



IBERDROLA

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

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 o murati;
- f) la realizzazione di tracce;
- g) i costi del materiale necessario per eventuali sostituzioni (es. prese e interruttori danneggiati);
- h) impianti elettrici ancora in garanzia
- i) le esclusioni di cui al successivo articolo 3.1 ed alle Condizioni Generali.

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. 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.

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 agli 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:

Servizio Clienti 800 690 960



IBERDROLA

- 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 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 Tuttofare 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 determinarne 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 "Tuttofare 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 un 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 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.mapfreassistenza.it