

Condizioni generali

Contratto per la prestazione di servizi energetici aggiuntivi – clienti domestici e non domestici in bassa tensione

1. INTRODUZIONE

1.1 Il presente contratto di fornitura di servizi energetici (il “**Contratto**”) si inserisce nello schema contrattuale del contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas sottoscritto tra Iberdrola Clienti Italia S.r.l. (di seguito “**IBERDROLA**”), con sede legale e operativa in Piazzale dell’Industria 40b, 00144, Roma (RM), C.F. e P. IVA 10246981004, C.C.I.A.A. di Roma - R.E.A. n. RM-1220352, ed il Cliente (il “**Contratto di Fornitura**”), fermo restando che sia il presente Contratto, sia il Contratto di Fornitura devono intendersi autonomi ed indipendenti l’uno rispetto all’altro fatta eccezione per quanto espressamente specificato nel presente Contratto.

2. CONDIZIONI GENERALI E ALLEGATI

2.1 Le presenti condizioni generali di contratto (di seguito, le “**Condizioni Generali**”) disciplinano il rapporto di prestazione di servizi energetici, come meglio descritti al successivo articolo 3, nelle Condizioni Specifiche dei rispettivi servizi (i “**Servizi**”), tra IBERDROLA ed un cliente finale domestico (avente un consumo annuo inferiore a 200.000 m.c.) o non domestico in bassa tensione, ad esclusione dei condomini (di seguito, il “**Cliente**”).

Le presenti Condizioni Generali, unitamente al modulo di accettazione firmato dal Cliente (il “**Modulo di Accettazione**”) nonché agli allegati al Contratto, incluse le Condizioni Specifiche e le Condizioni Economiche Contrattuali, integrano e costituiscono il Contratto.

Di seguito, IBERDROLA e il Cliente sono denominati singolarmente “**Parte**” e congiuntamente “**Parti**”.

3. DESCRIZIONE DEI SERVIZI OFFERTI

3.1 Ai sensi del Contratto IBERDROLA si impegna ad eseguire, anche per il tramite di incaricati in possesso dei requisiti e delle autorizzazioni richieste dalla legge applicabile, selezionati ad insindacabile giudizio di IBERDROLA anche tramite rapporto di subappalto (gli “**Incaricati**”), le attività previste dal tipo di Servizio richiesto dal Cliente, come descritte nelle Condizioni Specifiche allegate al Contratto. IBERDROLA è responsabile per l’esecuzione dei Servizi da parte degli Incaricati, fermo restando che non risponde degli atti illeciti di questi ultimi di cui all’articolo 2043 c.c. (risarcimento per fatto illecito), essendo gli stessi imputabili solo ai soggetti incaricati. Per tali atti il Cliente dovrà quindi rivolgersi direttamente ai soggetti Incaricati.

Si specifica che nel caso in cui, per eccezionali ragioni di carattere tecnico indipendenti e non imputabili al cliente, l’addetto all’intervento incaricato da IBERDROLA non fosse in grado di risolvere con successo l’inconveniente che ha dato luogo alla richiesta di intervento, ovvero svolgere la manutenzione richiesta, il cliente avrà diritto a ricevere, a titolo di indennizzo, l’ammontare totale del Corrispettivo già versato nell’anno di competenza ad IBERDROLA.

4. SERVIZI ESCLUSI

4.1 Sono esclusi dal presente Contratto tutti i servizi, le prestazioni e le forniture descritte nell’articolo 3.1 delle Condizioni Specifiche dei rispettivi servizi.

4.2 Con riferimento ai servizi, alle prestazioni e alle forniture escluse di cui all’articolo 4.1, come meglio descritti nelle Condizioni Specifiche, il Cliente potrà agire in proprio ovvero rivolgersi a soggetti diversi da IBERDROLA, inclusi gli Incaricati, fermo restando che, in tal caso, IBERDROLA non assumerà alcuna responsabilità per gli interventi effettuati da detti soggetti e che le attività da essi svolte saranno regolate secondo gli accordi tra quest’ultimi e il Cliente, a cui IBERDROLA è del tutto estranea. IBERDROLA potrà rifiutarsi di svolgere il Servizio qualora gli interventi effettuati dal Cliente o dai predetti soggetti avessero comportato una modifica sostanziale agli Impianti ovvero questi non risultassero più a norma ovvero i pezzi di ricambio forniti da terzi non fossero originali o comunque non conformi a quanto previsto dai manuali di uso e manutenzione degli apparecchi ed Impianti.

4.3 Il precedente articolo 4.2 si applica anche nell’ipotesi in cui IBERDROLA si trovi nell’impossibilità di svolgere i Servizi per un giustificato motivo (come meglio specificato nel successivo articolo 9.1.(d)), fatto salvo il diritto di Iberdrola di risolvere il Contratto ai sensi di tale articolo 9.1.(d).

5. OBBLIGHI E DICHIARAZIONI DEL CLIENTE

5.1 Il Cliente dovrà garantire ad IBERDROLA ed agli Incaricati l’accesso ai locali in cui sono installati gli Impianti al fine di permettere il corretto espletamento dei Servizi. Il Cliente sarà comunque tenuto al pagamento dell’intero corrispettivo pattuito per la durata del Contratto anche qualora non sia stato possibile effettuare gli interventi alle scadenze contrattuali previste per cause imputabili al Cliente, inclusi i casi di impossibilità di raggiungere telefonicamente il Cliente ovvero di posticipo della data di esecuzione dell’intervento per richiesta del Cliente o di chiunque che, pur non essendo proprietario, ha la disponibilità, a qualsiasi titolo, di un immobile e dei relativi impianti tecnologici (l’“**Occupante**”), o in caso di violazione di obblighi contrattuali o di legge da parte del Cliente o dell’Occupante.

5.2 Il Cliente dà atto, ove soggetto diverso dall’Occupante, di aver stipulato il Contratto anche a favore dell’Occupante e che quest’ultimo ha titolo a presenziare a tutte le attività da svolgersi nell’immobile ove è sito l’Impianto ed esercitare i diritti del Cliente ai sensi del Contratto. Salva espressa comunicazione contraria del Cliente, IBERDROLA considererà quale legittimo Occupante qualsiasi soggetto che si trovi, anche temporaneamente e a qualsiasi titolo, nell’immobile ove è sito l’Impianto.

5.3 Il Cliente garantisce di essere titolare degli Impianti o comunque di averne la piena disponibilità o di averla concessa all’Occupante e che gli Impianti sono a norma secondo la normativa vigente e si impegna a mantenerli tali per tutta la durata del Contratto. Il Cliente altresì garantisce che gli Impianti, nonché i locali in cui essi sono installati, sono esenti da ogni possibile ed eventuale anomalia, malfunzionamento, deficienza tecnica ed ogni qualsivoglia irregolarità tale da impedire ad IBERDROLA una corretta erogazione dei Servizi (incluso a titolo esemplificativo: la mancanza di un Impianto Termico correttamente funzionante, la non attivazione o sospensione della fornitura di gas, energia elettrica ecc.). Il Cliente, inoltre, si impegna a conformarsi nell’immediato alle osservazioni e alle prescrizioni, indicate da IBERDROLA. A tal riguardo, IBERDROLA potrà chiedere in qualsiasi momento tutta la documentazione (ivi inclusa la documentazione tecnica e amministrativa, eventuali collaudi con esito positivo delle apparecchiature, ecc.) e le informazioni necessarie ad accertare la conformità degli Impianti rispetto alle norme vigenti.

5.4 Il Cliente dichiara che gli Impianti possiedono per tutta la durata di efficacia del presente Contratto le caratteristiche indicate al precedente articolo 5.3.

5.5 Su richiesta di IBERDROLA o degli Incaricati, il Cliente è tenuto ad esibire senza indugio una copia della dichiarazione di conformità e dei relativi allegati obbligatori, o del certificato di rispondenza completo degli Impianti, come previsto dalla normativa applicabile in materia.

Resta inteso che, qualora gli Impianti non siano conformi ai requisiti di cui al precedente articolo 5.4 e il Cliente non esibisca la documentazione di cui al precedente capoverso:

- IBERDROLA avrà diritto di rifiutare lo svolgimento dei Servizi e/o di risolvere il Contratto ai sensi del successivo articolo 9,
- il Cliente dovrà corrispondere a IBERDROLA, a titolo di indennizzo per gli oneri connessi al mancato svolgimento dei Servizi, un importo di Euro 50,00 (cinquanta/00) che sarà fatturato da IBERDROLA nella bolletta successiva e,
- fermo restando quanto previsto nel successivo articolo 7.5, la parte di Corrispettivo eventualmente già pagata dal Cliente non sarà in alcun modo rimborsabile da parte di IBERDROLA.

5.6 Al fine di agevolare il regolare espletamento dei Servizi, il Cliente si impegna a comunicare prontamente ad IBERDROLA le variazioni dei dati forniti in occasione della stipula del Contratto; a titolo informativo e non esaustivo: numeri telefonici, contatti alternativi, altro. In caso di sostituzione dell’Impianto o semplici parti di esso il Cliente dovrà darne tempestiva comunicazione ad IBERDROLA chiamando il numero verde esplicitando l’attività svolta e, ove richiesto, inviando relativa documentazione a corredo.

