



# IBERDROLA

## INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI – CONTRATTO A CONDIZIONI DI MERCATO LIBERO

### 1) DATI DEL VENDITORE

Il venditore è Iberdrola Clienti Italia S.r.l., (di seguito "Iberdrola"), con sede legale in Piazzale dell'Industria 40, 00144, Roma numero verde 800 690 960 indirizzo email [servizioclienti@iberdrola.it](mailto:servizioclienti@iberdrola.it)

### 2) INFORMAZIONI SUGLI EFFETTI DEL PASSAGGIO AL MERCATO LIBERO

Il cliente che attualmente usufruisce del servizio di maggior tutela/servizio di tutela gas aderendo all'offerta riportata nell'Allegato **Condizioni Economiche Contrattuali** sceglierà di passare al mercato libero. Entrando nel mercato libero si può scegliere liberamente da quale fornitore comprare il gas naturale o l'energia elettrica, e le condizioni economiche e contrattuali di fornitura sono liberamente concordate tra le parti. Si potrà in ogni caso decidere di tornare al servizio di maggior tutela/servizio di tutela gas. In particolare, per la fornitura di gas potrà richiedere le condizioni di tutela regolate dall'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (di seguito "ARERA") direttamente ad Iberdrola. Si informa inoltre che tra le proprie offerte commerciali sono comprese una offerta PLACET a prezzo fisso e una offerta PLACET a prezzo variabile. Si tratta di offerte di mercato libero che prevedono condizioni contrattuali standard e una struttura di prezzo definita dall'Autorità.

La presente documentazione contrattuale consegnata al cliente include le Condizioni Generali valide per le offerte di libero mercato ad esclusione dell'offerta PLACET, la Nota informativa, le Condizioni Economiche Contrattuali e, ove applicabile, la Scheda di confrontabilità così come previsto dal Codice di Condotta Commerciale dell'ARERA.

### 3) ELEMENTI CARATTERISTICI DELL'OFFERTA E CARATTERISTICHE PRINCIPALI DEL SERVIZIO

L'offerta proposta rientra tra le offerte del mercato libero ed è stata presentata in alternativa all'offerta che prevede la fornitura di gas naturale alle condizioni economiche e contrattuali definite dall'ARERA e che i suddetti clienti possono liberamente scegliere.

Nome e caratteristiche dell'offerta, nonché eventuali condizioni limitative di essa sono indicate in dettaglio nell'allegato **Condizioni Economiche Contrattuali** di cui fa parte, ove applicabile, la Scheda di confrontabilità prevista dall'ARERA.

Maggiori informazioni sulle caratteristiche principali del servizio e, in particolare, sull'utilizzo del gas naturale e/o dell'energia elettrica sono riportate **nelle Condizioni Generali**.

### 4) MODALITÀ DI CONCLUSIONE DEL CONTRATTO E DIRITTO DI RIPENSAMENTO

È possibile sottoscrivere l'offerta entro la data indicata nell'allegato **Condizioni Economiche Contrattuali**. Il contratto può essere concluso mediante tecniche di comunicazione a distanza (telefono, web) o tablet o attraverso canali fisici di vendita (centri territoriali Iberdrola Clienti Italia Srl, personale commerciale). In caso di cliente finale domestico, è possibile esercitare il diritto di ripensamento come previsto nelle Condizioni Generali e come regolamentato dal codice del consumo, senza alcun onere e anche in assenza di un giustificato motivo entro 14 (quattordici) giorni solari successivi (i) alla conclusione del Contratto, nel caso in cui il Contratto sia concluso via web, oppure (ii) alla chiamata effettuata da Iberdrola al cliente finale a conferma del Contratto sottoscritto nel caso in cui il contratto sia concluso in luogo diverso dai locali commerciali del venditore o con mezzi di comunicazione a distanza. A tal fine è possibile utilizzare il "modulo per l'esercizio del diritto di ripensamento" accluso al Contratto, da inoltrare o mediante fax al n. 800 73 60 70 o per posta elettronica all'indirizzo email [ripensamentoclienti@iberdrola.it](mailto:ripensamentoclienti@iberdrola.it).

### 5) AVVIO DELLA FORNITURA ED ESECUZIONE ANTICIPATA

L'attivazione della fornitura avverrà normalmente entro le tempistiche indicate nel paragrafo 4.1 delle **Condizioni Generali**, rimanendo comunque soggetta alle condizioni e alle verifiche **previste nelle Condizioni Generali**. Per l'esecuzione di prestazioni di servizi relativi alle sole forniture di energia elettrica il

cliente dovrà conferire mandato senza rappresentanza, irrevocabile ed esclusivo, a Iberdrola Clienti Italia S.r.l., con espressa facoltà di sub-mandato, per operare per proprio conto nei confronti del distributore e dovrà pagare gli importi indicati nelle Condizioni Generali.

Durante i 14 giorni solari che il cliente finale domestico ha a disposizione per esercitare il diritto di ripensamento, potrà richiedere a Iberdrola Clienti Italia S.r.l. di anticipare la richiesta di accesso alla fornitura, facendone richiesta esplicita su supporto durevole. L'avvio della fornitura, scegliendo questa opzione, potrà comportare un anticipo rispetto alle normali tempistiche, ma avverrà comunque secondo i tempi previsti dalle normative in vigore.

Qualora effettui tale richiesta, il cliente finale domestico potrà comunque esercitare successivamente il diritto di ripensamento. In tali casi, se la fornitura non è stata attivata, il cliente sarà tenuto a pagare a Iberdrola Clienti Italia S.r.l. un corrispettivo non superiore a quanto previsto dall'ARERA, oltre ad eventuali costi sostenuti nei confronti della società di distribuzione. Qualora, invece, la fornitura fosse già stata attivata, sarà tenuto a pagare i corrispettivi previsti dal contratto fino al momento della cessazione. Nel caso di esercizio del diritto di ripensamento, se la fornitura non era stata già attivata da Iberdrola Clienti Italia S.r.l. verrà erogata in alternativa: - dall'attuale fornitore se il contratto non è stato cessato; - dai soggetti che erogano il servizio di maggior tutela per l'energia elettrica o il servizio di fornitura di ultima istanza per il gas, per il tempo necessario a permettere al cliente un nuovo cambio fornitore.

In alternativa la fornitura verrà garantita da Iberdrola Clienti Italia S.r.l. per il tempo necessario a cambiare il fornitore o a cessare la fornitura a seconda del motivo per cui il cliente ha esercitato il ripensamento.

Nel caso in cui, con l'esercizio del diritto di ripensamento, il cliente intenda cessare la fornitura, dovrà richiedere la disattivazione al suo attuale fornitore.

### 6) DURATA E RECESSO

Il contratto è a tempo indeterminato.

In qualsiasi momento il cliente potrà esercitare il diritto di recesso secondo le modalità e con le tempistiche indicate nelle **Condizioni Generali**.

### 7) CONDIZIONI ECONOMICHE

Le condizioni economiche, nonché le modalità di determinazione delle eventuali variazioni e/o adeguamenti automatici dei corrispettivi, sono indicate nell'allegato **Condizioni Economiche Contrattuali** comprensive anche della Scheda di confrontabilità ove prevista.

I prezzi indicati nelle **Condizioni Economiche Contrattuali** rimangono validi per il periodo di applicabilità in esso previsto; prima della scadenza del periodo di validità e in caso di variazione verranno comunicati al cliente i nuovi valori dei prezzi con il nuovo periodo di applicabilità.

Ulteriori informazioni relative alle condizioni economiche sono disponibili su [iberdrola.it](http://iberdrola.it) contattando il servizio clienti al numero verde 800 690 960.

### 8) GARANZIE RICHIESTE

Iberdrola Clienti Italia S.r.l. si riserva la possibilità di richiedere un deposito cauzionale così come previsto nell'art. 12 delle **Condizioni Generali**.

Se si sceglie l'addebito in conto delle disposizioni SEPA Direct Debit si eviterà l'addebito del deposito cauzionale così come meglio descritto nelle **Condizioni Generali**.

### 9) MODALITÀ DI UTILIZZO DEI DATI DI LETTURA

La fatturazione dei corrispettivi avverrà sulla base dei dati di consumo rilevati dalla società di distribuzione o dal cliente mediante autolettura effettuata secondo le modalità e le tempistiche indicate in bolletta. L'autolettura sarà considerata valida ai fini della fatturazione salvo il caso di non verosimiglianza statistica del dato comunicato dal cliente e salvo il caso di mancata validazione da parte della società di distribuzione. In relazione alla fornitura di gas naturale, la società di distribuzione informerà il cliente circa l'eventuale tentativo di lettura non andato a buon fine.

