



IBERDROLA

**CONTRATTO PER LA PRESTAZIONE
DI SERVIZI ENERGETICI AGGIUNTIVI
"TUTTOFARE MANUTENZIONE" – CLIENTI
DOMESTICI
E NON DOMESTICI IN BASSA TENSIONE -
CONDIZIONI SPECIFICHE**

**1. TUTTOFARE MANUTENZIONE LUCE
CONDIZIONI SPECIFICHE**

Sono di seguito descritte le prestazioni incluse all'interno del Contratto "Tuttofare Manutenzione Luce":
1.1 Check-Up Sistema Elettrico e Prima messa in sicurezza

Il Cliente può usufruire, una volta per tutta la durata del Contratto, di una verifica di sicurezza dell'impianto elettrico dell'abitazione indicata nel Modulo di Accettazione comprensiva di una prima messa in sicurezza. Tale intervento sarà programmato dal Fornitore incaricato di IBERDROLA che concorderà con il Cliente la data di esecuzione del relativo Servizio (come definito nelle Condizioni Generali) dal lunedì al venerdì tra le 9.00 e le 19.00.

1.1.1 Ambito di applicazione

L'intervento include:

- a) un controllo di idoneità dei dispositivi di sicurezza, dei carichi e delle modalità con cui sono collegati;
- b) una verifica di idoneità dei materiali e del relativo stato di conservazione (quadro elettrico, punti luce, punti prese, ecc.);
- c) il rilascio di un documento (verbale) riportante l'esito delle verifiche effettuate.

Nel caso in cui dalla verifica effettuata risulti necessario ripristinare la sicurezza dell'impianto, il tecnico incaricato:

- a) provvederà alla sostituzione degli organi di protezione del quadro elettrico se inadeguati o non funzionanti (es. interruttore magnetotermico differenziale);
- b) provvederà al collegamento della linea di terra al nodo equipotenziale più vicino se di distanza inferiore a 5 metri.

Qualora l'impianto presenti delle caratteristiche che non consentono di effettuare una prima messa in sicurezza (es. assenza dell'impianto di terra o sezione non idonea dei cavi, ecc), il tecnico specificherà all'interno del verbale di intervento le raccomandazioni e le indicazioni che il Cliente dovrà seguire per la messa a norma dell'impianto.

1.1.2 Esclusioni

Sono esclusi dall'ambito di applicazione del servizio di Check-Up Sistema Elettrico e Prima messa in sicurezza di cui al precedente articolo 1.1.1.:

- a) le centraline e componenti hardware e software di impianti speciali (es. antifurto, domotica);
- b) interventi su quadri elettrici con un numero di linee superiori a due e collegamenti della linea di terra superiori a 5 metri;
- c) interventi su quadri elettrici con linee di alimentazione di sezione inadeguata (es. conduttori di diametro 1,5mm per alimentazione prese forza motrice) e/o collegamento della linea di terra mancante se superiore a 5 metri;
- d) il ripristino dei collegamenti delle linee quando non presenti;
- e) la sostituzione dei cavi all'interno delle tracce o murati;
- f) la realizzazione di tracce;
- g) i costi del materiale necessario per eventuali sostituzioni (es. prese e interruttori danneggiati);
- h) impianti elettrici ancora in garanzia
- i) le esclusioni di cui al successivo articolo 3.1 ed alle Condizioni Generali.

2. TUTTOFARE MANUTENZIONE GAS CONDIZIONI SPECIFICHE

Sono di seguito descritte le prestazioni incluse all'interno del Contratto "Tuttofare Manutenzione Gas":

2.1 Manutenzione della Caldaia

Il Cliente può usufruire, una volta per tutta la durata del Contratto, di un servizio manutenzione ordinaria della caldaia situata nell'abitazione indicata nel Modulo di Accettazione. Tale intervento sarà programmato dal Fornitore incaricato di IBERDROLA che concorderà con il

Cliente la data di esecuzione del relativo Servizio (come definito nelle Condizioni Generali) dal lunedì al venerdì tra le 9.00 e le 19.00.

