



**IBERDROLA**

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

**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. 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 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 necessitano 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 loco collazione, 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) 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](mailto: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](mailto: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.