### 10) MODALITÀ DI FATTURAZIONE E DI PAGAMENTO

Le bollette verranno emesse secondo la periodicità prevista **nelle Condizioni Generali**. Se al momento dell'emissione della bolletta, non fossero disponibili i dati di lettura rilevati dalla società di distribuzione o dal cliente tramite autolettura, si procederà alla fatturazione in acconto, salvo conguaglio: per l'elettrico, utilizzando il criterio delle ore d'uso (potenza impegnata per giorni lavorativi mensili) o il dato medio mensile del consumo

annuo comunicato dalla società di distribuzione; per il gas, con valori stimati in base al consumo dell'ultimo anno termico e ai profili previsti annualmente dall'ARERA. Per i nuovi clienti che non possiedono uno storico di consumi reali di almeno un anno, la stima viene effettuata utilizzando il consumo presunto eventualmente concordato in sede contrattuale.

I pagamenti dovranno avvenire entro i termini di scadenza indicati in bolletta e comunque entro un termine non inferiore a 20 (venti) giorni dalla data di emissione della stessa. Le bollette possono essere pagate mediante bollettino postale o, bonifico o, se scelto dal cliente con la sottoscrizione del relativo mandato, mediante addebito in conto. Ulteriori modalità di pagamento saranno pubblicizzate in bolletta.

In caso di ritardo verranno addebitati gli interessi di mora in misura pari al tasso ufficiale di riferimento, come previsto ai sensi dell'art. 2 del D.lgs 213/1998 aumentato di 3,5 (tre virgola cinque) punti percentuali per il cliente "consumatore" (come definito dall'art. 3 del Codice del Consumo) e nella misura prevista dall'art. 5 del Decreto Legislativo n. 231 del 2002 per il cliente che non sia riconducibile alla definizione dell'art. 3 del Codice del Consumo, oltre le spese e costi per i solleciti di pagamento. In caso di mancato pagamento, Iberdrola Clienti Italia S.r.l. avvierà la procedura di costituzione in mora e di sospensione della fornitura prevista dall'ARERA con le modalità e secondo le tempistiche descritte **nelle Condizioni Generali**. Le modalità con cui verranno attribuiti i costi di sospensione/ riattivazione della fornitura e gli eventuali indennizzi automatici spettanti al cliente in caso di mancato rispetto della disciplina prevista per la costituzione in mora e la sospensione della fornitura sono descritti **nelle Condizioni Generali**.

### 11) GESTIONE DEI RECLAMI E DIRITTI DEI CONSUMATORI

Eventuali reclami e richieste di informazioni dovranno essere inoltrati per iscritto utilizzando o il modulo prestampato reso disponibile sul sito [iberdrola.it](http://iberdrola.it) oppure inviando una comunicazione al fax al n. 800 73 60 70 o per posta elettronica all'indirizzo email [servizioclienti@iberdrola.it](mailto:servizioclienti@iberdrola.it). Iberdrola è tenuta a fornire risposta scritta motivata nei tempi e con le modalità previste dalla normativa applicabile, così come descritto **nell'art. 23 delle Condizioni Generali**.

È possibile usufruire del bonus sociale per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale introdotto come misura sociale per ridurre la spesa in energia elettrica e gas naturale delle famiglie in stato di disagio economico che può essere richiesto al proprio Comune. Il bonus è previsto anche per i casi di disagio fisico cioè quando nel nucleo familiare è presente una persona in gravi condizioni di salute che richieda l'uso di apparecchiature salvavita alimentate ad energia elettrica. Per maggiori informazioni è possibile visitare il sito [www.arera.it](http://www.arera.it) o chiamare il numero verde 800 166 654.

Tutte le società di vendita devono rispettare il D.lgs 206/2005 ("Codice del consumo") consultabile sulla GU n. 235 dell'8 ottobre 2005, nonché adottare specifiche regole di comportamento definite dall'ARERA nell'Allegato A della delibera ARG/com n. 104/10 e s.m.i. ("Codice di Condotta Commerciale"), disponibile sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) al cui art. 9 fa riferimento il presente foglio informativo. Iberdrola Clienti Italia S.r.l., inoltre, aderisce alla procedura ripristinatoria volontaria di cui alla Parte IV della delibera dall'ARERA n.228/2017/R/com disponibile sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it).

La legge applicabile al contratto è quella italiana. Il foro competente in via esclusiva per ogni controversia tra Iberdrola e il cliente è quello di residenza o di domicilio elettivo del cliente. Qualora il Contratto sia concluso con un cliente finale non domestico in bassa tensione, il foro competente è il foro di Roma.

### 12) LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE

Iberdrola Clienti Italia S.r.l. è tenuta al rispetto dei livelli specifici e generali di qualità commerciale previsti dalla normativa, di volta in volta, applicabile relativi alle prestazioni di propria competenza. Il cliente avrà diritto agli indennizzi automatici indicati nel paragrafo 9 **delle Condizioni Generali**.

Servizio Clienti 800 690 960



# IBERDROLA

## FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E/O GAS NATURALE PER USI DOMESTICI E NON DOMESTICI - MERCATO LIBERO. CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO.

### 1. OGGETTO

**1.1** Le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito, le "CONDIZIONI GENERALI") disciplinano il rapporto di fornitura di energia elettrica per uso domestico e altri usi e/o di gas naturale per uso domestico e altri usi con consumo annuo inferiore a 200.000 Smc, tra IBERDROLA Clienti Italia S.r.l. (di seguito "IBERDROLA"), con sede legale e operativa in Piazzale dell'Industria 40, 00144, Roma, C.F. e P. IVA 10246981004, C.C.I.A.A. di Roma - R.E.A. n. RM-1220352, e il CLIENTE in relazione rispettivamente presso il punto di prelievo (di seguito "Punto di Prelievo") di energia elettrica ed il punto di riconsegna (di seguito "Punto di Riconsegna") di gas naturale indicati dal CLIENTE nel modulo di Accettazione firmato dal Cliente (di seguito "Modulo di Accettazione") che, unitamente alle presenti Condizioni Generali nonché agli allegati alla Proposta e le condizioni economiche contrattuali (le "Condizioni Economiche Contrattuali") integrano e costituiscono il Contratto di fornitura (di seguito "Contratto"). Di seguito, IBERDROLA e il CLIENTE sono denominati singolarmente "PARTE" e congiuntamente "PARTI".

**1.2** I riferimenti regolatori citati nelle presenti CONDIZIONI GENERALI sono da intendersi validi esclusivamente agli ambiti di applicazione menzionati in ciascuna delibera.

### 2. PERFEZIONAMENTO DEL CONTRATTO

**2.1** Qualora il CLIENTE sia parte di un Contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale in essere in relazione al medesimo punto di Prelievo e/o di Riconsegna, mediante la sottoscrizione del presente Contratto, il CLIENTE dichiara di voler recedere dal relativo Contratto di somministrazione attualmente in essere e conferisce a IBERDROLA mandato con rappresentanza, a titolo gratuito, perché proceda in suo nome e per suo conto a sottoscrivere la comunicazione di recesso dal precedente fornitore, ove il mercato di provenienza lo richieda.

**2.2** Mediante la sottoscrizione del Modulo di Accettazione, il Cliente accetta la proposta di IBERDROLA di concludere il Contratto. Il Contratto si intende perfezionato nel momento in cui IBERDROLA riceve l'accettazione da parte del CLIENTE, che potrà pervenire attraverso ogni forma di comunicazione a distanza oppure mediante l'attivazione del servizio ai sensi dell'art. 1327 c.c..

**2.3** Nel caso in cui il Contratto sia concluso fuori dai locali commerciali di IBERDROLA, il CLIENTE che sia un cliente finale domestico ha facoltà di esercitare il diritto di ripensamento dalla sottoscrizione del Contratto secondo le modalità previste nel successivo art. 3.

**2.4** Qualora il CLIENTE, che sia un cliente finale domestico, eserciti il diritto di ripensamento secondo i termini e le condizioni previsti dal successivo art. 3, la fornitura sarà garantita dal precedente fornitore o dal fornitore di maggior tutela, nel caso non fossero state avviate da IBERDROLA le attività cui il CLIENTE ha ripensato, o da IBERDROLA per il tempo necessario per un nuovo cambio di fornitore o per la chiusura del punto di fornitura.