2.1.1 Ambito di applicazione

L'intervento include:

- a) controllo della tenuta della parte acqua e della parte gas;
- b) controllo del tiraggio della canna fumaria, se presente, o dello scarico a parete;
- c) pulizia del bruciatore, controllo dei dispositivi di sicurezza, e pulizia dello scambiatore primario;
- d) eventuali altre verifiche secondo quanto indicato nelle istruzioni tecniche di uso e manutenzione rilasciate dall'installatore;
- e) verifica del funzionamento dello scarico condensa, se presente;
- f) pulizia dei filtri e reintegro additivi
- g) prova di rendimento della caldaia;
- h) rilascio del libretto di impianto/aggiornamento di quello presente e della dichiarazione di avvenuta manutenzione;
- i) controllo dei fumi in base alla normativa vigente.

2.1.2 Esclusioni

Sono esclusi dall'ambito di applicazione del servizio di Manutenzione della Caldaia di cui al precedente articolo 2.1.1:

- a) le caldaie con potenza superiore a 35 kW;
- b) i costi del materiale necessario per eventuali sostituzioni;
- c) le caldaie in garanzia;
- d) le caldaie non correttamente installate o non funzionanti;
- e) il costo del bollino blu (tassa regionale differenziata per provincia);
- f) le esclusioni di cui al successivo articolo 3.1 ed alle Condizioni Generali.

3. CONDIZIONI SPECIFICHE COMUNI

3.1 Esclusioni generali dall'ambito di applicazione dei Servizi "Tuttofare Manutenzione"

Sono esclusi dall'ambito di applicazione dei Servizi (come definiti nelle Condizioni Generali):

- a) gli interventi relativi a impianti di pertinenza condominiale e/o comuni;
- b) gli interventi o i guasti a parti di impianto di pertinenza del Distributore;
- c) gli interventi per danni consequenziali dovuti alla totale o parziale mancata fornitura di energia o mancata erogazione del gas;
- d) la riparazione degli impianti non conformi alle norme vigenti al momento della loro realizzazione;
- e) l'adeguamento degli Impianti esistenti alle nuove norme applicabili;
- f) i costi relativi ai certificati di conformità previsti dalla legge o richiesti dall'Ente Distributore o dall'Esercente;
- g) gli interventi su unità abitativa oggetto di altri lavori, edili o impiantistici;
- h) gli interventi su Impianti su cui si rilevano anomalie;
- i) gli interventi relativi a parti che non sono visibili e/o accessibili perché ostruite o coperte da arredo, strutture dei locali o altri oggetti, inclusi impianti installati all'esterno dell'abitazione o dei locali che, a causa della loro collocazione, sono inaccessibili o non dispongono di adeguate bocche d'entrata o uscite tali da consentire lo svolgimento dei test necessari;
- j) la rimozione di dispositivi o lo smaltimento di ciascuna apparecchiatura;
- k) la correzione di malfunzionamenti e guasti che sono il risultato di un'installazione difettosa e/o di ogni cambiamento sostanziale o modifica dell'impianto e/o degli elettrodomestici, qualora tali cambiamenti o modifiche non fossero state compiute da IBERDROLA;
- l) ogni ispezione, assistenza, o riparazione effettuata da persone non collegate ad IBERDROLA ed ogni danno che esse possano causare;
- m) i danni causati intenzionalmente dal Cliente o a cui il Cliente abbia acconsentito;
- n) la riparazione dei guasti che possano verificarsi fuori dall'impianto privato del Cliente
- o) i lavori non superficiali, nuovi impianti e modifiche di quelli già esistenti;
- p) Ogni cavità, alterazione dei mobili, muratura o altra costruzione non raggiungibile dai tecnici autorizzati;
- q) in generale, quanto non incluso specificamente nell'ambito di applicazione di ciascuno dei Servizi (come definiti nelle Condizioni Generali).