5.7 Il Cliente si impegna a mantenere i locali in cui sono installati gli Impianti in condizioni di sicurezza, igiene e pulizia e a non ostacolare lo smaltimento dei rifiuti prodotti in occasione degli interventi inerenti il Servizio.

5.8 Restano a carico del Cliente proprietario dell’unità immobiliare dell’Occupante, a seconda dei casi, l’esercizio degli Impianti di cui dispone, nonché tutti gli oneri e responsabilità prescritte dalla legge, come definite dal DPR 412/93 e s.m.i. e altra normativa applicabile. Il Cliente si impegna nei confronti di IBERDROLA anche per tutti gli obblighi di responsabilità che dovessero risultare in capo all’Occupante per legge o che dovessero da questi essere materialmente adempiuti, incluso, a titolo esemplificativo, l’obbligo di consentire l’accesso di IBERDROLA ai locali.

5.9 Il Cliente datore di lavoro dà atto di ottemperare alle prescrizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro di cui al Testo Unico Sicurezza e di farle rispettare al proprio personale dipendente. Il Cliente datore di lavoro dovrà:

- cooperare con IBERDROLA nell’attuazione delle misure di prevenzione e protezione dai rischi sul lavoro incidenti sull’attività lavorativa oggetto del Contratto;
- coordinare con IBERDROLA gli interventi di protezione e prevenzione dai rischi cui sono esposti i lavoratori, al fine di eliminare i rischi dovuti alle interferenze tra i lavori delle diverse imprese coinvolte nell’esecuzione delle prestazioni lavorative all’interno dei luoghi dove si svolge l’attività oggetto del Contratto.

6. OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI IBERDROLA

6.1 IBERDROLA garantisce i propri interventi per un periodo di 12 (dodici) mesi a decorrere dalla data in cui i relativi interventi siano stati effettuati. I pezzi di ricambio eventualmente installati durante l’esecuzione dei Servizi sono garantiti per un periodo di 24 (ventiquattro) mesi dalla data in cui siano stati installati. Sono in ogni caso fatti salvi i termini ulteriori e diversi stabiliti dalla legge in via inderogabile. Detta garanzia decadrà automaticamente nel caso in cui terzi, non autorizzati da IBERDROLA, durante il suddetto periodo di garanzia, eseguano riparazioni, interventi tecnici o manomissioni sugli Impianti. IBERDROLA non è in alcun modo responsabile per difetti di costruzione degli Impianti né nel caso di normale logoramento o usura dei materiali

costruzione degli Impianti né nel caso di normale logoramento o usura dei materiali o per cause derivanti da mal funzionamento di altri impianti (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: elettrico, correnti galvaniche, vaganti ecc).

6.2 IBERDROLA ha l'obbligo di segnalare al Cliente le anomalie eventualmente rilevate sugli Impianti a vista durante l'espletamento dei Servizi, indicando, per quanto possibile, le necessarie opere di adeguamento. In particolare, IBERDROLA rilascerà un avviso di irregolarità che dovrà essere controfirmato per presa visione dal Cliente o dall'Occupante, a seconda dei casi. IBERDROLA non è comunque responsabile della mancata esecuzione, da parte del Cliente, delle opere eventualmente necessarie alla sostituzione o all'adeguamento degli Impianti, né delle opere necessarie alla eliminazione delle anomalie eventualmente riscontrate che non sono state espressamente affidate alla stessa.

7. DURATA E DIRITTO DI RIPENSAMENTO

7.1 Il presente Contratto si intende concluso nella data di sottoscrizione, qualora il Cliente consegni la propria accettazione attraverso il Modulo di Accettazione al personale commerciale, oppure nella data di ricezione della raccomandata A/R, ossia anche con fax, posta semplice o email, qualora il contratto venga inviato dal Cliente ad IBERDROLA. In entrambi i casi, viene fatto salvo il diritto di ripensamento riconosciuto al Cliente che sia anche consumatore ai sensi del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e s.m.i. di cui all'articolo 7.4.

7.2 L'attivazione del contratto decorre:

- ad alla sottoscrizione delle condizioni contrattuali nel caso di contratti di fornitura di luce/gas già attivi alla data di sottoscrizione del presente contratto;
- dalla data di attivazione della fornitura nel caso di contratti di fornitura di luce/gas sottoscritti contestualmente al presente contratto.

7.3 L'efficacia del Contratto è subordinata all'effettiva attivazione della fornitura di gas e/o di elettricità da parte della società di distribuzione presso gli Impianti relativi ai sensi del Contratto di Fornitura.

7.4 Fermo restando quanto previsto all'articolo 7.3, il Contratto sarà valido sino al Termine previsto nelle Condizioni Specifiche. Il Contratto sarà tacitamente rinnovato per periodi di pari durata, come meglio individuati nelle Condizioni Specifiche, salvo disdetta di una delle parti da formularsi secondo le modalità e i termini definiti nelle Condizioni Specifiche.

7.5 Nel caso in cui il Contratto sia stato negoziato fuori dai locali commerciali, ovvero a distanza, il Cliente che sia anche consumatore ai sensi del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e s.m.i. (ossia la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta) ha diritto di recedere senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, entro il termine di 14 (quattordici) giorni solari decorrenti dal giorno della conclusione del Contratto o dal giorno in cui siano stati soddisfatti gli obblighi di informazione previsti dal medesimo decreto legislativo, qualora ciò avvenga dopo la conclusione del Contratto. Il diritto di recesso si esercita con l'invio, entro i termini sopra previsti e secondo le modalità previste dalle Condizioni Specifiche, di una comunicazione scritta ad IBERDROLA o del facsimile del "Modulo per l'esercizio del diritto di ripensamento" accluso al Contratto debitamente compilato, o telefonicamente ai numeri indicati nelle Condizioni Specifiche, fermo restando il consenso del Cliente alla registrazione obbligatoria della telefonata. Il Cliente potrà inoltre richiedere ad IBERDROLA di dare corso all'esecuzione del Servizio in pendenza dei

termini per l'esercizio del diritto di ripensamento, facendo esplicita richiesta su supporto durevole. Qualora successivamente alla suddetta comunicazione, il Cliente eserciti il diritto di ripensamento sarà comunque tenuto a pagare ad IBERDROLA un importo proporzionale alla prestazione di manutenzione eventualmente eseguita e ogni altra operazione/attività fornita da IBERDROLA fino al momento della pervenuta comunicazione dell'esercizio del diritto di ripensamento. IBERDROLA, di converso, sarà tenuta a rimborsare l'eventuale Corrispettivo già pagato dal Cliente per le prestazioni non ancora eseguite.

8. CORRISPETTIVO, MODALITÀ DI PAGAMENTO

8.1 Salvo quanto previsto nelle Condizioni Economiche Contrattuali, il corrispettivo dovuto dal Cliente per i Servizi resi da IBERDROLA al Cliente, come stabilito nelle Condizioni Economiche Contrattuali (il "Corrispettivo") verrà aggiornato con cadenza annuale.

Resta, altresì, inteso che il Corrispettivo sarà aggiornato con cadenza annuale in base alle variazioni dell'indice ISTAT medio annuale dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati (indice FOI al netto dei tabacchi) verificatesi nel periodo dal 30 novembre dell'annualità contrattuale in corso al 30 novembre dell'annualità contrattuale precedente.

8.2 Il Corrispettivo sopra indicato verrà fatturato secondo le modalità previste nel Contratto di Fornitura, restando inteso che detto Corrispettivo sarà chiaramente evidenziato nella fattura emessa ai sensi del Contratto di Fornitura e distinguibile dal corrispettivo previsto per il servizio di fornitura di cui al Contratto di Fornitura. Le eventuali variazioni ai termini e alle condizioni di pagamento previsti nel Contratto di Fornitura si applicheranno anche al Corrispettivo di cui al presente Contratto.

8.3 In tutti i casi di pagamento tramite domiciliazione bancaria mediante SEPA DD, l'obbligo della prenotazione si intende assolto tramite l'invio della fattura, con il termine di anticipo previsto nelle Condizioni Economiche Contrattuali. Il pagamento del Corrispettivo deve essere effettuato entro i termini sopra indicati, trascorsi i quali sarà applicato l'interesse di mora pari al tasso ufficiale di riferimento aumentato di 3,5 (tre virgola cinque) punti percentuali. Qualora l'interesse di mora di cui sopra risultasse superiore al tasso massimo consentito per legge, si applicherà tale tasso massimo consentito.