**2.5** L'esecuzione del Contratto si considera sottoposta alle seguenti condizioni risolutive, rappresentate dal ricorrere, in qualsiasi momento durante la durata del Contratto, di uno o più dei seguenti fatti e/o circostanze:

- il CLIENTE risulti iscritto nel registro dei protesti e/o sottoposto a procedure esecutive;
- le informazioni e i dati forniti dal CLIENTE non risultino accurati, completi e veritieri;
- solo nel caso in cui il CLIENTE scelga di pagare tramite addebito diretto in via continuativa su conto corrente (RID/SDD), il mandato SEPA Direct Debit per l'addebito diretto sul conto corrente non sia o non possa essere correttamente attivato, salvo il caso in cui IBERDROLA ed il CLIENTE non concordino un'altra modalità di pagamento tra quelle specificate al successivo art.10;
- il Distributore o il SII (Sistema Informativo Integrato) segnali la sussistenza di importi non pagati relativi a precedenti interventi di interruzione;
- il Punto di Prelievo e/o il Punto di Riconsegna risultino oggetto di una richiesta di indennizzo da parte di un precedente fornitore così come definito dal sistema indennitario (CMOR);

f) la fornitura risulti già sospesa per morosità o sia pervenuta al Distributore una richiesta di sospensione relativa allo stesso Punto di Prelievo e/o dello stesso Punto di Riconsegna;

g) non siano perfezionate le garanzie eventualmente richieste ai sensi del successivo art. 12;

h) la valutazione sul merito del credito del CLIENTE (credit check) da parte di IBERDROLA, a proprio insindacabile giudizio, abbia esito negativo;

i) la mancata congruenza dei dati relativi alla fornitura dichiarati dal CLIENTE nel Contratto e l'attività di verifica (pre-check) che IBERDROLA si riserva di effettuare ai fini dello switch.

**2.6** Al verificarsi di una delle suddette condizioni risolutive, che si intendono poste nell'esclusivo interesse di IBERDROLA, IBERDROLA avrà il diritto di risolvere il contratto con effetto immediato mediante semplice comunicazione scritta al CLIENTE.

**2.7** IBERDROLA si avvarrà della facoltà di esercizio della revoca dell'attivazione anche ai sensi della Deliberazione ARERA 258/2015/R/com (c.d. Testo Integrato Morosità Elettrica - "TIMOE") e ss.mm.ii. e della Deliberazione ARERA 21 luglio 2011 - ARG/gas 99/11 e ss.mm.ii. (c.d. "Testo Integrato Morosità Gas" - "TIMG") per le forniture di Gas naturale; a tal fine il SII (Sistema Informativo Integrato) e/o il Distributore Locale, comunicheranno a IBERDROLA le seguenti informazioni:

- se la fornitura è sospesa per morosità;
- il mercato di provenienza;
- le date di eventuali richieste di sospensione della fornitura per morosità, oltre a quella eventualmente in corso, presentate negli ultimi 12 mesi precedenti la richiesta di attivazione;
- le date di eventuali richieste di attivazione oltre a quella in corso, eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la richiesta di attivazione presentata da IBERDROLA;
- l'accessibilità o meno del Punto di Prelievo e/o del Punto di Riconsegna;
- sia eventualmente in corso una richiesta di indennizzo da parte di un precedente fornitore così come definito dal sistema indennitario (CMOR);
- le date delle eventuali richieste di switching, oltre a quelle eventualmente in corso, eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di switching in corso.

In caso di effettivo esercizio della facoltà di revoca, IBERDROLA non darà esecuzione al presente Contratto.

**2.8** Qualora il Contratto sia concluso attraverso forme di comunicazione a distanza, lo stesso deve essere messo a disposizione del CLIENTE in formato durevole.

**2.9** In ogni caso il Contratto annulla e sostituisce ogni altro precedente accordo verbale o scritto eventualmente in essere tra le parti.

### 3. DIRITTO DI RIPENSAMENTO

(articolo specifico applicabile ai soli clienti finali domestici)

**3.1** Il CLIENTE potrà esercitare il proprio diritto di ripensamento, anche solo relativamente ad una delle due forniture, senza che gli sia addebitato alcun onere, anche in assenza di un giustificato motivo, entro 14 (quattordici) giorni solari (i) dalla conclusione del Contratto, nel caso in cui il Contratto sia concluso via web, oppure (ii) dalla chiamata effettuata da IBERDROLA al cliente finale a conferma del Contratto sottoscritto, se il Contratto viene concluso in luogo diverso dai locali commerciali del venditore o con mezzi di comunicazione a distanza. E' possibile esercitare il diritto di ripensamento inviandone richiesta scritta, entro detto termine, mediante fax al numero 800 73 60 70 o per posta elettronica all'indirizzo email [ripensamentoclienti@iberdrola.it](mailto:ripensamentoclienti@iberdrola.it) utilizzando eventualmente il "modulo per l'esercizio del diritto di ripensamento" accluso al Contratto debitamente compilato (di cui all'Allegato I B del Decreto legislativo n. 206/05 "Codice del consumo, a norma dell'art. 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229" e ss.mm.ii).

**3.2** Il CLIENTE potrà richiedere ad IBERDROLA, facendo esplicita richiesta su supporto durevole, di dare corso alla richiesta di accesso della fornitura al Distributore Locale, in pendenza dei termini per l'esercizio del diritto di ripensamento. Resta inteso che l'avvio della somministrazione è comunque subordinato alle tempistiche minime stabilite dall'ARERA per i tempi di avvio della somministrazione in base alla tipologia di operazione contrattuale richiesta dal CLIENTE, a titolo esemplificativo, subentro, voltura ecc., nonché al mancato avveramento delle condizioni di cui all'art. 2.5.

**3.3** Il CLIENTE, inoltre, prende atto ed accetta che:

- qualora non sia presentata richiesta di esecuzione del Contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento, le attività necessarie a dare corso alle richieste volte ad ottenere l'esecuzione del Contratto

verranno avviate solo una volta trascorso il periodo previsto per il diritto di ripensamento;

b) nel caso di richiesta di esecuzione del Contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento, il CLIENTE potrà comunque esercitare il suddetto diritto nei termini previsti e, in tali casi, sarà comunque tenuto a corrispondere ad IBERDROLA: i) eventuali costi sostenuti nei confronti della Società di Distribuzione e ii) i corrispettivi secondo le condizioni economiche stabilite per la somministrazione di gas naturale e/o di energia elettrica eventualmente eseguita fino al momento in cui avrà efficacia la richiesta del CLIENTE per cambio fornitore o per cessazione della fornitura, secondo i tempi stabiliti dall'ARERA e dal Contratto.

c) la richiesta di esecuzione del Contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento non comporterà l'avvio della fornitura nel periodo previsto per il ripensamento, ma potrà comunque comportare un anticipo della fornitura con IBERDROLA rispetto alle normali tempistiche previste;

d) nel caso di esercizio del diritto di ripensamento, la fornitura potrebbe: (i) essere garantita, nei casi in cui non fosse avviata da IBERDROLA, dal precedente esercente la vendita qualora il relativo Contratto non risulti essere stato sciolto o dai soggetti che erogano il servizio di maggior tutela nel caso di fornitura elettrica o il servizio di fornitura di ultima istanza nel caso di fornitura gas per il tempo necessario a permettere un nuovo cambio fornitore o la chiusura del punto sulla base della volontà manifestata dal CLIENTE; (ii) essere avviata da IBERDROLA per il tempo necessario a permettere un cambio fornitore o la chiusura del punto sulla base della volontà manifestata dal CLIENTE;

e) nel caso di esercizio del diritto di ripensamento diretto alla cessazione della fornitura con disattivazione del Punto di Riconsegna e/o del Punto di Prelievo, il CLIENTE sarà tenuto a richiedere la disattivazione all'attuale esercente la vendita, che provvederà agli adempimenti di propria competenza;

f) nelle ipotesi previste dalla lettera e), qualora non sia stata avviata la fornitura, IBERDROLA potrà applicare un corrispettivo massimo non superiore al corrispettivo applicato dall'esercente la maggior tutela nei casi di cui all'art. 11 del TIV. Nel caso di avvio della fornitura, il CLIENTE sarà tenuto al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto fino al momento della cessazione della fornitura.

**3.4** Il presente art. 3. non trova applicazione rispetto ai clienti finali non domestici.

### 4. DURATA E DECORRENZA DEL CONTRATTO

**4.1** Il Contratto è a tempo indeterminato e decorre dalla prima data utile successiva e/o coincidente alla data di inizio fornitura che verrà comunicata da IBERDROLA al CLIENTE, nel rispetto delle tempistiche previste dall'ARERA, sempreché l'attivazione sia compatibile con l'efficacia dei contratti di trasporto, trasmissione, dispacciamento e modalità di consegna di cui ai successivi art. 6 e 7 e con l'efficacia dei reccesi nei confronti dei precedenti fornitori. Tale previsione si applica anche in caso di altra data o durata eventualmente indicate nelle Condizioni Economiche Contrattuali, che si intende riferita esclusivamente al periodo di applicabilità delle Condizioni Economiche Contrattuali.

### 5. UTILIZZO DEL GAS NATURALE E/O DELL'ENERGIA ELETTRICA

**5.1** L'energia elettrica e/o il gas naturale somministrati al CLIENTE avranno le stesse caratteristiche stabilite dalle norme dell'ARERA di volta in volta applicabili.

**5.2** Il CLIENTE sarà tenuto ad utilizzare il gas naturale e/o l'energia elettrica forniti da IBERDROLA per i soli usi indicati nella Proposta e nel rispetto delle migliori regole di prudenza e sicurezza.

