ad un incidente causato da uno stato di emergenza con Intervento della Protezione Civile; da incendio o esplosione originati da terzi con conseguenze sull'Abitazione;
- conseguenze di eventi climatici o naturali come le tempeste, gli uragani, le inondazioni, i terremoti, le frane, gli smottamenti e le trombe d'aria;
- qualsiasi intervento che potrebbe mettere a repentaglio l'incolumità fisica dei professionisti/tecnici autorizzati;
- qualsiasi guasto o malfunzionamento degli impianti tecnologici causato da una cattiva o mancata manutenzione o alterazione o da una modifica degli stessi rispetto a quanto precedentemente installato e certificato. Inoltre, EstEnergy non è tenuta ad intervenire in presenza di un impianto non a norma secondo le vigenti disposizioni o di un impianto obsoleto che necessiti, per un corretto funzionamento, di una sostituzione integrale;
- qualsiasi malfunzionamento causato dal Distributore locale di gas, acqua o energia elettrica;
- qualsiasi danno sia esso materiale o immateriale (a mero titolo di esempio: la perdita di dati o l'impossibilità di adempiere degli obblighi) causato dal verificarsi di uno degli eventi sopra descritti.
- interventi non autorizzati preventivamente dalla Centrale Operativa, salvo i casi verificatisi a causa di forza maggiore e ritenuti tali ad insindacabile giudizio di Hera Comm;
- interventi per guasti, danni e/o malfunzionamenti avvenuti prima della stipulazione del Contratto;
- interventi su impianti a uso collettivo / installazioni collettive / impianti condominiali;
- interventi su impianti non a norma e/o su impianti che potrebbero compromettere la sicurezza dei tecnici.

8.2 Per accedere al network di Tecnici convenzionati, il Cliente dovrà:

- contattare la Centrale Operativa dell'Esecutore del Servizio al numero di telefono 800 436 110, attiva 24 ore su 24, 7 giorni su 7 con esclusione delle festività nazionali;
- Fornire i propri dati e descrivere l'intervento richiesto.

8.3 La Centrale Operativa verificherà la natura dell'intervento richiesto e, qualora lo stesso risulti incluso nei servizi tecnici di cui all'Art. 8.1, provvederà ad attivare un Tecnico dotato delle specifiche competenze, il quale contatterà il Cliente al fine di fissare l'appuntamento per l'intervento. La Centrale Operativa fisserà l'appuntamento col Tecnico durante la prima chiamata o ricontattando il Cliente secondo le seguenti tempistiche:

- entro 2 ore lavorative dalla ricezione della richiesta, se effettuata dal lunedì al venerdì (non festivi), dalle 9:00 alle 18:00 (cd. "orario standard"); in questo caso l'intervento dovrà essere effettuato entro 3 ore dalla prima chiamata.
- entro 24 ore dalla prima chiamata del Cliente, se effettuata fuori dall'orario standard. In questo caso l'intervento dovrà comunque essere effettuato entro 48 ore dalla prima chiamata.

#### **ART. 9 – MANCATA ESECUZIONE DEL SERVIZIO PER INADEMPIMENTO DEL CLIENTE**

9.1 Qualora l'Esecutore del Servizio non sia in grado di effettuare le prestazioni oggetto del Contratto per negligenza del Cliente riconducibile a:

- mancato adempimento degli obblighi di cui all'art. 5;
- mancati pagamenti di cui all'art. 6;
- mancata risposta ai contatti telefonici dell'Esecutore del Servizio per fissare gli appuntamenti e/o mancata richiesta all'Esecutore del Servizio dell'esecuzione delle prestazioni, entro le scadenze di cui all'art.6;

EstEnergy non sarà in ogni caso responsabile della mancata erogazione del Servizio. In tali casi non sarà comunque dovuto al Cliente alcun indennizzo o prestazione alternativa di alcun genere a titolo di compensazione.

9.2 Qualora, a seguito di appuntamento fissato, l'Esecutore del Servizio non sia in grado di erogare la prestazione a causa di:

- a) inadempienza del Cliente agli obblighi di cui all'art.5;
- b) assenza del Cliente all'appuntamento fissato con l'Esecutore del Servizio;

il Cliente potrà richiedere un nuovo appuntamento per ricevere la prestazione persa, previa rimozione dei fattori che ne hanno impedito l'erogazione. In tali casi EstEnergy si riserva il diritto di addebitare al Cliente l'eventuale costo dell'uscita a vuoto del tecnico, pari al 30% del Corrispettivo totale del Contratto.