9. SOSPENSIONE E RISOLUZIONE

9.1 IBERDROLA potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c. (clausola risolutiva espressa) nel caso in cui:

- il Cliente non effettui in tutto o in parte il pagamento di anche una sola rata del Corrispettivo o degli importi oggetto di cessione del credito da parte degli Incaricati ad IBERDROLA entro 30 (trenta) giorni dal sollecito di pagamento;
- il Cliente violi uno degli obblighi di cui agli articoli 5.1, 5.3, 5.5, 5.6 e 5.7;
- una delle dichiarazioni di cui agli articoli 5.4 e 5.9 risulti non veritiera o inesatta anche dopo la sottoscrizione del Contratto;
- IBERDROLA e/o gli Incaricati non siano in grado di svolgere i Servizi per un giustificato motivo (quale, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo: a causa della eventuale mancanza di pezzi di ricambio, in ragione della pericolosità e/o delle scarse condizioni igieniche dell'area in cui sono situati gli Impianti, del rifiuto del Cliente di mettere in sicurezza gli Impianti e/o dell'aggressività del comportamento del Cliente). Si specifica tuttavia che, nel caso in cui l'impossibilità di svolgimento dell'intervento dipenda da cause non imputabili al cliente, quest'ultimo avrà diritto di ricevere, a titolo di indennizzo, l'ammontare totale del Corrispettivo già versato ad IBERDROLA nell'anno di competenza.

9.2 In tutti i casi di cui all'articolo 9.1 (a), (b), (c) e (d) IBERDROLA potrà altresì rifiutarsi di svolgere i Servizi e, limitatamente ai casi cui alle lett. (b), (c) e (d), anche senza necessità di una previa comunicazione al Cliente.

9.3 Il presente Contratto si risolverà automaticamente ai sensi dell'articolo 1353 e s.s. c.c., al verificarsi dei seguenti eventi:

- la risoluzione per qualsivoglia motivo del Contratto di Fornitura; o
- l'esercizio del diritto di recesso ai sensi del Contratto di Fornitura; o
- l'invalidità del Contratto di Fornitura; o
- il mancato pagamento, in tutto o in parte, anche di una sola rata del corrispettivo per i servizi di cui al Contratto di Fornitura.

Le Parti prendono espressamente atto che la suddetta condizione risolutiva è posta ad esclusivo beneficio di IBERDROLA, che pertanto potrà rinunciare in qualsiasi momento.

9.4 Iberdrola ha facoltà di recedere unilateralmente, anche limitatamente a uno solo dei Servizi, in qualunque momento e senza oneri, inviandone comunicazione scritta al Cliente a mezzo raccomandata A/R, con termine di preavviso di 6 mesi decorrente dal primo giorno dal mese successivo a quello di ricevimento della relativa comunicazione.

10. FORZA MAGGIORE

10.1 Le Parti non sono tra loro responsabili per qualsiasi inadempimento dovuto a causa di forza maggiore o comunque da qualsiasi causa al di fuori del controllo delle stesse.

10.2 In particolare, IBERDROLA non sarà responsabile per sospensioni o interruzioni dei Servizi di energia causati da: eventi naturali, caso fortuito, leggi, provvedimenti di pubbliche autorità che rendano alla stessa, in tutto o in parte, impossibili gli adempimenti degli obblighi posti a suo carico, regolamenti o ingiunzioni di enti che esercitano autorità e controllo sulla fornitura oggetto del CONTRATTO, ivi compreso ARERA e Terna, scioperi, stato di guerra, o qualsiasi altra causa eccezionale al di fuori del proprio ragionevole controllo.

11. CAMBIO DI DOMICILIO

11.1 Il presente Contratto si riferisce agli Impianti e al domicilio del Cliente espressamente indicati nel Modulo di Accettazione e, pertanto, non potrà essere trasferito ad altra unità immobiliare anche se di proprietà o nella disponibilità del Cliente.

12. MODIFICHE, RINUNCE E/O INTEGRAZIONI

12.1 IBERDROLA ha facoltà di proporre modifiche unilaterali di Contratto per giustificato motivo come, ad esempio, modifiche nello scopo del Contratto, nel caso di modifiche normative applicabili al Contratto ovvero ai Servizi ovvero al servizio di fornitura gas e/o energia elettrica, se comunque avente un impatto sui primi, mediante comunicazione scritta al Cliente. Qualora il Cliente non intenda accettare detta proposta, potrà recedere dal Contratto senza oneri inviando una comunicazione scritta ad IBERDROLA entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della proposta e il recesso avrà effetto immediato. Resta inteso che qualora il Cliente abbia pagato in anticipo tutto o parte del Corrispettivo senza che al momento del recesso sia stato effettuato o completato il Servizio, al Cliente sarà rimborsato l'importo già pagato per le prestazioni non ancora eseguite. Ove il Cliente non comunichi la propria volontà di recesso entro il predetto termine, le modifiche proposte si intenderanno accettate.

12.2 Le Parti si danno altresì atto che il Contratto si intenderà modificato di diritto mediante l'inserimento di clausole negoziali e regolamentazioni tecniche che le autorità competenti dovessero introdurre durante il periodo di vigenza del presente Contratto.

Condizioni Specifiche

Contratto per la prestazione di servizi energetici aggiuntivi "tuttofare" – clienti domestici in bassa tensione

1. TUTTOFARE LUCE CONDIZIONI SPECIFICHE

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

1.1 Lavori elettrici in casa

Il Cliente può usufruire, una volta all'anno per tutta la durata del Contratto, di una visita di un tecnico qualificato presso l'abitazione indicata nel Modulo di Accettazione per svolgere lavori elettrici come la sostituzione di meccanismi elettrici o l'installazione di elettrodomestici. È incluso all'interno dell'intervento la chiamata e la manodopera del tecnico fino ad un massimo di 3 (tre) ore.

Il Servizio si attiva su richiesta del Cliente e verrà effettuato entro 2 (due) giorni lavorativi dalla data di richiesta, con esclusione del sabato, della domenica, dei giorni festivi, e fatti salvi i casi di forza maggiore. In questi casi entrambe le Parti concorderanno un termine per l'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

I servizi ricompresi all'interno della visita annuale sono:

- sostituzione di meccanismi elettrici (spine, interruttori e pulsanti);
- connessione e avvio di refrigeratori, congelatori, lavatrici, asciugatrici, lavastoviglie, forni, fornelli elettrici e apparecchi elettrici o ad acqua non professionali, inclusa la connessione a rubinetti e tubi di scarico;
- connessione e avvio delle apparecchiature tecnologiche, limitatamente a televisori, lettori DVD, console e sistemi Home Cinema;
- installazione e sostituzione degli aspiratori del bagno e della cucina;
- installazione di termostati;
- installazione e sostituzione di lampade e illuminazione da parete;
- punti luce e nuove installazioni.

1.1.2 Esclusioni

Sono esclusi dall'ambito di applicazione del servizio di Lavori Elettrici cui al precedente articolo 1.1.1.:

- l'installazione o la riparazione di software di apparecchiature elettroniche e computer;
- le ore eccedenti le 3 (tre) e i costi del materiale necessario per eventuali sostituzioni;
- le operazioni su impianti elettrici connessi alla rete la cui somma della potenza impegnata sia superiore a 15 kW;
- le esclusioni di cui al successivo articolo 3.1 ed alle Condizioni Generali.

1.2 Assistenza tecnica per la riparazione d'emergenza di guasti elettrici

Il Cliente può usufruire, per tutta la durata del Contratto, di uno o più interventi di assistenza di un tecnico qualificato per la risoluzione di un'emergenza elettrica presso l'abitazione del Cliente indicata nel Modulo di Accettazione. È inclusa all'interno dell'intervento la chiamata del tecnico. Il Servizio si attiva su richiesta del Cliente e verrà effettuato entro 3 (tre) ore dal ricevimento del-

la richiesta, fatti salvi i casi di forza maggiore e quanto previsto nel successivo articolo 3.

Il termine per l'assistenza tecnica per il guasto si considera rispettato nel caso in cui il tecnico contatti il Cliente entro il periodo di tempo stabilito ed offra a quest'ultimo almeno un appuntamento entro il termine di cui sopra. Il termine si considera rispettato anche nel caso in cui il Cliente richieda un appuntamento in un altro momento.

1.2.1 Ambito di applicazione

L'intervento include l'invio di un tecnico qualificato nel caso di un'emergenza elettrica riguardante la rete elettrica privata del Cliente. Una "Emergenza" indica un evento inaspettato e improvviso, relativo all'impianto elettrico domestico, che può consistere nell'assenza di elettricità in tutta l'abitazione o nei locali o in qualsiasi stanza, con esclusione di garage, piccoli magazzini, dépendance, piscine o illuminazione esterna. L'assistenza tecnica non garantisce che le parti utilizzate per la riparazione saranno adatte all'arredo dell'abitazione o dei locali.