**5.3** La potenzialità totale di utilizzazione degli apparecchi gas e/o la pressione di fornitura in caso di somministrazione di gas naturale, nonché la potenza e/o tensione in caso di somministrazione di energia elettrica non potranno essere superiori a quelli resi disponibili dalla Società di Distribuzione.

**5.4** Qualora il CLIENTE volesse effettuare dei prelievi con potenzialità totale di utilizzazione degli apparecchi gas e/o pressione di fornitura e/o potenza e/o tensione superiori, sarà tenuto a richiedere la preventiva autorizzazione scritta ad IBERDROLA, la quale, ove acconsenta, informerà la Società di Distribuzione che provvederà ad effettuare le relative verifiche e gli eventuali lavori, ove possibile. Resta inteso che l'autorizzazione da parte di IBERDROLA ad eseguire i suddetti interventi sarà subordinata al pagamento di un corrispettivo composto dagli oneri richiesti dalla Società di Distribuzione eventualmente maggiorati degli oneri amministrativi di IBERDROLA.



## 6. TRASPORTO - GESTIONE DELLA CONNESSIONE – DISPACCIAMENTO (articolo specifico per la sola fornitura di energia elettrica)

**6.1** IBERDROLA con riferimento al/i Punto/i di Prelievo oggetto del Contratto provvederà a stipulare, per conto del CLIENTE, i contratti di trasmissione, distribuzione e dispacciamento dell'energia elettrica recante "Condizioni per l'erogazione del pubblico servizio di dispacciamento dell'energia elettrica sul territorio nazionale e per l'approvvigionamento delle relative risorse su base di merito economico, ai sensi degli articoli 3 e 5 del decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79" e ss.mm.ii.. A tal fine il CLIENTE conferisce sin d'ora ad IBERDROLA, a titolo gratuito, mandato senza rappresentanza ex art. 1705 c.c.. IBERDROLA si impegna, in relazione alle esigenze manifestate dal CLIENTE e nell'interesse di quest'ultimo, a richiedere al Distributore l'esecuzione di attività relative alla gestione del Punto di Prelievo, quali, a titolo esemplificativo, aumento di potenza, spostamento del gruppo di misura (contatore), ecc. Il CLIENTE potrà reperire l'apposita modulistica facendone richiesta al Servizio Clienti IBERDROLA e/o sul sito internet [iberdrola.it](http://iberdrola.it).

**6.2** Il CLIENTE sarà tenuto al pagamento dei contributi di competenza del Distributore locale previsti per le singole prestazioni dall'Allegato C della Del. ARG/elt 654/2015/R/eel e successive modifiche ed integrazioni nonché al pagamento dei contributi previsti per i servizi di trasmissione, distribuzione e misura dell'energia elettrica, per il periodo di regolazione 2016-2023 così come definiti e aggiornati dall'ARERA. A titolo esemplificativo e non esaustivo rientrano tra le prestazioni indicate le seguenti: disattivazione della fornitura su richiesta del CLIENTE finale, voltura e subentro, variazione di potenza di un sito già attivo, ecc.

**6.3** Per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore tramite la stessa IBERDROLA, IBERDROLA potrà eventualmente richiedere il pagamento di un corrispettivo di importo non superiore a quanto previsto dall'art.11 TIV.

**6.4** Il CLIENTE conferisce ad IBERDROLA, a titolo gratuito, mandato con rappresentanza per la sottoscrizione del "Contratto per il Servizio di Connessione alla Rete Elettrica", denominato anche "Condizioni Tecniche relative al servizio di trasporto", allegato al Contratto di trasporto.

**6.5** IBERDROLA non sarà ritenuta responsabile di alcuna interruzione o irregolarità della fornitura, ivi comprese le sospensioni della stessa dovute ad attività di manutenzione, riparazione, guasti agli impianti di proprietà del Distributore, manomissione del contatore. In nessuno dei suddetti casi il CLIENTE avrà diritto al risarcimento di danni né quanto sopra potrà costituire motivo di anticipata risoluzione del Contratto da parte del CLIENTE. Nei casi di manomissione del contatore, il Contratto si intende sospeso, fatta salva la fatturazione degli oneri passanti, che il Distributore dovesse fatturare ad IBERDROLA.

## 7. MODALITÀ DI CONSEGNA GAS – GESTIONE DELLA CONNESSIONE (articolo specifico per la sola fornitura di gas naturale)

**7.1** La fornitura del gas è effettuata a deflusso libero, misurato da contatore.

**7.2** Il gas verrà consegnato in corrispondenza del punto di riconsegna tra l'impianto di proprietà del Distributore o gestito dal Distributore e dell'impianto di proprietà o gestito dal CLIENTE a valori di pressione resi disponibili dall'azienda distributrice e previsti dal Codice di Rete di Distribuzione. Eventuali richieste di intervento inerenti il gruppo di misura, ad eccezione del pronto intervento, devono essere indirizzate a IBERDROLA, la quale si farà carico di veicolare al Distributore responsabile del servizio in conformità con la normativa in tema di qualità commerciale Deliberazione ARERA 574/2013/R/gas recante Qualità dei servizi di distribuzione e di misura ("RQDG").

**7.3** IBERDROLA per il Punto di Riconsegna provvederà a stipulare il Contratto di distribuzione gas. IBERDROLA ai sensi del RQDG, si impegna, in relazione alle esigenze manifestate dal CLIENTE e nell'interesse di quest'ultimo, a richiedere al Distributore l'esecuzione di attività relative alla gestione del Punto di Riconsegna, quali, a titolo esemplificativo, spostamento del gruppo di misura, verifica della pressione della fornitura, verifica del funzionamento del gruppo di misura. Il CLIENTE potrà reperire l'apposita modulistica facendone richiesta al Servizio Clienti IBERDROLA e/o sul sito internet [iberdrola.it](http://iberdrola.it). Sono a carico del CLIENTE i corrispettivi dovuti al Distributore Gas per tutte le altre prestazioni accessorie e opzionali di cui al Codice di rete tipo approvato con deliberazione ARERA

108/06 e ss.mm.ii. tra cui l'esecuzione di lavori semplici e complessi, l'attivazione e disattivazione della fornitura, la verifica del gruppo di misura, ecc.

**7.4** Per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore tramite la stessa IBERDROLA, IBERDROLA potrà eventualmente richiedere il pagamento di un corrispettivo di importo non superiore a quanto previsto dall'art.11 TIV. A titolo esemplificativo e non esaustivo rientrano tra le prestazioni indicate le seguenti: disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale, voltura e subentro, spostamento del gruppo di misura di un sito già attivo.

**7.5** Per quanto precede, IBERDROLA non sarà ritenuta responsabile di alcuna interruzione o irregolarità della fornitura, ivi comprese le sospensioni della stessa dovute ad attività di manutenzione, riparazione, guasti agli impianti di proprietà del Distributore, manomissione del contatore. In nessuno dei suddetti casi il CLIENTE avrà diritto al risarcimento di danni né quanto sopra potrà costituire motivo di anticipata risoluzione del CONTRATTO da parte del CLIENTE. Nei casi di manomissione del contatore, il CONTRATTO si intende sospeso, fatta salva la fatturazione degli oneri passanti, che il Distributore dovesse fatturare ad IBERDROLA.

## 8. PREZZO

**8.1** Il Prezzo è riportato nelle Condizioni Economiche Contrattuali.

**8.2** Il Prezzo riportato nelle Condizioni Economiche Contrattuali relativo alla fornitura di energia elettrica si intende al netto di:

- corrispettivi per il servizio di trasmissione e misura pubblicati periodicamente dall'ARERA;
- oneri di sistema e maggiorazioni e componenti UC previsti per il mercato libero, nonché di eventuali voci aggiuntive stabilite e/o approvate dall'ARERA, tra cui il corrispettivo a copertura degli squilibri del sistema di perequazione, dei costi di acquisto e dispacciamento dell'energia elettrica e tutte le componenti passanti;
- corrispettivo per il servizio di trasporto risultante dall'applicazione dell'opzione tariffaria del Distributore (di seguito "Opzione tariffaria di trasporto"), comprensiva dei corrispettivi per il prelievo di energia reattiva;
- corrispettivo relativo ai costi di commercializzazione come descritto nelle Condizioni Economiche Contrattuali;
- corrispettivi a copertura dei costi di dispacciamento, come definiti dalla Deliberazione ARERA 301/2012/R/eel testo integrato delle disposizioni dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali ai sensi del decreto legge 18 giugno 2007 n. 73/07 ("TIV") e ss.mm.ii (applicabili anche alle perdite di energia elettrica sulle reti di distribuzione quantificate in base ai fattori determinati nella tabella 4 dell'Allegato A della Deliberazione ARERA 107/09 ARG/elt (Testo Integrato Settlement o "TIS") e ss.mm.ii.;
- imposte erariali ed eventuali addizionali gravanti sui consumi di energia elettrica, nonché dell'IVA;
- eventuali corrispettivi aggiuntivi stabiliti e/o approvati dall'ARERA o definiti dal Distributore.