3.2 Durata del contratto

La durata del Contratto sarà di 2 (due) anni dall'attivazione del relativo contratto di servizi aggiuntivi (il "Termine"). Alla scadenza del Termine, il

Contratto sarà tacitamente rinnovato per periodi di pari durata, salvo disdetta del Cliente da comunicarsi per iscritto ad IBERDROLA entro 15 (quindici) giorni dalla scadenza del relativo Termine. Il Cliente potrà comunque recedere in qualsiasi momento dal presente contratto senza che sia previsto il pagamento di alcun corrispettivo addizionale, ad eccezione dei casi in cui il Cliente abbia già usufruito dei Servizi specificati negli articoli 1.1 (Check-Up Sistema Elettrico e Prima messa in sicurezza) e 2.1 (Manutenzione della Caldaia) delle Condizioni Specifiche. In tali casi, IBERDROLA avrà diritto di ricevere dal Cliente una somma una tantum a fronte del recesso pari all'importo di Euro 4 (quattro) moltiplicato per il numero di mesi mancanti alla scadenza del periodo biennale di vigenza contrattuale.

Il diritto di recesso del Cliente deve essere esercitato inviando comunicazione ad IBERDROLA tramite email a servizioclienti@iberdrola.it o fax al seguente numero 800 73 60 70 e sarà efficace nel mese successivo al mese in cui è avvenuta la ricezione di tale comunicazione da parte di Iberdrola.

3.3 Attivazione del servizio

Il Cliente potrà richiedere i Servizi (come definiti nelle Condizioni Generali) decorsi 30 giorni dalla Data di Attivazione del Contratto ("Periodo di carenza") come previsto nell'articolo 7 delle Condizioni Generali.

Le prestazioni possono essere programmate dal Fornitore del Servizio di Iberdrola (in riferimento alle prestazioni di cui al paragrafo 1.1 e 2.1) oppure essere richieste dal Cliente chiamando il numero verde di assistenza di IBERDROLA.

Il Cliente è tenuto a fornire ad IBERDROLA tutte le informazioni necessarie per la corretta esecuzione dei Servizi. Tali informazioni potranno essere fornite da IBERDROLA agli Incaricati (come definiti nelle Condizioni Generali) attraverso propri canali di comunicazione, garantendone la riservatezza.

Per le richieste di assistenza tecnica o relative alla gestione dei servizi Tuttofare, il Cliente può rivolgersi al numero gratuito 800 690 901, attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7, incluse le festività.

3.4 Anomalie agli impianti

Se nell'esecuzione del Servizio, il tecnico incaricato rileva un'anomalia un'anomalia all'Impianto del Cliente, viene presentato al Cliente un preventivo per la correzione/ l'adattamento del relativo Impianto, che includerà tutto quanto concerne la riparazione e cioè la manodopera e i materiali necessari ad una esecuzione dei lavori a regola d'arte ed in conformità alla normativa applicabile. L'importo deve essere chiaro e obbligatoriamente accettato dal Cliente prima che la riparazione abbia inizio. Se l'anomalia non rientra nell'ambito di applicazione del relativo Servizio, al Cliente deve essere presentato un preventivo per la correzione e l'adeguamento del relativo impianto per conto del tecnico e non di IBERDROLA. In questi casi IBERDROLA sarà esclusa da ogni responsabilità nascente dal preventivo e dalla possibile riparazione di cui sopra come previsto ai sensi dell'articolo 4.2 delle Condizioni Generali. Nel caso in cui venga rilevata una situazione pericolosa per le persone o per le cose, che non può essere risolta al momento della rilevazione, IBERDROLA potrà intervenire sul relativo impianto interrompendo la fornitura di energia per garantire la sicurezza, fatti salvi gli ulteriori rimedi previsti nelle Condizioni Generali. Nel caso in cui il Cliente rifiuti l'intervento su tale impianto, IBERDROLA si riserva il diritto di informare gli enti competenti della situazione di pericolo.

3.5 Reclami

Eventuali reclami e richieste di informazione possono essere inoltrate a IBERDROLA mediante fax al n. 800 736070, o per posta elettronica all'indirizzo email servizioclienti@iberdrola.it utilizzando l'apposito modulo disponibile nell'Area Clienti sul sito iberdrola.it. Nel caso non si utilizzi l'apposito modulo, nella comunicazione dovranno essere indicate obbligatoriamente le seguenti informazioni minime: nome, cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale (se diverso dall'indirizzo di fornitura) o telematico.