1.2.2 Esclusioni

Sono esclusi dall'ambito di applicazione dell'assistenza tecnica di cui al precedente articolo 1.2.1.:

- la riparazione di elettrodomestici, apparecchiature elettroniche, computer, pompe, radiatori, motori, generatori, ventilatori, pannelli solari, antenne e ogni altra apparecchiatura tecnica integrata o meno nell'impianto domestico;
- la riparazione o sostituzione di elementi usati per l'illuminazione, come ad esempio lampade, bulbi luminosi e tubi fluorescenti;
- la riparazione dei contatori se di proprietà della società di distribuzione;
- la manodopera e i costi del materiale necessario per eventuali sostituzioni;
- il caso in cui il guasto non rientri nelle condizioni per essere considerato un'emergenza;
- le operazioni su impianti elettrici connessi alla rete la cui somma della potenza impegnata sia maggiore a 15 kW;
- i servizi di cui al successivo articolo 3.1 ed alle Condizioni Generali.

2. TUTTOFARE GAS CONDIZIONI SPECIFICHE

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

2.1 Lavori idraulici in casa

Il Cliente può usufruire di una visita annuale di un tecnico qualificato presso l'abitazione indicata nel Modulo di Accettazione per svolgere lavori idraulici come la sostituzione o connessione di elementi idraulici. È incluso all'interno dell'intervento la chiamata e la manodopera del tecnico fino ad un massimo di 3 (tre) ore.

Il Servizio si attiva su richiesta del Cliente e verrà effettuato 2 (due) giorni lavorativi dalla data di richiesta, con esclusione del sabato, della domenica, dei giorni festivi, e fatti salvi i casi di forza maggiore. In questi casi entrambe le Parti concorderanno un termine per l'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:

I servizi ricompresi all'interno della visita annuale sono:

- sostituzione o connessione degli elementi idraulici accessibili (rubinetti, tubi, sanitari, chiavi);
- sostituzione o connessione dei radiatori appartenenti al circuito idraulico di riscaldamento.
- sostituzione degli elementi idraulici (filtri, ingressi aria e acqua, reti ecc.);
- connessione idraulica di lavatrici, asciugatrici e lavastoviglie;
- nuove installazioni idrauliche o modifica delle installazioni preesistenti canalizzati esternamente.

2.1.2 Esclusioni

Sono esclusi dall'ambito di applicazione del servizio di Lavori idraulici cui al precedente articolo 2.1.1.

- l'installazione di timer o termostati;
- la riparazione di elettrodomestici o condizionatori.
- l'installazione o la sostituzione degli aspiratori della cucina o del bagno;
- la connessione elettrica di lavatrici, asciugatrici e lavastoviglie; le nuove tubature dell'acqua e di scarico sotto traccia;
- le ore eccedenti le 3 (tre) e i costi del materiale necessario per eventuali sostituzioni;
- le operazioni su impianti termici connessi alla rete la cui potenzialità termica sia superiore a 35 kW;
- le esclusioni di cui al successivo articolo 3.1 ed alle Condizioni Generali.

2.2 Assistenza tecnica per la riparazione d'emergenza all'impianto Termico

Il Cliente può usufruire, per tutta la durata del Contratto, di uno o più interventi di assistenza di un tecnico qualificato per la risoluzione di un'emergenza relativa all'impianto Termico presso l'abitazione del Cliente indicata nel Modulo di Accettazione. È incluso all'interno dell'intervento la chiamata del tecnico. Il Servizio si attiva su richiesta del Cliente e verrà effettuato entro:

- 3 (tre) ore dalla richiesta, fatti salvi i casi di forza maggiore e quanto previsto nel successivo articolo 3, per l'intervento di un idraulico in caso di emergenze all'impianto termico, con esclusione degli interventi alla caldaia o al boiler a gas;
- 3 (tre) ore lavorative dalla richiesta, fatti salvi i casi di forza maggiore e quanto previsto nel successivo articolo 3, per l'intervento di un termotecnico per problemi alla caldaia o boiler a gas. L'esecuzione del servizio avverrà dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 19.00.

2.2.1 Ambito di applicazione

L'intervento include l'invio di un tecnico qualificato nel caso di un'emergenza relativa al gas riguardante l'impianto Termico del Cliente. "Emergenza" indica un evento inaspettato e improvviso, relativo all'impianto Termico, che può provocare il mancato funzionamento o il blocco delle apparecchiature domestiche alimentate a gas. L'assistenza tecnica non garantisce che le parti utilizzate per la riparazione saranno adatte all'arredo dell'abitazione o dei locali.

2.2.2 Esclusioni

Sono esclusi dall'ambito di applicazione dell'assistenza tecnica di cui al precedente articolo 2.1.2.:

- la manodopera e i costi del materiale necessario per eventuali sostituzioni;
- il caso in cui il guasto non rientri nelle condizioni per essere considerato un'emergenza;
- le operazioni su impianti termici connessi alla rete la cui potenzialità termica sia superiore a 35 kW;
- i servizi 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"

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

- gli interventi relativi a impianti di pertinenza condominiale e/o comuni;
- gli interventi o i guasti a parti di impianto di pertinenza del Distributore;
- gli interventi per danni consequenziali dovuti alla totale o parziale mancata fornitura di energia/o mancata erogazione del gas;
- la riparazione degli impianti non conformi alle norme vigenti al momento della loro realizzazione;

- d) l'adeguamento degli Impianti esistenti alle nuove norme applicabili;
- e) i costi relativi ai certificati di conformità previsti dalla legge o richiesti dall'Ente Distributore o dall'Esercente;
- f) gli interventi su unità abitativa oggetto di altri lavori, edili o impiantistici;
- g) gli interventi su Impianti su cui si rilevano anomalie;
- h) 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 uscita tali da consentire lo svolgimento dei test necessari;
- i) 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;
- j) ogni ispezione, assistenza, o riparazione effettuata da persone non collegate ad IBERDROLA ed ogni danno che esse possano causare;
- k) i danni causati intenzionalmente dal Cliente o a cui il Cliente abbia acconsentito;
- l) la riparazione dei guasti che possano verificarsi fuori dall'impianto privato del Cliente;
- m) i lavori non superficiali, nuovi impianti e modifiche di quelli già esistenti;
- n) ogni cavità, alterazione dei mobili, muratura o altra costruzione non raggiungibile dai tecnici autorizzati;
- o) 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 Tuttofare (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.

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) dalla Data di Attivazione del Contratto ("Periodo di carenza") come previsto nell'articolo 7 delle Condizioni Generali. 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 rilevi 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 73 60 70, 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.

Condizioni Specifiche

Contratto per la prestazione di servizi energetici aggiuntivi "tuttofare pro" - clienti non domestici in bassa tensione

1. TUTTOFARE PRO LUCE CONDIZIONI SPECIFICHE

Sono di seguito descritte le prestazioni incluse all'interno del Contratto "Tuttofare Pro Luce".

1.1 Assistenza tecnica 24/7 per la riparazione d'emergenza di guasti elettrici

Il Cliente può usufruire, per tutta la durata del Contratto, di uno o più interventi di assistenza di un tecnico qualificato per la risoluzione di un'emergenza elettrica presso il locale aziendale del Cliente indicato nel Modulo di Accettazione. È incluso all'interno dell'intervento l'uscita del tecnico e una tariffa esclusiva per le ore di manodopera del tecnico. Il Servizio si attiva su richiesta del Cliente e verrà effettuato entro 3 (tre) ore dal ricevimento della richiesta, fatti salvi i casi di forza maggiore e quanto previsto nel successivo articolo 3.

Il termine per l'assistenza tecnica si considera rispettato nel caso in cui il tecnico contatti il Cliente entro il periodo di tempo stabilito ed offra a quest'ultimo almeno un appuntamento entro il termine di cui sopra. Il termine si considera rispettato anche nel caso in cui il Cliente richieda un appuntamento in un altro momento.

1.1.1 Ambito di applicazione

L'intervento include l'invio, entro tre ore dalla richiesta e senza costi di uscita, di un tecnico qualificato nel caso di un'emergenza elettrica riguardante la rete elettrica privata del Cliente. Una "Emergenza" indica un evento inaspettato e improvviso, relativo all'impianto elettrico privato, che può consistere nell'assenza di elettricità nei locali aziendali causata da guasti agli interruttori,

prese di corrente, organi di protezione del quadro elettrico (ad esempio interruttore termico differenziale) o in generale qualsiasi guasto nei sistemi di distribuzione interna.

Le eventuali ore di manodopera necessarie per effettuare la riparazione saranno tariffate dal tecnico sulla base di un listino prezzi fisso di Euro 25,00 (venticinque) per ora (IVA esclusa).

1.1.2 Esclusioni

Sono esclusi dall'ambito di applicazione dell'assistenza tecnica di cui al precedente articolo 1.1.1.:

- a) la riparazione dei contatori se di proprietà della società di distribuzione;
- b) la manodopera e i costi del materiale necessario per eventuali sostituzioni; il caso in cui il guasto non rientri nelle condizioni per essere considerato un'emergenza;
- c) le operazioni su impianti elettrici connessi alla rete la cui somma della potenza impegnata sia maggiore a 60 kW;
- d) i servizi di cui al successivo articolo 3.1 ed alle Condizioni Generali.

1.2 Accesso alla rete di tecnici a tariffe esclusive

Il Cliente, per tutta la durata del Contratto, avrà diritto di accedere alla vasta rete di tecnici convenzionati IBERDROLA per richiedere, a tariffe fisse esclusive, interventi di riparazione o altre tipologie di richieste di lavori ad esclusione di quelle indicate al punto 1.2.2.