**8.3** Il Prezzo riportato nelle Condizioni Economiche Contrattuali relativo alla fornitura di Gas Naturale si intende al netto di:

- componenti tariffarie previste dal vigente quadro normativo (Deliberazione ARERA 775/2016/R/gas recante regolazione delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 ("RTDG") e Deliberazione ARERA ARG/gas 64/09 recante Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane ("TIVG") e ss.mm.ii.) a copertura dei costi di trasporto, distribuzione e vendita al dettaglio;
- ulteriori oneri di sistema;
- imposte erariali ed eventuali addizionali gravanti sui consumi di gas naturale ed IVA;
- eventuali corrispettivi aggiuntivi stabiliti e/o approvati dall'ARERA o definiti dal Distributore.

La determinazione dei corrispettivi per la fornitura risente dell'applicazione di due distinti coefficienti: il potere calorifico superiore convenzionale PCS di un metro cubo di gas distribuito nella località misurato alle condizioni standard, determinato come previsto dalla Del. ARG/gas 64/09 e s.m.i.; il coefficiente C di correzione alle condizioni standard dei consumi rilevati presso un punto di riconsegna il cui Gruppo di misura non sia dotato di apparecchiature di correzione elettronica della misura alle condizioni standard, secondo le previsioni di cui alla Del. ARG/gas 775/16 (RTDG) e s.m.i. Qualora il gas fornito al CLIENTE sia misurato in media pressione o, se in bassa pressione, con

l'installazione presso il CLIENTE di un gruppo di misura di classe non inferiore alla classe G40, il CLIENTE può attivarsi a proprie spese affinché il gruppo di misura utilizzato per la determinazione dei volumi fatturati sia corredato di un idoneo correttore omologato.

**8.4** Tutte le componenti di cui ai precedenti articoli 8.2 e 8.3 sono da intendersi a carico del CLIENTE e verranno aggiornate secondo le modalità e i tempi stabiliti dalle Autorità competenti, dall'ARERA e dal Distributore.

**8.5** Il Prezzo si intende comprensivo di eventuali assegnazioni di capacità produttiva e di capacità di trasporto.

**8.6** Fermo restando quanto previsto dall'art. 2.6, nel caso in cui il Punto di Prelievo oggetto della fornitura di energia elettrica per uso domestico risulti associato in realtà ad un'utenza in BT per altri usi, il Contratto si intenderà risolto di diritto mediante semplice invio al CLIENTE da parte di IBERDROLA, ai sensi dell'art. 1456 c.c., di comunicazione a mezzo raccomandata a/r, fatta salva la possibilità per il CLIENTE di proseguire il rapporto di somministrazione mediante stipula di regolare Contratto di fornitura business. In deroga a quanto previsto dalle Condizioni Economiche Contrattuali, IBERDROLA applicherà ai prelievi eventualmente già effettuati dal CLIENTE il prezzo corrispondente alla componente PED, come definita dal TIV e ss.mm.ii.. Tale prezzo è da intendersi al netto delle componenti indicate all'art. 8.2, che saranno applicate e aggiornate secondo le modalità e i tempi stabiliti dalle Autorità competenti. In ogni caso, il CLIENTE si assume la piena responsabilità dell'esattezza e della veridicità di quanto dichiarato in Contratto in relazione all'uso della fornitura, consapevole delle implicazioni fiscali di tale dichiarazione e dell'impatto sulla attribuzione della corretta tariffa di trasporto, restando inteso che IBERDROLA potrà riaddebitare al CLIENTE in fattura ogni eventuale importo per maggiori corrispettivi, imposte o sanzioni per cui sia rimasto onerato.

**8.7** Le Condizioni Economiche Contrattuali saranno applicabili per il periodo specificato nelle stesse e a partire dalla data di attivazione, e allo scadere di tale periodo potranno essere modificate da IBERDROLA.

La comunicazione delle nuove condizioni economiche dovrà essere inviata al CLIENTE entro il termine di 3 (tre) mesi antecedenti la scadenza iniziata e/o prorogata delle condizioni vigenti, mediante comunicazione scritta (cartacea o digitale) separata dalla fattura, salvo nel caso che le nuove condizioni economiche siano migliorative rispetto a quelle applicate. Qualora il CLIENTE non eserciti il diritto di recesso nei termini e con le modalità previste all'art. 13, le nuove condizioni economiche si intenderanno tacitamente accettate da parte del CLIENTE. Qualora al termine del periodo di applicabilità delle Condizioni Economiche Contrattuali non sia stata effettuata detta comunicazione da parte del FORNITORE, le Condizioni Economiche Contrattuali si intenderanno tacitamente prorogate di anno in anno.

## 9. INDENNIZZI AUTOMATICI

Nel caso in cui IBERDROLA non rispetti i livelli specifici di qualità definiti dal Testo Integrato della Qualità della Vendita (TIQV) di cui alla Del. R/com 413/16 e ss.mm.ii. è tenuta al versamento di un indennizzo automatico il cui importo è variabile in base al ritardo con cui viene erogata la prestazione: ai sensi dell'art. 19 del TIQV, qualora la prestazione venga eseguita oltre lo standard previsto ma entro un tempo doppio rispetto allo standard l'indennizzo è pari a 25 € (indennizzo automatico base); qualora la prestazione venga eseguita oltre un tempo doppio dello standard previsto ma entro un tempo triplo dello standard l'indennizzo è pari a 50 €; qualora la prestazione venga eseguita oltre un tempo triplo dello standard previsto l'indennizzo è pari a 75 €. IBERDROLA non è tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico di cui sopra qualora il mancato rispetto del tempo massimo dell'esecuzione della prestazione sia dovuto a causa di forza maggiore quali atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto per legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi, o per cause imputabili al CLIENTE o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi. A titolo di esempio, e solo limitatamente agli standard generali, rientrano eventuali ritardi del distributore a mettere a disposizione i dati tecnici richiesti da IBERDROLA. Inoltre IBERDROLA non è tenuta alla corresponsione dell'indennizzo automatico nel caso di reclami scritti aventi oggetto quanto previsto all'art. 105 dell'Allegato A della Del. R/eel 646/2015. Altre cause di esclusione dell'erogazione degli indennizzi automatici sono: il caso in cui al CLIENTE sia stato già corrisposto l'indennizzo automatico nell'anno solare in corso per mancato rispetto del medesimo livello specifico e il caso di reclami per cui non sia possibile identificare il CLIENTE finale, per assenza

di informazioni minime, quali nome e cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale se diverso da quello di fornitura o telematico e il servizio a cui si riferisce il reclamo. L'indennizzo automatico sarà corrisposto al CLIENTE finale attraverso la detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile e comunque entro 6 o 8 mesi, in base alla periodicità di fatturazione prevista, dalla data di ricevimento da parte di IBERDROLA del reclamo scritto o dalla richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione.

Inoltre al CLIENTE sarà corrisposto un indennizzo automatico rispettivamente di 20 € (venti) e 30 € (trenta) nei casi previsti al Titolo V, art. 14.1 lettere a.) e b.) della Del. ARG/com 104/10 e successive modifiche ed integrazioni.

Il CLIENTE ha inoltre diritto alla corresponsione di un indennizzo automatico nel caso di emissione della fattura di periodo oltre il termine di cui al successivo art. 10. Ai sensi dell'art. 16 della Deliberazione ARERA 463/2016/R/com "Disposizioni relative alla fatturazione di periodo, indennizzi a carico dei venditori e delle imprese di distribuzione e ulteriori obblighi in capo alle suddette imprese, in tema di misura" ("TIF"). Il valore di tale indennizzo, corrisposto in occasione della prima fattura utile, è pari a: a) 6 € nel caso in cui la fattura di periodo sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine di cui sopra; b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 € ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 €, raggiunto per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari dal termine di cui sopra. Tale indennizzo massimo è, altresì modificato in ragione di un ritardo ulteriore come indicato di seguito: a) è pari a 40 € se l'emissione della fattura avviene in un tempo compreso tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari dal termine di cui all'art. 9 delle Condizioni generali di Fornitura; b) è pari a 60 € se l'emissione della fattura avviene in un tempo superiore a 90 (novanta) giorni solari dallo stesso termine di cui sopra.

Il CLIENTE ha diritto alla corresponsione di un indennizzo automatico anche nel caso di mancato rispetto della regolazione in materia di costituzione in mora e sospensione della fornitura nei settori gas ed elettrico come prevista rispettivamente dal TIMG e dal TIMOE. In particolare è previsto un indennizzo automatico pari a: 1) 20 € nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità (o effettuata una riduzione di potenza elettrica ai sensi del TIMOE) nonostante alternativamente: a) il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il CLIENTE è tenuto a provvedere al pagamento; b) mancato rispetto del termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale qualora il venditore non sia in grado di documentare la data di invio; c) mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore locale della sospensione della fornitura/chiusura del punto di fornitura per morosità. 2) 30€ nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità (o effettuata una riduzione di potenza elettrica ai sensi del TIMOE) nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora.