#### **ART. 10 - FORZA MAGGIORE**

Ai fini del presente Contratto, per "Forza Maggiore" si intende qualsiasi evento, condizione o circostanza, e i relativi effetti, al di fuori della sfera di ragionevole controllo della Parte che la faccia valere (la "Parte Interessata"), che, senza dolo o colpa della medesima Parte, e nonostante ogni ragionevole sforzo di quest'ultima per evitarla o mitigarne gli effetti, causi un ritardo nell'adempimento ovvero l'impossibilità di adempiere ad un qualsiasi obbligo previsto dal Contratto, ovvero renda eccessivamente onerosa la prestazione della Parte Interessata. Fatto salvo quanto precede, la Forza Maggiore comprende, a mero titolo esemplificativo:

- a) condizioni climatiche insolitamente avverse, diverse da quelle ragionevolmente prevedibili;
  - b) epidemia o grave malattia contagiosa. Le Parti convengono che rientrano nella definizione di Forza Maggiore eventuali provvedimenti governativi per il contenimento del contagio che (i) provochino un ritardo o un'interruzione nell'adempimento di un qualsiasi obbligo previsto dal presente Contratto, ovvero (ii) alterano significativamente l'equilibrio del Contratto, rendendo eccessivamente onerosa la prestazione di Hera Comm;
  - c) eventi bellici, atti di forza di una nazione straniera, embargo, blocco, razionamento, assegnazione o imposizione di sanzioni commerciali o economiche;
  - d) sciopero o interruzione del lavoro, rivolte o atti terroristici;
  - e) impossibilità (escluso il caso in cui l'evento sia dovuto a un atto o omissione della Parte interessata) di ottenere o rinnovare qualsiasi autorizzazione governativa necessaria ai fini dell'adempimento degli obblighi previsti dal presente Contratto;
  - f) sinistro (escluso il caso in cui l'evento sia dovuto a un atto o omissione della Parte Interessata), terremoto, sabotaggio o incendio;
  - g) gravi danni o guasti a qualsiasi pontile e/o attrezzatura principale del porto di carico o del porto di scarico;
  - h) indisponibilità, ostruzione o blocco del porto di carico o del porto di scarico;
  - i) qualsiasi modifica di leggi o regolamenti vigenti da parte di un'Autorità pubblica;
  - l) impossibilità di approvvigionamento sul mercato di componenti e/o materiali necessari all'esecuzione del Contratto.
- 10.1 Fatte salve le limitazioni di cui al punto 10.3 del presente articolo, se una delle Parti non è in grado, in ragione dell'evento di Forza Maggiore di adempiere regolarmente, in tutto o in parte, ad un qualsiasi obbligo di cui al Contratto, tale obbligo della Parte Interessata sarà da intendersi sospeso, oppure la Parte Interessata sarà esonerata dall'adempimento del medesimo, nei limiti di quanto necessario in ragione dell'evento di Forza Maggiore, e previa comunicazione scritta della Parte Interessata contenente la descrizione dettagliata del suddetto evento.
- 10.2 La Parte Interessata non ha il diritto di sospendere l'esecuzione delle prestazioni previste dal Contratto per un ambito maggiore o per una durata superiore rispetto a quanto necessario in ragione della Forza Maggiore. Le Parti non sono esonerate, per effetto del verificarsi dell'evento di Forza Maggiore dagli obblighi che avrebbero dovuto adempiere prima del verificarsi di tale evento. L'impossibilità o l'incapacità di una delle Parti di adempiere un obbligo di pagamento derivante dal Contratto, a fronte di prestazioni già eseguite dall'altra Parte prima dell'invio della comunicazione di cui al punto 10.3, non può essere giustificata dal verificarsi di un evento di Forza Maggiore.
- 10.3 La Parte Interessata deve, non appena ragionevolmente possibile, a seguito del verificarsi dell'evento di Forza Maggiore informare l'altra Parte dell'evento di Forza Maggiore che ha comportato il ritardo o l'impossibilità dell'adempimento ovvero la sopravvenuta eccessiva onerosità della propria prestazione, indicando, se possibile, la durata stimata dei suoi effetti. La Parte Interessata dovrà inoltre intraprendere, a proprie spese, ogni ragionevole sforzo per:
- (i.) porre rimedio, per quanto possibile, all'evento causato dalla Forza Maggiore;
  - (ii.) adempiere alle obbligazioni contrattuali non appena venuto meno l'evento di Forza Maggiore;
  - (iii.) adempiere agli obblighi a proprio carico che non siano pregiudicati o resi eccessivamente onerosi dall'evento di Forza Maggiore;
  - (iv.) tenere l'altra Parte ragionevolmente informata di tali sforzi;
- 10.4 In ogni caso, qualora nel termine di 90 (novanta) giorni dall'invio della comunicazione di cui al punto 10.4, la Parte Interessata non comunichi all'altra Parte la ripresa delle attività previste dal Contratto, ciascuna Parte avrà il diritto di recedere con effetto immediato dal presente

Contratto, previa comunicazione scritta all'altra Parte. In tutti i casi di recesso, la Parte che esercita il recesso non sarà ritenuta responsabile nei confronti dell'altra Parte per alcuna conseguenza derivante dal recesso stesso, fatte salve le obbligazioni e le responsabilità derivanti dalle prestazioni dalla stessa eseguite prima della data del recesso.