Gli interventi si attivano su richiesta del Cliente e verranno effettuati secondo le seguenti tempistiche:

- a) 3 (tre) ore dalla richiesta, fatti salvi i casi di forza maggiore e quanto previsto nel successivo articolo 3, in caso di guasti di emergenza che necessitino l'intervento di un idraulico o un fabbro. Per emergenza si fa riferimento a tutti i guasti, scaturiti da un evento inaspettato e improvviso, che sono tali da compromettere la business continuity, l'agibilità o la sicurezza dei locali aziendali;
- b) 1 (un) giorno lavorativo dalla richiesta fatti salvi i casi di forza maggiore e quanto previsto nel successivo articolo 3, per guasti di emergenza che necessitano l'intervento di un termo-tecnico o un vetraio;
- c) 5 (cinque) giorni lavorativi dalla richiesta fatti salvi i casi di forza maggiore e quanto previsto nel successivo articolo 3, per guasti che necessitano l'intervento di un tecnico di condizionatori.

In tutti gli altri casi, l'intervento è comunque garantito entro 2 (due) giorni lavorativi dalla richiesta.

Per giorni lavorativi si intende dal lunedì al venerdì tra le 9.00 e le 19.00. Il termine per l'assistenza tecnica si considera rispettato nel caso in cui il tecnico contatti il Cliente entro il periodo di tempo stabilito ed offra a quest'ultimo almeno un appuntamento entro il termine di cui sopra. Il termine si considera rispettato anche nel caso in cui il Cliente richieda un appuntamento in un altro momento.

1.2.1 Ambito di applicazione

Il servizio include:

- a) disponibilità di una centrale operativa in grado di reperire in base alla richiesta un elettricista, idraulico, termo-tecnico, riparatore di condizionatori, fabbro, vetraio;
- b) tariffa fissa di uscita del tecnico: (i) Euro 30,00 (trenta) (IVA esclusa) in caso di richiesta durante l'orario lavorativo, (ii) Euro 60,00 (sessanta) (IVA esclusa) in caso di richiesta fuori orario lavorativo;
- c) tariffa fissa per la manodopera del tecnico: Euro 25,00 (venticinque) per ora (IVA esclusa).

1.2.2 Esclusioni

Sono esclusi dall'ambito di applicazione dell'assistenza tecnica di cui al precedente articolo 1.2.1.:

- a) la riparazione dei contatori se di proprietà della società di distribuzione;
- b) I servizi di cui al successivo articolo 3.1 ed alle Condizioni Generali.

2. TUTTOFARE PRO GAS CONDIZIONI SPECIFICHE

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

2.1 Assistenza tecnica 24/7 per la riparazione d'emergenza di guasti idraulici o all'impianto termico

Il Cliente può usufruire, per tutta la durata del Contratto, di uno o più interventi di assistenza di un tecnico qualificato per la risoluzione di un'emergenza relativa all'impianto idraulico/termico presso il locale aziendale del Cliente indicato nel Modulo di Accettazione. E' incluso all'interno dell'intervento l'uscita del tecnico e una tariffa esclusiva per le ore di manodopera. Il Servizio si attiva su richiesta del Cliente e verrà effettuato entro:

3 (tre) ore dalla richiesta, fatti salvi i casi di forza maggiore e quanto previsto nel successivo articolo 3, per l'intervento di un idraulico in caso di emergenze all'impianto idraulico/termico, con esclusione degli interventi alla caldaia o al boiler a gas;

1 (un) giorno lavorativo dalla richiesta, fatti salvi i casi di forza maggiore e quanto previsto nel successivo articolo 3, per l'intervento di un termo-tecnico per problemi alla caldaia o boiler a gas. Per giorni lavorativi si intende dal lunedì al venerdì tra le 9.00 e le 19.00. Il termine per l'assistenza tecnica si considera rispettato nel caso in cui il tecnico contatti il Cliente entro il periodo di tempo stabilito ed offra a quest'ultimo almeno un appuntamento entro il termine di cui sopra. Il termine si considera rispettato anche nel caso in cui il Cliente richieda un appuntamento in un altro momento.

2.1.1 Ambito di applicazione

L'intervento include l'invio, entro le tempistiche sopra menzionate, e senza costi di uscita, di un tecnico qualificato nel caso di un'emergenza relativa all'impianto idraulico/termico.

Una "Emergenza" indica un evento inaspettato e improvviso, relativo all'impianto idraulico/termico, causato da:

- a) allagamento oppure infiltrazione nei locali aziendali in seguito a rottura, otturazione o guasto delle tubature fisse dell'impianto idraulico ad essa pertinente;
- b) mancanza totale di acqua nei locali aziendali non dovuta a temporanea sospensione della distribuzione;
- c) mancato scarico delle acque nere degli impianti igienico-sanitari in seguito ad otturazione delle tubature fisse di scarico dell'impianto idraulico;
- d) guasti all'impianto termico (caldaia/boiler a gas) tali da determinarne mancato funzionamento o il blocco delle apparecchiature alimentate a gas;
- e) dispersioni di gas dopo il contatore (o eventualmente da dopo il limitatore di pressione) sulle tubazioni di alimentazione.

Le eventuali ore di manodopera necessarie per effettuare la riparazione saranno tariffate dal tecnico sulla base di un listino prezzi fisso di Euro 25,00 (venticinque) per ora (IVA esclusa).

2.1.2 Esclusioni

Sono esclusi dall'ambito di applicazione dell'assistenza tecnica di cui al precedente articolo 2.1.1.:

- a) la manodopera e i costi del materiale necessario per eventuali sostituzioni;

- b) il caso in cui il guasto non rientri nelle condizioni per essere considerato un'emergenza;
- c) le operazioni su impianti termici connessi alla rete la cui potenzialità termica sia superiore a 116 kW;
- d) i servizi di cui al successivo articolo 3.1 ed alle Condizioni Generali.

2.2 Accesso alla rete di tecnici a tariffe esclusive

Il Cliente, per tutta la durata del Contratto, avrà diritto di accedere alla vasta rete di tecnici convenzionati IBERDROLA per richiedere, a tariffe fisse esclusive, interventi di riparazione o altre tipologie di richieste di lavori ad esclusione di quelle indicate al punto 2.2.2.

Gli interventi si attivano su richiesta del Cliente e verranno effettuati secondo le seguenti tempistiche:

- a) 3 (tre) ore dalla richiesta, fatti salvi i casi di forza maggiore e quanto previsto nel successivo articolo 3, in caso di guasti di emergenza che necessitano l'intervento di un elettricista o di un fabbro. Per emergenza si fa riferimento a tutti i guasti, scaturiti da un evento inaspettato e improvviso, che sono tali da compromettere la business continuity, l'agibilità o la sicurezza dei locali aziendali;
- b) 1 (un) giorno lavorativo dalla richiesta fatti salvi i casi di forza maggiore e quanto previsto nel successivo articolo 3, per guasti di emergenza che necessitano l'intervento di un termo-tecnico, un vetraio o un riparatore di condizionatori;

In tutti gli altri casi, l'intervento è comunque garantito entro 2 (due) giorni lavorativi dalla richiesta, fatto salvo l'intervento all'impianto di condizionamento che prevede 5 (cinque) giorni lavorativi.

Per giorni lavorativi si intende dal lunedì al venerdì tra le 9.00 e le 19.00. Il termine per l'assistenza tecnica si considera rispettato nel caso in cui il tecnico contatti il Cliente entro il periodo di tempo stabilito ed offra a quest'ultimo almeno un appuntamento entro il termine di cui sopra. Il termine si considera rispettato anche nel caso in cui il Cliente richieda un appuntamento in un altro momento.

2.2.1 Ambito di applicazione

Il servizio include:

- a) disponibilità di una centrale operativa in grado di reperire in base alla richiesta un elettricista, idraulico, termo-tecnico, riparatore di condizionatori, fabbro, vetraio;
- b) tariffa fissa di uscita del tecnico: (i) Euro 30,00 (trenta) (IVA esclusa) in caso di richiesta durante l'orario lavorativo, (ii) Euro 60,00 (sessanta) (IVA esclusa) in caso di richiesta fuori orario lavorativo;
- c) tariffa fissa per la manodopera del tecnico: Euro 25,00 (venticinque) per ora (IVA esclusa).

2.2.2 Esclusioni

Sono esclusi dall'ambito di applicazione dell'assistenza tecnica di cui al precedente articolo 2.2.1.:

- a) la riparazione dei contatori se di proprietà della società di distribuzione;
- b) I servizi 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 Pro".

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 uscita 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 1 (un) anno dall'attivazione del relativo contratto di servizi aggiuntivi Tuttofare Pro (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. 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) dalla Data di Attivazione del Contratto come previsto nell'articolo 7 delle Condizioni Generali.