## 10. MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO

**10.1** In relazione alla fornitura di energia elettrica la fatturazione avrà periodicità bimestrale fatta eccezione per il primo ciclo di fatturazione successivo alla data di attivazione della fornitura che sarà mensile. Per quanto riguarda i soli clienti non domestici in bassa tensione, la fatturazione avrà periodicità bimestrale in caso di potenza impegnata pari o inferiore a 16,5 kW oppure mensile in caso di potenza impegnata superiore a 16,5 kW.

**10.2** In relazione alla fornitura di gas naturale, fatta eccezione per il primo ciclo di fatturazione successivo alla data di attivazione della fornitura che sarà mensile, la fatturazione avrà periodicità (i) quadrimestrale per i clienti con consumi inferiori a 500 Smc/anno; (ii) bimestrale per i clienti con consumi compresi tra 500 Smc/anno e 5.000 Smc/anno; (iii) mensile per i clienti con consumi superiori a 5.000 Smc/anno. Per i punti di riconsegna in cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero, la fatturazione avrà periodicità mensile.

**10.3** IBERDROLA emetterà ciascuna fattura entro il termine di 45 giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima fattura. La fattura sarà inviata in forma cartacea all'indirizzo indicato dal CLIENTE, salvo diversa indicazione contenuta nelle Condizioni Economiche Contrattuali e/o scelta diversa dal CLIENTE tramite la Proposta.

**10.4** La fattura sarà emessa mediante invio di una bolletta in forma sintetica secondo quanto previsto dalla Deliberazione ARERA 501/2014/R/com recante "Bolletta 2.0: criteri per la trasparenza delle bollette per i consumi di elettricità e/o gas distribuito a mezzo di reti urbane" e [ss.mm.it](http://ss.mm.it) ("Bolletta 2.0").

**10.5** Gli elementi di dettaglio saranno disponibili facendone richiesta (i) telefonando al numero verde; (ii) presso i centri territoriali di IBERDROLA, se eventualmente previsti; (iii) via email all'indirizzo [servizioclienti@iberdrola.it](mailto:servizioclienti@iberdrola.it) (iv) nella propria area privata sul sito internet [iberdrola.it](http://iberdrola.it) (v) in via obbligatoria nelle risposte ai reclami inerenti la fatturazione. Sul sito [iberdrola.it](http://iberdrola.it) sarà inoltre disponibile la guida alla lettura e il glossario dei termini utilizzati in bolletta.

**10.6** La fatturazione dei corrispettivi avverrà sulla base dei dati di consumo rilevati nel rispetto del seguente ordine: (i) dalla Società di Distribuzione presso ciascun Punto di Riconsegna e Punto di Prelievo; (ii) dal CLIENTE mediante autolettura effettuata secondo le modalità e le tempistiche indicate in fattura. Resta inteso che l'autolettura sarà considerata valida ai fini della fatturazione salvo il caso di non verosimiglianza statistica del dato comunicato dal CLIENTE e salvo il caso di mancata validazione da parte della Società di Distribuzione. In relazione alla fornitura di gas naturale, la Società di Distribuzione informerà il CLIENTE circa l'eventuale tentativo di lettura non andato a buon fine. IBERDROLA trasmetterà alla Società di Distribuzione, ai fini della validazione, l'autolettura del CLIENTE secondo le tempistiche e modalità previste dalla normativa di volta in volta applicabile. Se al momento dell'emissione della fattura, i dati sopra richiamati non fossero disponibili, IBERDROLA procederà alla fatturazione in acconto, salvo conguaglio, con consumi stimati utilizzando per il settore elettrico il criterio delle ore d'uso (potenza impegnata per giorni lavorativi mensili) o il dato medio mensile del consumo annuo comunicato dalla società di distribuzione; per il gas, con valori stimati in base al consumo dell'ultimo anno termico e ai profili previsti annualmente dall'ARERA. Per i nuovi clienti che non possiedono uno storico di consumi reali di almeno un anno termico, la stima viene effettuata utilizzando il consumo presunto concordato eventualmente in sede contrattuale.

**10.7** Ogni volta che perverrà una lettura da parte della Società di Distribuzione o un'autolettura valida da parte del CLIENTE, il CLIENTE riceverà le relative fatture di conguaglio, nel rispetto della periodicità di fatturazione di cui all'art. 10.1.

**10.8** Il CLIENTE provvederà a corrispondere gli importi dovuti ad IBERDROLA per la somministrazione di gas naturale e/o di energia elettrica, secondo le modalità e i termini di scadenza indicati in fattura e comunque entro un termine non inferiore a 20 (venti) giorni dalla data di emissione della relativa fattura.

**10.9** Il pagamento delle fatture dovrà avvenire mediante bollettino postale, bonifico al conto di IBERDROLA indicato nella Proposta o, se scelto dal CLIENTE e/o previsto dalle Condizioni Economiche Contrattuali con la sottoscrizione del relativo mandato, mediante SEPA Direct Debit. Nel corso della durata del Contratto il CLIENTE potrà decidere, se non espressamente vietato dalle Condizioni Economiche Contrattuali, di cambiare la modalità di pagamento inizialmente scelta. IBERDROLA comunicherà in fattura eventuali modalità di pagamento gratuite del corrispettivo. Ulteriori modalità di pagamento saranno pubblicizzate in bolletta. Resta inteso che in caso di pagamento tramite mandato SEPA Direct Debit, l'obbligo della prenotazione si intende assolto tramite l'invio della fattura cartacea o, qualora applicabile, tramite la messa a disposizione della fattura on-line salvo quanto previsto nelle Condizioni Economiche Contrattuali.

**10.10** Il CLIENTE, nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione indicata ai precedenti artt. 10.1 e 10.2, o nei casi di fatturazione di importi anomali di cui all'art. 9.1. e 9.2. del TIQV, potrà avvalersi della facoltà di richiedere la rateizzazione dei relativi importi, secondo le seguenti modalità:

- il CLIENTE può richiedere la rateizzazione: a) solo per somme oggetto di rateizzazione superiori a 50 €; b) con le modalità e le tempistiche indicate nella bolletta; c) entro i dieci (10) giorni successivi dal termine fissato per il pagamento della medesima bolletta;
- in caso di mancato rispetto della periodicità di fatturazione, le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di bollette non emesse a causa del mancato rispetto della frequenza di fatturazione e comunque non inferiore a due;
- in caso di fatturazione di importi anomali, le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari al massimo al numero di bollette emesse negli ultimi 12 mesi e comunque non inferiore a due;

iv. le rate, non cumulabili, avranno una frequenza corrispondente a quella di fatturazione indicata agli artt. 10.1 e 10.2, fatta salva la facoltà per IBERDROLA di imputare le rate a mezzo di documenti diversi dai documenti di fatturazione e di inviarle separatamente da questi ultimi;

v. è facoltà di IBERDROLA richiedere il pagamento della prima rata entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta del CLIENTE oppure entro la scadenza del termine per richiedere la rateizzazione; in tale ultimo caso, IBERDROLA provvederà ad allegare alla fattura oggetto di rateizzazione la documentazione che permetta al CLIENTE il pagamento della prima rata, oltre ad una comunicazione che informi il CLIENTE che il pagamento della suddetta rata equivale ad accettazione della rateizzazione in accordo a quanto previsto dal presente articolo;

vi. le somme oggetto di rateizzazione saranno maggiorate del Tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della bolletta.

**10.11** Nel caso di cambio del fornitore, IBERDROLA ha facoltà di richiedere al CLIENTE il pagamento dell'importo relativo alle rate non ancora scadute secondo una periodicità mensile. Qualora IBERDROLA intenda avvalersi di tale facoltà, è tenuta ad informarne il CLIENTE nella bolletta relativa al pagamento rateizzabile o nella comunicazione con cui formalizza il piano di rateizzazione concordato.

## 11. RITARDATI PAGAMENTI – MOROSITÀ – RESPONSABILITÀ DELLA SOMMINISTRAZIONE

**11.1** Qualora il CLIENTE "Consumatore" (come definito dall'art. 3 del Codice del Consumo) non corrisponda gli importi fatturati entro il termine previsto al precedente art. 10, IBERDROLA potrà addebitargli gli interessi di mora in misura pari al tasso ufficiale di riferimento, come previsto ai sensi dell'art. 2 del Decreto Legislativo n. 213/98 recante "Disposizioni per l'introduzione dell'Euro nell'ordinamento nazionale, a norma dell'art. 1, della legge 17 dicembre 1997, n. 433" aumentato di 3,5 (tre virgola cinque) punti percentuali, oltre le spese e costi per i solleciti di pagamento inviati.