**ART. 11 – COMUNICAZIONI**

Tutte le comunicazioni relative al Contratto, con eccezioni di quelle per le quali si richiede una specifica modalità nel Contratto stesso, dovranno essere rivolte ai canali di contatto indicati nella Bolletta oppure in forma scritta a Hera Comm, Via dei Rettori 1, 34121 Trieste (TS).

**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 l'interpretazione o l'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.

<b>Interessati</b>	Tutti i Clienti e i potenziali Clienti di contratti che hanno ad oggetto prodotti e servizi diversi dalla somministrazione di energia elettrica/gas (quali Servizi a Valore Aggiunto (VAS) oppure cd. Sistemi di riscaldamento, ventilazione e aria condizionata (HVAC - Heating, Ventilation & Air Conditioning) oppure impianti fotovoltaici e altri prodotti assimilabili).	
<b>Titolare del trattamento</b>	Il Titolare è EstEnergy S.p.A., con sede legale in Via dei Rettori 1, 34121 Trieste (TS) numero di telefono 040/2424800.	
<b>Contitolari del trattamento</b>	Per le finalità di cui alle lettere e, f, g, h, i. di cui al paragrafo "Finalità" che segue EstEnergy S.p.A. ed Hera Comm S.p.A. (con sede legale in Imola (BO), via Molino Rosso n. 8, numero di telefono 0542.843111) sono Contitolari del trattamento. Lei potrà richiedere, in qualsiasi momento, che le sia messo a disposizione l'estratto dell'Accordo di contitolarietà sottoscritto dai Contitolari, inviando una richiesta ad uno dei canali di contatto indicati nel paragrafo che segue, "Diritti dell'Interessato e diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo".	
<b>Data Protection Officer</b>	Il DPO è il Responsabile della funzione Privacy, Information Security Compliance e Normativa QSA di Hera S.p.A. che potrà essere contattato presso Hera S.p.A., Viale Carlo Berti Pichat n. 2/4, 40127 Bologna o con mail a: dataprotectionofficer@gruppohera.it	
<b>Dati personali trattati</b>	Oggetto della presente informativa è il trattamento dei dati personali comuni necessari al soddisfacimento della richiesta o alla gestione dei rapporti intercorrenti tra le Parti.	
<b>Base giuridica</b>	<b>Finalità</b>	<b>Natura del conferimento</b>
<b>Contrattuale/ pre-contrattuale</b>	a) Consentire la conclusione del contratto di fornitura e le relative attività preliminari, la sua esecuzione e l'adempimento delle conseguenti prestazioni ed obbligazioni, comprese tutte le formalità amministrative e contabili; b) Rispondere ad eventuali reclami, richieste, segnalazioni; c) Gestire il contenzioso (diffide; arbitrati; controversie giudiziarie; ecc.).	Il conferimento dei Suoi dati è volontario ma necessario per consentire al Titolare di concludere il contratto di fornitura richiesto e di erogare gli eventuali ulteriori servizi richiesti nell'ambito del medesimo contratto.
<b>Adempimento di un obbligo legale al quale è soggetto il Titolare</b>	d) Adempiere ad obblighi previsti da leggi, regolamenti, normativa comunitaria, disposizioni impartite dalle Autorità.	Il conferimento dei Suoi dati è obbligatorio.
<b>Consenso</b>	e) Effettuazione di contatti telefonici e comunicazioni elettroniche per l'invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta di prodotti o servizi diversi da quelli di cui alla lettera l), o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale o, comunque, per finalità promozionali; f) Svolgimento di attività volte all'analisi delle preferenze, abitudini e/o scelte di consumo dell'interessato, dallo stesso manifestate anche attraverso l'utilizzo delle <i>digital properties</i> del Titolare, al fine di offrire prodotti e servizi in linea con il suo profilo.	Il conferimento dei Suoi dati è facoltativo.
<b>Interesse legittimo</b>	g) Fornire report di analisi dei consumi e proporre comportamenti efficienti per un uso più consapevole delle risorse ambientali, svolgere indagini per la rilevazione della soddisfazione dei clienti, anche attraverso l'invito a rilasciare recensioni su prodotti e servizi di EstEnergy, al fine di migliorare i servizi offerti; h) Svolgere analisi aggregate sulle caratteristiche e sui comportamenti dei clienti per identificare trend, ottimizzare le strategie di business, la gestione del portafoglio e del credito; i) Svolgere analisi sulle caratteristiche e sui comportamenti dei clienti per migliorare i servizi e la customer experience, rendere più efficaci le comunicazioni informative e di sensibilizzazione; personalizzare le comunicazioni commerciali attraverso forme di segmentazione non invasiva;	In relazione a tali Finalità, il Titolare ha effettuato un'attenta valutazione per bilanciare adeguatamente i propri interessi con i diritti e la libertà degli interessati. Lei può esercitare in qualunque momento il diritto di opposizione (salvo che il Titolare dimostri l'esistenza di motivi cogenti legittimi prevalenti e salvi l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria). L'opposizione non pregiudicherà in alcun modo l'esecuzione dei servizi richiesti.