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 Pro, 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 rilevi 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, il tecnico incaricato potrà sottoporre al Cliente un preventivo per la correzione e l'adeguamento del relativo impianto per proprio conto, e non per conto di IBERDROLA. In questi casi IBERDROLA non avrà alcuna responsabilità in merito 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 73 60 70, o per posta elettronica all'indirizzo email servizioclienti@iberdrola.it utilizzando l'apposito modulo disponibile nell'Area Clienti sul sito. 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.

Condizioni Specifiche

Contratto per la prestazione di servizi energetici aggiuntivi "tuttofare plus" – clienti domestici e non domestici in bassa tensione

1. TUTTOFARE PLUS LUCE CONDIZIONI SPECIFICHE

Sono di seguito descritte le prestazioni incluse all'interno del Contratto "Tuttofare Plus 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;
- d) provvederà alla sostituzione degli organi di protezione del quadro elettrico se inadeguati o non funzionanti (es. interruttore magnetotermico differenziale);
- e) 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 murate;
- 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.

1.2. Lavori elettrici in casa

Il Cliente può usufruire, una volta all'anno per tutta la durata del Contratto, di una visita di un tecnico qualificato presso l'abitazione indicata nel Modulo di Accettazione per svolgere lavori elettrici come la sostituzione di meccanismi elettrici o l'installazione di elettrodomestici. È incluso all'interno dell'intervento la chiamata e la manodopera del tecnico fino ad un massimo di 3 (tre) ore.

Il Servizio si attiva su richiesta del Cliente e verrà effettuato entro 2 (due) giorni lavorativi dalla data di richiesta, con esclusione del sabato, della domenica, dei giorni festivi, e fatti salvi i casi di forza maggiore. In questi casi entrambe le Parti concorderanno un termine per l'esecuzione del relativo Servizio (come definito nelle Condizioni Generali) dal lunedì al venerdì tra le 9.00 e le 19.00.

1.2.1. Ambito di applicazione

I servizi ricompresi all'interno della visita annuale sono:

- a) sostituzione di meccanismi elettrici (spine, interruttori e pulsanti);
- b) connessione e avvio di refrigeratori, congelatori, lavatrici, asciugatrici, lavastoviglie, forni, fornelli elettrici e apparecchi elettrici o ad acqua non professionali, inclusa la connessione a rubinetti e tubi di scarico;
- c) connessione e avvio delle apparecchiature tecnologiche, limitatamente a televisori, lettori DVD, console e sistemi Home Cinema;
- d) installazione e sostituzione degli aspiratori del bagno e della cucina;
- e) installazione di termostati;
- f) installazione e sostituzione di lampade e illuminazione da parete;
- g) punti luce e nuove installazioni elettriche purché siano superficiali.

1.2.2. Esclusioni

Sono esclusi dall'ambito di applicazione del servizio di Lavori Elettrici di cui al precedente articolo 1.2.1.:

- a) l'installazione o la riparazione di software di apparecchiature elettroniche e computer;
- b) le ore eccedenti le 3 (tre) e i costi del materiale necessario per eventuali sostituzioni;
- c) le esclusioni di cui al successivo articolo 3.1 ed alle Condizioni Generali.

1.3. Assistenza tecnica per emergenze all'impianto Elettrico o guasti Elettrodomestici

Il Cliente può usufruire di una copertura assicurativa gratuita offerta da IBERDROLA per la durata di 24 mesi dall'attivazione del Contratto Tuttofare Plus Luce e fintanto che tale contratto rimane in vigore. Tale copertura (di seguito "Copertura Assicurativa"), è emessa dalla Compagnia di assicurazioni MAPFRE ASISTENCIA S.A e sarà prestata fintanto che sarà in vigore il contratto di assicurazione collettiva tra IBERDROLA e MAPFRE ASISTENCIA S.A. La Copertura Assicurativa garantisce, entro i limiti e massimali indicati al paragrafo 1.3.1, l'intervento di un tecnico qualificato per la risoluzione di emergenze all'impianto elettrico o la riparazione di guasti agli elettrodomestici situati nell'abitazione indicata nel Modulo di Accettazione. Le prestazioni oggetto della Copertura Assicurativa sono richieste dal Cliente con le modalità indicate nelle Condizioni Generali e sono erogate entro:

- a) 3 (tre) ore dalla richiesta, fatti salvi i casi di forza maggiore, in caso di emergenze all'impianto elettrico;

- b) 1 (un) giorno lavorativo dalla richiesta, in caso di guasto agli elettrodomestici. L'erogazione della prestazione avverrà dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00.

I termini indicati si considerano rispettati nel caso in cui il tecnico contatti il Cliente e fissi il primo appuntamento entro il tempo previsto. Il termine si considera rispettato anche nel caso in cui il Cliente richieda un appuntamento in un altro momento.

1.3.1 Ambito di applicazione:

La Copertura Assicurativa include:

- a) la risoluzione di emergenze all'impianto elettrico che comportino la mancanza di corrente elettrica in tutti i locali dell'abitazione o in qualsiasi stanza del Cliente. Il tecnico incaricato ripristinerà la corretta funzionalità dell'impianto attraverso la riparazione o la sostituzione della parte danneggiata senza alcuna spesa da parte del Cliente per l'uscita del tecnico, la manodopera e i materiali di ricambio entro un massimale di 300 (trecento) euro per intervento, fino a 2 interventi all'anno;
- b) la risoluzione di guasti agli elettrodomestici non professionali presenti all'interno della propria abitazione, quali: lavatrice, lavasciuga, asciugatrice, lavastoviglie, frigorifero, congelatore, forno. Il tecnico incaricato ripristinerà la corretta funzionalità dell'elettrodomestico attraverso la riparazione o la sostituzione della parte danneggiata senza alcuna spesa da parte del Cliente per l'uscita del tecnico, la manodopera e i materiali di ricambio entro un massimale di 300 (trecento) euro per intervento, fino a 2 interventi all'anno.

1.3.2. Esclusioni

Sono esclusi dalla Copertura Assicurativa di cui al precedente articolo 1.3.1.:

- a) gli interventi per mancanza di corrente elettrica a garage, piccoli magazzini, dépendance, piscine o illuminazione esterna;
- b) gli interventi su elettrodomestici coperti da garanzia;
- c) gli interventi su elettrodomestici ad uso professionale;
- d) gli interventi su elettrodomestici non inclusi nel paragrafo 1.3.1
- e) la parte di costi e del materiale eccedente il massimale;
- f) le esclusioni di cui al successivo articolo 3.1 ed alle Condizioni Generali.

Il Cliente ha diritto di consultare le Condizioni di Assicurazione complete disponibili sul sito internet www.iberdrola.it.

2. TUTTOFARE PLUS GAS CONDIZIONI SPECIFICHE

Sono di seguito descritte le prestazioni incluse all'interno del Contratto "Tuttofare Plus 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.

2.2. Lavori idraulici in casa

Il Cliente può usufruire di una visita annuale di un tecnico qualificato presso l'abitazione indicata nel Modulo di Accettazione per svolgere lavori idraulici come la sostituzione o connessione di elementi idraulici. E' incluso all'interno dell'intervento la chiamata e la manodopera del tecnico fino ad un massimo di 3 (tre) ore.

Il Servizio si attiva su richiesta del cliente e verrà effettuato entro 2 (due) giorni lavorativi dalla data di richiesta, con esclusione del sabato, della domenica, dei giorni festivi, e fatti salvi i casi di forza maggiore. In questi casi entrambe le Parti concorderanno un termine per l'esecuzione del relativo Servizio (come definito nelle Condizioni Generali) dal lunedì al venerdì tra le 9.00 e le 19.00.

2.2.1. Ambito di applicazione:

I servizi ricompresi all'interno della visita annuale sono:

- a) sostituzione o connessione degli elementi idraulici accessibili (rubinetti, tubi, sanitari, chiavi);
- b) sostituzione o connessione dei radiatori appartenenti al circuito idraulico di riscaldamento;
- c) sostituzione degli elementi idraulici (filtri, ingressi aria e acqua, reti ecc.);
- d) connessione idraulica di lavatrici, asciugatori e lavastoviglie;
- e) nuove installazioni idrauliche o modifica delle installazioni preesistenti canalizzati esternamente.

2.2.2. Esclusioni

Sono esclusi dall'ambito di applicazione del servizio di Lavori Idraulici di cui al precedente articolo 2.2.1.:

- a) l'installazione di timer o termostati;
- b) la riparazione di elettrodomestici o condizionatori;
- c) l'installazione o la sostituzione degli aspiratori della cucina o del bagno;
- d) la connessione elettrica di lavatrici, asciugatori e lavastoviglie;
- e) le nuove tubature dell'acqua e di scarico sotto traccia;
- f) le ore eccedenti le 3 (tre) e i costi del materiale necessario per eventuali sostituzioni;
- g) le esclusioni di cui al successivo articolo 3.1 ed alle Condizioni Generali.