Qualora il CLIENTE che non sia riconducibile alla definizione dell'art. 3 del Codice del Consumo non corrisponda gli importi fatturati entro il termine previsto al precedente art. 10, IBERDROLA potrà addebitargli gli interessi di mora nella misura prevista dall'art. 5 del Decreto Legislativo n. 231 del 2002, oltre le spese e costi per i solleciti di pagamento inviati.

**11.2** Fermo restando quanto previsto dall'art. 11.1, in caso di mancato pagamento da parte del CLIENTE degli importi fatturati per qualsivoglia causa, decorsi inutilmente i termini di pagamento indicati in fattura, IBERDROLA potrà avviare la procedura sulla morosità prevista dal TIMG e dal TIMOE. IBERDROLA si riserva inoltre la facoltà di inoltrare una comunicazione di avviso di mancata ricezione dei pagamenti che non costituisce formale messa in mora.

**11.3** IBERDROLA potrà sollecitare il pagamento, trascorsi almeno 10 (dieci) giorni dal termine indicato in fattura, inviando al CLIENTE una comunicazione scritta di messa in mora a mezzo di raccomandata o eventualmente tramite posta elettronica certificata, nella quale indicherà tra le altre cose (i) il termine ultimo entro cui il CLIENTE è tenuto a provvedere al pagamento della relativa fattura, comunque non inferiore a 15 (quindici) giorni dall'invio al CLIENTE della comunicazione di messa in mora, oppure a 10 (dieci) giorni dalla ricevuta di avvenuta consegna al CLIENTE della comunicazione di costituzione in mora trasmessa tramite posta elettronica certificata, oppure a 20 (venti) giorni dalla data di emissione della comunicazione di costituzione in mora qualora IBERDROLA non sia in grado di documentare la data di invio di suddetta comunicazione; (ii) il termine, comunque non inferiore a tre (tre) giorni dal decorso del termine di cui al precedente punto (i) decorso il quale, in costanza di mora, IBERDROLA provvederà ad inviare alla Società di Distribuzione, relativamente alla fornitura di gas, la richiesta di Chiusura del Punto di Riconsegna per sospensione della fornitura per morosità e, relativamente alla fornitura di energia elettrica, la richiesta di sospensione della somministrazione; (iii) le modalità con cui il CLIENTE può comunicare l'avvenuto pagamento; (iv) con riferimento alla somministrazione di gas naturale, l'eventuale possibilità di ricorso all'intervento di interruzione dell'alimentazione del Punto di Riconsegna con oneri a carico del CLIENTE nel caso in cui questi non renda possibile l'esecuzione della chiusura del Punto di Riconsegna per sospensione della fornitura per morosità; (v) con riferimento alla somministrazione di energia elettrica per i clienti in bassa tensione, la possibilità di riduzione della potenza ad un livello pari al 15% della potenza disponibile, qualora sussistano le condizioni tecniche del Misuratore e la possibilità, nel caso in cui il CLIENTE continui ad essere moroso, trascorsi 15 (quindici) giorni dalla riduzione stessa, di procedere alla



sospensione della somministrazione dell'energia elettrica; (vi) l'informazione che, in caso di inadempimento, potrà essere richiesto al CLIENTE il pagamento dell'indennizzo di cui al comma 3.2 dell'Allegato B alla Deliberazione ARERA ARG/elt 191/09 (CMOR).

**11.4** IBERDROLA potrà richiedere al Distributore locale l'interruzione della fornitura di energia elettrica del punto di prelievo previa apposita comunicazione al CLIENTE, a mezzo raccomandata, indicante: (i) che non essendo stato possibile eseguire l'intervento di sospensione della fornitura, il Distributore locale provvederà all'interruzione della fornitura del punto di prelievo, agendo sull'allacciamento che alimenta l'impianto del CLIENTE finale; (ii) che l'esecuzione dell'interruzione della fornitura del punto di prelievo comporterà la risoluzione del Contratto di vendita; (iii) la stima di massima dei costi per l'esecuzione dell'intervento, specificando che l'esatto ammontare verrà determinato dal Distributore locale in base alle effettive modalità esecutive dell'intervento; (iv) che saranno addebitati al CLIENTE finale i costi dell'intervento di interruzione della fornitura del punto di prelievo sostenuti dal Distributore locale; (v) che per fruire nuovamente della fornitura dovrà essere formulata una richiesta di preventivo lavori per ripristino dell'alimentazione precedentemente interrotta.

**11.5** Relativamente alla somministrazione di gas naturale in caso di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna a seguito all'impossibilità di procedere alla chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità comunicata dalla società di distribuzione, IBERDROLA sarà tenuta a trasmettere al CLIENTE apposita comunicazione a mezzo raccomandata contenente le seguenti informazioni: (i) che non essendo stato possibile eseguire l'intervento di Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità l'impresa di distribuzione provvederà all'interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna, agendo sull'allacciamento che alimenta l'impianto del cliente finale; (ii) che l'esecuzione dell'interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna comporterà la risoluzione del contratto di vendita (iii) la stima di massima dei costi per l'esecuzione dell'intervento, specificando che l'esatto ammontare verrà determinato dall'impresa di distribuzione in base alle effettive modalità esecutive dell'intervento (iv) che per fruire nuovamente della fornitura dovrà essere formulata una richiesta di preventivo lavori per ripristino dell'alimentazione precedentemente interrotta; (v) costi dell'intervento di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna e i costi di ripristino dell'alimentazione precedentemente interrotta sostenuti dall'impresa di distribuzione, saranno addebitati al cliente stesso in fase di successiva attivazione del medesimo punto o di un qualsiasi altro punto di riconsegna nella titolarità del medesimo cliente della rete di distribuzione gestita dalla medesima impresa

**11.6** Resta inteso che il CLIENTE potrà informare IBERDROLA dell'avvenuto pagamento delle somme richieste e richiedere eventuale riattivazione della fornitura inviando specifica comunicazione via fax al n. 800 73 60 20 / email pagamenti@iberdrola.it, allegando la documentazione comprovante il pagamento. I termini sopra indicati potranno essere ridotti della metà qualora IBERDROLA, nei 90 (novanta) giorni successivi alla data dell'ultima richiesta di sospensione/chiusura della fornitura per morosità, proceda con una nuova comunicazione di costituzione in mora relativa a fatture non contemplate nella precedente comunicazione cui sia seguita la richiesta di sospensione della fornitura, fermo restando il rispetto dei termini minimi previsti dalla normativa di volta in volta applicabile. La sospensione/chiusura della fornitura non interrompe la fatturazione dei corrispettivi previsti dalla normativa vigente e la riattivazione della fornitura potrà avvenire solo dopo la risoluzione delle violazioni contestate

**11.7** In ogni caso di sospensione/chiusura ed eventuale riattivazione della somministrazione per morosità, IBERDROLA avrà il diritto di addebitare al CLIENTE: (i) i costi addebitati dalla Società di Distribuzione per ciascuna operazione di sospensione e/o riattivazione della fornitura, attualmente pari per il settore elettrico a 25,42 € ai sensi della delibera dell'ARERA del 23 dicembre 2015 – 654/2015/R/eel. IBERDROLA (ii) qualsiasi costo sostenuto per la chiusura ed eventuale riattivazione della somministrazione di gas naturale definito dal prezzario della specifica società di distribuzione. IBERDROLA si riserva comunque il diritto di addebitare importi differenti in caso di modifica della normativa applicabile.

**11.8** IBERDROLA, al fine di riscuotere il proprio credito dal CLIENTE che non ha ottemperato ai pagamenti, potrà altresì attivare le seguenti procedure: (i) recupero del credito in via stragiudiziale mediante conferimento dell'incarico a una o più società o studi legali esterni con conseguente addebito al CLIENTE delle spese e costi da ciò derivanti; (ii) recupero del credito in via giudiziale mediante conferimento dell'incarico a uno o più legali di fiducia, i cui costi all'esito del giudizio potranno essere addebitati interamente a carico del CLIENTE.

**11.9** Resta inteso che (i) relativamente alla somministrazione di gas naturale, la richiesta di Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità non può essere presentata alla Società di Distribuzione nei casi previsti dall'art. 5.2 del TIMG; (ii) relativamente alla somministrazione di energia elettrica, la richiesta di sospensione della fornitura non può comunque essere presentata alla Società di Distribuzione nei casi previsti dall'art. 4.3 del TIMOE.

**11.10** La procedura di sospensione della fornitura di energia elettrica non potrà trovare applicazione nei confronti del CLIENTE che rientri nella categoria dei "clienti finali non disalimentabili" prevista dall'art. 23 del TIMOE. In tale caso IBERDROLA, qualora il CLIENTE non provveda al pagamento di quanto dovuto ai sensi del Contratto, potrà risolvere i contratti di dispacciamento e di trasporto relativamente ai Punti di prelievo del CLIENTE interessati dall'inadempimento. A seguito della richiesta di risoluzione dei predetti contratti il Distributore locale provvederà a trasferire i Punti di prelievo del CLIENTE nel Contratto di dispacciamento dell'Acquirente unico e quindi a trasferire la titolarità dei Punti di prelievo interessati all'esercente il servizio di Maggior Tutela.