<b>Articolo 130, comma 4 del Decreto Legislativo n. 196/2003, così come successivamente modificato e/o integrato dal D. Lgs. 101/2018 ("Codice Privacy")</b>	l) Trasmettere, attraverso le coordinate di posta elettronica da Lei fornite, comunicazioni inerenti la vendita diretta di prodotti o servizi analoghi a quelli già forniti (c.d. "soft spam").	Lei ha la possibilità di opporsi all'invio di soft spam anche inviando una richiesta scritta a uno dei canali di contatto indicati nel paragrafo che segue, "Diritti dell'Interessato e diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo". L'opposizione non pregiudica la liceità del trattamento prima dell'opposizione.
<b>Articolo 130, comma 3-bis del Codice Privacy</b>	m) Effettuare comunicazioni commerciali attraverso contatti telefonici o posta cartacea, previa verifica dei contatti presenti nel Registro delle Opposizioni.	L'interessato ha la possibilità di opporsi mediante l'iscrizione del numero di cui è intestatario e degli altri dati personali nel Registro delle Opposizioni.
<b>Revoca del consenso</b>	Il consenso può essere revocato in ogni momento inviando una richiesta scritta a uno dei canali di contatto indicati nel paragrafo che segue, "Diritti dell'interessato e diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo". La revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca.	
<b>Modalità del trattamento</b>	Le modalità del trattamento per finalità di marketing comprendono anche: 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.	
<b>Destinatari</b>	I dati personali saranno trattati esclusivamente da soggetti autorizzati e formalmente incaricati all'assolvimento di tali compiti, identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge. Il trattamento intero o fasi di esso potranno essere eseguiti per conto del Titolare 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 società del Gruppo Hera e/o a terzi legati contrattualmente alle Società del Gruppo o a soggetti delegati dall'interessato. Ove necessario per ragioni contrattuali o per obblighi di legge o finalità istituzionali, nel rispetto della normativa privacy, i dati personali potranno essere comunicati a Terzi, ad Autorità competenti, a Organi di vigilanza e controllo. I suoi dati non saranno diffusi.	
<b>Trasferimenti di dati fuori dall'Unione Europea - Spazio Economico Europeo</b>	I Dati Personali saranno trattati all'interno dell'Unione Europea e conservati su server ubicati all'interno dell'Unione Europea. Ove si renda necessario trasferire i dati in Paesi extra-UE/SEE, questi saranno trasferiti in conformità a quanto previsto dal GDPR.	
<b>Periodo di conservazione dei dati</b>	Il periodo di conservazione dei dati è definito all'interno del documento Policy di data retention di EstEnergy S.p.A., rinvenibile sul sito internet della stessa, all'indirizzo www.estenergy.gruppohera.it, nella sezione Privacy Policy.	
<b>Diritti dell'interessato e diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo</b>	Lei ha il diritto di ottenere, nei casi previsti, l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che la riguarda o di opporsi al trattamento e la portabilità dei dati (art. 15 e ss. del REG UE 2016/679) rivolgendosi direttamente al Titolare inviando una raccomandata a.r. - "Diritti dell'interessato" - indirizzata a: - EstEnergy S.p.A., Via dei Rettori 1, 34121 Trieste (TS), tramite mail a contratti.NE@gruppohera.it, se cliente domestico, oppure a clienti.business.NE@gruppohera.it, se cliente azienda, oppure tramite pec a estenergy@pec.gruppohera.it oppure, quando l'esercizio del diritto riguarda una delle Finalità perseguite da EstEnergy S.p.A. in qualità di Contitolare del trattamento (ovvero quelle di cui alle lettere e, f, g, h, i. del Paragrafo "Finalità"), può rivolgersi anche a: - Hera Comm S.p.A., Via Molino Rosso, 8 40026 Imola (BO), tramite mail a clienti.famiglie@gruppohera.it, se cliente domestico, oppure a clienti.business@gruppohera.it, se cliente azienda, oppure tramite pec a heracomm@pec.gruppohera.it. L'interessato ha inoltre il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante competente.	

La versione aggiornata della presente informativa è pubblicata sul sito [www.estenergy.gruppohera.it](http://www.estenergy.gruppohera.it), nella sezione Privacy Policy.