2.3. Assistenza tecnica per guasti alla Caldaia/ Boiler a gas

Il Cliente può usufruire di una copertura assicurativa gratuita offerta da IBERDROLA per la durata di 24 mesi dall'attivazione del Contratto Tuttfare Plus Gas e fintanto che tale contratto rimane in vigore. Tale copertura (di seguito "Copertura Assicurativa"), è emessa dalla Compagnia di assicurazioni MAPFRE ASISTENCIA S.A. e sarà prestata fintanto che sarà in vigore il contratto di assicurazione collettiva tra IBERDROLA e MAPFRE ASISTENCIA S.A. La Copertura Assicurativa garantisce entro i limiti e massimali indicati al paragrafo 2.3.1, l'intervento o di un tecnico qualificato per la riparazione di guasti di emergenza degli impianti a gas o del tecnico termico per problemi alla caldaia o boiler a gas situati presso l'abitazione indicata nel Modulo di Accettazione.

Le prestazioni oggetto della Copertura Assicurativa sono richieste dal Cliente alla Compagnia con le modalità indicate delle Condizioni Generali e sono erogate entro:

- a) 3 (tre) ore dalla richiesta, fatti salvi i casi di forza maggiore e quanto previsto nel successivo articolo 3, per l'intervento di un idraulico in caso di emergenze all'impianto termico, con esclusione degli interventi alla caldaia o al boiler a gas;
- b) 1 (un) giorno lavorativo dalla richiesta, fatti salvi i casi di forza maggiore e quanto previsto nel successivo articolo 3, per l'intervento di un termotecnico per problemi alla caldaia o boiler a gas. L'esecuzione del servizio avverrà dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 19.00

2.3.1. Ambito di applicazione:

La Copertura Assicurativa include gli interventi per la risoluzione di:

- a) guasti della caldaia/boiler a gas tale da determinare il blocco, inteso come interruzione completa del funzionamento (guasto di componenti, guasto accidentale delle condutture facenti parte dell'impianto, blocco nell'erogazione di gas);
- b) dispersioni di gas dopo il contatore (o eventualmente da dopo il limitatore di pressione) sulle tubazioni di alimentazione;
- c) fughe sulle tubazioni private di alimentazione gas;
- d) fughe dal tubo flessibile di raccordo degli apparecchi alimentati a gas;
- e) fughe dalla valvola di arresto (guarnizione inclusa) dall'allacciamento del gas;
- f) fughe dalla valvola di arresto (guarnizione inclusa) di raccordo degli apparecchi di cottura a gas;
- g) fughe dalla valvola di arresto (guarnizione inclusa) di raccordo degli apparecchi di riscaldamento a gas;
- h) fughe dal tubo flessibile interno degli apparecchi di cottura a gas;
- i) fughe dal regolatore e dalle valvole (nel caso d'impianti di gas propano in serbatoio).

Il tecnico incaricato ripristinerà la corretta funzionalità della Caldaia/Boiler a gas attraverso la riparazione o la sostituzione della parte danneggiata senza alcuna spesa da parte del Cliente per l'uscita del tecnico, la manodopera e i materiali di ricambio entro un massimo di 300 (trecento) euro per intervento, fino a 2 interventi all'anno.

2.3.2. Esclusioni

Sono esclusi dalla Copertura Assicurativa di cui al precedente articolo 2.3.1.:

- a) gli interventi su impianti in garanzia;
- b) la parte di costi del materiale eccedente il massimale;
- c) le operazioni su impianti termini connessi alla rete la cui potenzialità termica sia superiore a 35 kW;
- d) le esclusioni di cui al successivo articolo 3.1 ed alle Condizioni Generali.

Il Cliente ha diritto di consultare le condizioni di assicurazione complete disponibili sul sito internet www.iberdrola.it.

3. CONDIZIONI SPECIFICHE COMUNI

3.1. Esclusioni generali dall'ambito di applicazione dei Servizi "Tuttfare Plus"

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 uscita 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 a 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) dalla Data di Attivazione del Contratto, 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 rilevi 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.

Nel caso di reclami o richieste di informazioni riguardanti le prestazioni di cui al paragrafo 1.3 o 2.3, tali richieste devono essere inoltrate a MAPFRE ASISTENCIA Strada Trossi, 66 – 13871 Verrone (BI) (Italia) email: ufficio.reclami@mapfre.com,
PEC: ufficio.reclami@cert.mapfreasistencia.it

Condizioni Specifiche

Contratto per la prestazione di servizi energetici aggiuntivi "tuttofare pro plus" – clienti non domestici in bassa tensione

1. TUTTOFARE PRO PLUS LUCE CONDIZIONI SPECIFICHE

Sono di seguito descritte le prestazioni incluse all'interno del Contratto "Tuttofare Pro Plus Luce":

1.1. Manutenzione annuale impianto di condizionamento

Il Cliente può usufruire annualmente di una visita di manutenzione all'impianto di condizionamento costituito da una centrale esterna più uno split con una potenza massima di 24.000 btu situato nel locale indicato 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. Ciascun split aggiuntivo sarà tariffato dal tecnico sulla base di un listino prezzi fisso di Euro 25,00 (venticinque) / (IVA esclusa).

1.1.1. Ambito di applicazione

L'intervento include:

- pulizia, sanificazione e controllo delle unità interne: filtro, tubazione di drenaggio della condensa, batteria di scambio, ventilatore;
- controllo delle unità esterne: verifica del posizionamento per la corretta ventilazione, pulizia con aria compressa;
- controllo e serraggio dei componenti elettrici delle unità esterne ed interne;
- eventuali altre verifiche da disposizioni del fabbricante della macchina riportate sul libretto d'impianto e/o sul manuale di manutenzione della macchina.

1.1.2. Esclusioni

Sono esclusi dall'ambito di applicazione del servizio di Manutenzione annuale impianto di condizionamento di cui al precedente articolo 1.1.1.:

- impianti di condizionamento con una potenza superiore a 24.000 btu.
- i costi del materiale necessario per eventuali sostituzioni;
- i condizionatori in garanzia;
- i condizionatori non correttamente installati o non funzionanti;
- il costo del bollino blu (tassa regionale differenziata per provincia se previsto);
- le esclusioni di cui al successivo articolo 3.1 ed alle Condizioni Generali.

1.2 Assistenza tecnica 24/7 per la riparazione d'emergenza di guasti elettrici

Il Cliente può usufruire, per tutta la durata del Contratto, di uno o più interventi di assistenza di un tecnico qualificato per la risoluzione di un'emergenza elettrica presso il locale aziendale del Cliente indicato nel Modulo di Accettazione. E' incluso all'interno dell'intervento l'uscita del tecnico e una tariffa esclusiva per le ore di manodopera del tecnico. Il Servizio si attiva su richiesta del Cliente e verrà effettuato entro 3 (tre) ore dal ricevimento della richiesta, fatti salvi i casi di forza maggiore e quanto previsto nel successivo articolo 3.

Il termine per l'assistenza tecnica per il guasto si considera rispettato nel caso in cui il tecnico contatti il Cliente entro il periodo di tempo stabilito ed offra a quest'ultimo almeno un appuntamento entro il termine di cui sopra. Il termine si considera rispettato anche nel caso in cui il Cliente richieda un appuntamento in un altro momento.

1.2.1 Ambito di applicazione

L'intervento include l'invio, entro tre ore dalla richiesta e senza costi di uscita, di un tecnico qualificato nel caso di un'emergenza elettrica riguardante la rete elettrica privata del Cliente. Una "Emergenza" indica un evento inaspettato e improvviso, relativo all'impianto elettrico privato, che può consistere nell'assenza di elettricità nei locali aziendali causata da guasti agli interruttori, prese di corrente, organi di protezione del quadro elettrico (ad esempio interruttore termico differenziale) o in generale qualsiasi guasto nei sistemi di distribuzione interna.

Le eventuali ore di manodopera necessarie per effettuare la riparazione saranno tariffate dal tecnico sulla base di un listino prezzi fisso di Euro 25,00 (venticinque) per ora (IVA esclusa).

1.2.2 Esclusioni

Sono esclusi dall'ambito di applicazione dell'assistenza tecnica di cui al precedente articolo 1.1.1.:

- la riparazione dei contatori se di proprietà della società di distribuzione;
- la manodopera e i costi del materiale necessario per eventuali sostituzioni;
- il caso in cui il guasto non rientri nelle condizioni per essere considerato un'emergenza;
- le operazioni su impianti elettrici connessi alla rete la cui somma della potenza impegnata sia maggiore a 60 kW;
- i servizi di cui al successivo articolo 3.1 ed alle Condizioni Generali.

1.3 Accesso alla rete di tecnici a tariffe esclusive

Il Cliente, per tutta la durata del Contratto, avrà diritto di accedere alla vasta rete di tecnici convenzionati IBERDROLA per richiedere, a tariffe fisse esclusive, interventi di riparazione o altre tipologie di richieste di lavori ad esclusione di quelle indicate al punto 1.3.2.

Gli interventi si attivano su richiesta del Cliente e verranno effettuati secondo le seguenti tempistiche:

- 3 (tre) ore dalla richiesta, fatti salvi i casi di forza maggiore e quanto previsto nel successivo articolo 3, in caso di guasti di emergenza che necessitino l'intervento di un idraulico o un fabbro. Per emergenza si fa riferimento a tutti i guasti, scaturiti da un evento inaspettato e improvviso, che sono tali da compromettere la business continuity, l'agibilità o la sicurezza dei locali aziendali;
- 1 (un) giorno lavorativo dalla richiesta fatti salvi i casi di forza maggiore e quanto previsto nel successivo articolo 3, per guasti di emergenza che necessitano l'intervento di un termo-tecnico o un vetraio;
- 5 (cinque) giorni lavorativi dalla richiesta fatti salvi i casi di forza maggiore e quanto previsto nel successivo articolo 3, per guasti che necessitano l'intervento di un riparatore di condizionatori.

In tutti gli altri casi, l'intervento è comunque garantito entro 2 (due) giorni lavorativi dalla richiesta.

Per giorni lavorativi si intende dal lunedì al venerdì tra le 9.00 e le 19.00. Il termine per l'assistenza tecnica si considera rispettato nel caso in cui il tecnico contatti il Cliente entro il periodo di tempo stabilito ed offra a quest'ultimo almeno un appuntamento entro il termine di cui sopra. Il termine si considera rispettato anche nel caso in cui il Cliente richieda un appuntamento in un altro momento.

1.3.1 Ambito di applicazione

Il servizio include:

- disponibilità di una centrale operativa in grado di reperire in base alla richiesta un elettricista, idraulico, termo-tecnico, riparatore di condizionatori, fabbro, vetraio;
- tariffa fissa di uscita del tecnico: (i) Euro 30,00 (trenta) (IVA esclusa) in caso di richiesta durante l'orario lavorativo, (ii) Euro 60,00 (sessanta) (IVA esclusa) in caso di richiesta fuori orario lavorativo;
- tariffa fissa per la manodopera del tecnico: Euro 25,00 (venticinque) per ora (IVA esclusa).

1.3.2 Esclusioni.

Sono esclusi dall'ambito di applicazione dell'assistenza tecnica di cui al precedente articolo 1.3.1.:

- la riparazione dei contatori se di proprietà della società di distribuzione;
- I servizi di cui al successivo articolo 3.1 ed alle Condizioni Generali.

2. TUTTOFARE PRO PLUS GAS CONDIZIONI SPECIFICHE

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

2.1. Manutenzione annuale della Caldaia

Il Cliente può usufruire annualmente di una visita di manutenzione della caldaia con una potenza massima di 35kW situata nel locale indicato 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:

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

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

2.2 Assistenza tecnica 24/7 per la riparazione d'emergenza guasti idraulici o all'impianto termico

Il Cliente può usufruire, per tutta la durata del Contratto, di uno o più interventi di assistenza di un tecnico qualificato per la risoluzione di un'emergenza relativa all'impianto idraulico/ termico presso il locale aziendale del Cliente indicato

nel Modulo di Accettazione. E' incluso all'interno dell'intervento l'uscita del tecnico e una tariffa agevolata per le ore di manodopera. Il Servizio si attiva su richiesta del Cliente e verrà effettuato entro:

- a) 3 (tre) ore dalla richiesta, fatti salvi i casi di forza maggiore e quanto previsto nel successivo articolo 3, per l'intervento di un idraulico in caso di emergenze all'impianto idraulico/termico, con esclusione degli interventi alla caldaia o al boiler a gas;
- b) 1 (un) giorno lavorativo dalla richiesta, fatti salvi i casi di forza maggiore e quanto previsto nel successivo articolo 3, per l'intervento di un termotecnico per problemi alla caldaia o boiler a gas.

Per giorni lavorativi si intende dal lunedì al venerdì tra le 9.00 e le 19.00. Il termine per l'assistenza tecnica si considera rispettato nel caso in cui il tecnico contatti il Cliente entro il periodo di tempo stabilito ed offra a quest'ultimo almeno un appuntamento entro il termine di cui sopra. Il termine si considera rispettato anche nel caso in cui il Cliente richieda un appuntamento in un altro momento.

2.2.1 Ambito di applicazione

L'intervento include l'invio, entro entro le tempistiche sopra menzionate, e senza costi di uscita, di un tecnico qualificato nel caso di un'emergenza relativa all'impianto idraulico/termico.

Una "Emergenza" indica un evento inaspettato e improvviso, relativo all'impianto idraulico/termico, causato da:

- a) allagamento oppure infiltrazione nei locali aziendali in seguito a rottura, otturazione
 - o guasto delle tubature fisse dell'impianto idraulico ad essa pertinente;
- b) mancanza totale di acqua nei locali aziendali non dovuta a temporanea sospensione della distribuzione;
- c) mancato scarico delle acque nere degli impianti igienico-sanitari in seguito ad otturazione delle tubature fisse di scarico dell'impianto idraulico;
- d) guasti all'impianto termico (caldaia/boiler a gas) tali da determinarne mancato funzionamento o il blocco delle apparecchiature alimentate a gas;
- e) dispersioni di gas dopo il contatore (o eventualmente da dopo il limitatore di pressione) sulle tubazioni di alimentazione.

Le eventuali ore di manodopera necessarie per effettuare la riparazione saranno tariffate dal tecnico sulla base di un listino prezzi fisso di Euro 25,00 (venticinque) per ora (IVA esclusa).

2.2.2 Esclusioni

Sono esclusi dall'ambito di applicazione dell'assistenza tecnica di cui al precedente articolo 2.2.1.:

- a) la manodopera e i costi del materiale necessario per eventuali sostituzioni;
- b) il caso in cui il guasto non rientri nelle condizioni per essere considerato un'emergenza;
- c) le operazioni su impianti termici connessi alla rete la cui potenzialità termica sia superiore a 35 kW;
- d) i servizi di cui al successivo articolo 3.1 ed alle Condizioni Generali.

2.3 Accesso alla rete di tecnici a tariffe esclusive

Il Cliente, per tutta la durata del Contratto, avrà diritto di accedere alla vasta rete di tecnici convenzionati IBERDROLA per richiedere, a tariffe fisse esclusive, interventi di riparazione o altre tipologie di richieste di lavori ad esclusione di quelle indicate al punto 2.3.2..

Gli interventi si attivano su richiesta del Cliente e verranno effettuati secondo le seguenti tempistiche:

- a) 3 (tre) ore dalla richiesta, fatti salvi i casi di forza maggiore e quanto previsto nel successivo articolo 3, in caso di guasti di emergenza che necessitano l'intervento di un elettricista o un fabbro. Per emergenza si fa riferimento a tutti i guasti, scaturiti da un evento inaspettato e improvviso, che sono tali da compromettere la business continuity, l'agibilità o la sicurezza dei locali aziendali;
- b) 1 (un) giorno lavorativo dalla richiesta fatti salvi i casi di forza maggiore e quanto previsto nel successivo articolo 3, per guasti di emergenza che necessitano l'intervento di un termo-tecnico, un vetraio o un riparatore di condizionatori;

In tutti gli altri casi, l'intervento è comunque garantito entro 2 (due) giorni lavorativi dalla richiesta, fatto salvo l'intervento all'impianto di condizionamento che prevede 5 (cinque) giorni lavorativi.

Per giorni lavorativi si intende dal lunedì al venerdì tra le 9.00 e le 19.00. Il termine per l'assistenza tecnica si considera rispettato nel caso in cui il tecnico contatti il Cliente entro il periodo di tempo stabilito ed offra a quest'ultimo almeno un appuntamento entro il termine di cui sopra. Il termine si considera rispettato anche nel caso in cui il Cliente richieda un appuntamento in un altro momento.

2.3.1 Ambito di applicazione

Il servizio include:

- a) disponibilità di una centrale operativa in grado di reperire in base alla richiesta un elettricista, idraulico, termo-tecnico, riparatore di condizionatori, fabbro, vetraio;
- b) tariffa fissa di uscita del tecnico: (i) Euro 30,00 (trenta) (IVA esclusa) in caso di richiesta durante l'orario lavorativo, (ii) Euro 60,00 (sessanta) (IVA esclusa) in caso di richiesta fuori orario lavorativo;
- c) tariffa fissa per la manodopera del tecnico: Euro 25,00 (venticinque) per ora (IVA esclusa).

2.3.2 Esclusioni

Sono esclusi dall'ambito di applicazione dell'assistenza tecnica di cui al precedente articolo 2.3.1.

- a) la riparazione dei contatori se di proprietà della società di distribuzione;
- b) i servizi 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 Pro Plus"

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 uscita 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) ingenerale, quantononinclusospecificamente nell'ambito di applicazione di ciascuno dei Servizi (come definiti nelle Condizioni Generali).

3.2. Durata del contratto

La durata del Contratto sarà di 1 (un) anno 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 (Manutenzione annuale impianto di condizionamento) e 2.1 (Manutenzione annuale 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 8 (otto) moltiplicato per il numero di mesi mancanti alla scadenza del periodo annuale 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) 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 rilevi 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.