**11.11** La procedura di chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità non potrà trovare applicazione nei confronti del CLIENTE che rientri nella categoria di "punto di riconsegna non disalimentabile" previsto al comma 2.3 lettera c del TIVG. In tale caso IBERDROLA, qualora il CLIENTE non provveda al pagamento di quanto dovuto ai sensi del Contratto, potrà provvedere alla risoluzione del contratto e alla successiva cessazione amministrativa per morosità relativa a un punto di riconsegna non disalimentabile tranne i casi previsti all'art. 16.2 del TIMG. L'impresa di distribuzione provvederà ad attivare lo specifico servizio di ultima istanza.

## 12. GARANZIE

**12.1** Non verrà richiesto deposito e/o garanzia a condizione che il Cliente attivi la SEPA Direct Debit e fintanto che mantenga tale modalità di pagamento durante tutta la durata del Contratto. In caso contrario, a garanzia dell'adempimento delle obbligazioni nascenti dal Contratto, IBERDROLA ha facoltà di richiedere, mediante addebito in bolletta senza necessità di preventiva comunicazione, un deposito cauzionale pari a quanto eventualmente indicato nelle Condizioni Economiche Contrattuali. Tale deposito maturerà interessi a favore del CLIENTE ai tassi previsti dalla normativa di volta in volta vigente.

**12.2** Il deposito cauzionale verrà trattenuto da IBERDROLA per tutta la durata del Contratto e restituito, maggiorato di interessi legali, nella bolletta finale che contabilizza i consumi rilevati alla data di cessazione del Contratto. In caso di escussione, totale o parziale della garanzia prestata, il CLIENTE dovrà provvedere a reintegrarla immediatamente. In caso di mancato versamento o ricostituzione del deposito cauzionale ovvero mancato rilascio o rinnovo della garanzia autonoma da parte del CLIENTE entro i termini previsti, sarà facoltà di IBERDROLA sospendere la somministrazione con le modalità previste al precedente art. 11.

## 13. DIRITTO DI RECESSO E CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

**13.1** Fatto salvo il diritto di ripensamento di cui ai precedenti punti da 2.3 a 2.6, il CLIENTE può esercitare il diritto di recesso senza oneri in qualsiasi momento della fornitura, nel rispetto dei seguenti termini di preavviso: (i) entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio venditore nel caso in cui il recesso sia esercitato al fine di cambiare fornitore; (ii) 1 (uno) mese, che decorrerà dalla data di ricezione della comunicazione di recesso, se esercitato al fine di cessare la fornitura, ai sensi della Deliberazione ARERA 302/2016/R/com e ss.mm.ii. in materia di recesso dai contratti. Il CLIENTE che intenda recedere dal Contratto al fine di cambiare fornitore si avvale del nuovo fornitore per l'inoltro della comunicazione di recesso. Qualora, invece, il CLIENTE eserciti il diritto di recesso al fine di cessare la fornitura, inoltra personalmente e direttamente il recesso al proprio fornitore a raccomandata a/r, fax, email o altro mezzo idoneo.

**13.2** IBERDROLA ha facoltà di recedere unilateralmente anche limitatamente ad una delle forniture, in qualunque momento e senza oneri, inviandone comunicazione

scritta al CLIENTE a mezzo raccomandata, con termine di preavviso di 6 (sei) mesi decorrente dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della relativa comunicazione.

**13.3** IBERDROLA ha la facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del Contratto mediante semplice comunicazione scritta da inviare a mezzo raccomandata al CLIENTE, ai sensi dell'art. 1456 c.c., qualora si verificasse una delle seguenti condizioni:

- impossibilità di procedere alla somministrazione di energia a causa di impedimenti di natura tecnica e/o normativa non imputabili a IBERDROLA, senza che ciò implichi alcuna responsabilità di IBERDROLA nei confronti del CLIENTE;
- il CLIENTE non adempia al pagamento anche di una sola fattura a seguito delle procedure di messa in mora ai sensi dell'art. 11;
- mancato rilascio/ricostituzione delle eventuali garanzie di cui al precedente art. 12, ove previste;
- mancato utilizzo dell'energia elettrica e/o del gas naturale secondo quanto disciplinato dal presente Contratto ovvero utilizzo fraudolento
- manomissione dei misuratori e delle apparecchiature per il controllo delle misure;
- sussistenza di obbligazioni insolite a carico del CLIENTE non domestico in bassa tensione relative alla somministrazione di energia elettrica e/o di gas naturale con altri fornitori;
- qualora le informazioni sull'utilizzo dell'energia elettrica e/o del gas da parte del Cliente domestico, come riportate nel Modulo di Accettazione, siano tra loro discordanti, inesistenti, ovvero non congruenti con quelle risultanti alla Società di Distribuzione che IBERDROLA possa verificare attraverso le verifiche preliminari presso detta Società di Distribuzione;
- qualora i dati forniti dal CLIENTE non domestico in bassa tensione a IBERDROLA non risultassero veritieri o qualora il CLIENTE fosse vincolato da precedenti impegni contrattuali e/o obbligazioni insolite relativi alla somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale con altri fornitori a partire dalla data di decorrenza della somministrazione da parte di IBERDROLA.

Le comunicazioni di cui al presente articolo dovranno avvenire con modalità tali da permetterne la verifica dell'effettiva ricezione.

## 14. FORZA MAGGIORE

**14.1** 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.

**14.2** In particolare, IBERDROLA non sarà responsabile per sospensioni o interruzioni della somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale 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, compreso la indisponibilità temporanea del servizio di trasmissione e/o distribuzione dell'energia elettrica e/o del gas naturale a livello nazionale o locale, anche per inadempienza verso il CLIENTE di Terna o del Distributore, salvo che la causa della inadempienza non sia imputabile a precedenti inadempienze di IBERDROLA. Sarà considerata altresì causa di forza maggiore l'interruzione, anche improvvisa, su scala nazionale e/o locale delle somministrazioni di energia elettrica e/o gas naturale causate da fatti e/o atti di Terna e/o del Distributore, comunque connessa a squilibri o difficoltà del sistema energetico, che si manifesti in cali di tensione, "black-out" ecc.

## 15. INFORMATIVA SUI LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE DI IBERDROLA

**15.1** Le informazioni relative agli standard di qualità commerciale di IBERDROLA in relazione ai servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale sono riportati nelle apposite schede allegate al Contratto.

## 16. CESSIONE/AFFIDAMENTO

**16.1** Il CLIENTE acconsente fin d'ora alla cessione del Contratto da parte di IBERDROLA ad altra società del gruppo IBERDROLA o ad una agenzia di recupero crediti munita delle necessarie licenze e autorizzazioni. La cessione sarà efficace nei confronti del CLIENTE dalla ricezione della relativa comunicazione inviata da IBERDROLA.

**16.2** Ad eccezione di quanto precede, ciascuna delle Parti non potrà cedere il Contratto a terzi senza il preventivo consenso dell'altra Parte.

## 17. INSERIMENTO DI REGOLAMENTAZIONI TECNICHE E DI CLAUSOLE NEGOZIALI

**17.1** Il Contratto, in corso di vigenza, si intenderà modificato di diritto, mediante automatico recepimento di eventuali nuove clausole e regolamentazioni definite dall'ARERA o altro soggetto istituzionale, aventi carattere vincolante. Al CLIENTE verrà data comunicazione in bolletta o attraverso apposita informativa.

**17.2** Qualora i contenuti imposti da eventuali provvedimenti di cui al punto precedente dovessero riguardare parametri economici non suscettibili di inserimento automatico, IBERDROLA provvederà a formulare delle condizioni equivalenti, fermo restando il diritto di recesso di cui al precedente art. 13.

## 18. ASSICURAZIONI INCIDENTI GAS

**18.1** In relazione alla somministrazione di gas naturale, il CLIENTE beneficia in via automatica di una copertura assicurativa contro gli eventuali incidenti inerenti la somministrazione di gas naturale, ai sensi della delibera ARERA 223/2016/R/gas "Disposizioni in materia di assicurazione a favore dei clienti finali del gas, per il quadriennio 1 gennaio 2017 e 31 dicembre 2020".

Il CLIENTE gode di un'assicurazione per gli infortuni, anche subiti da familiari, conviventi e dipendenti, gli incendi e la responsabilità civile, derivanti dall'uso del gas nel Punto di Riconsegna assicurato.

Il CLIENTE, in caso di sinistro, usufruisce della copertura assicurativa mediante l'invio al CIG (Comitato italiano gas) del modulo di denuncia presente sul sito del CIG, della Società di Distribuzione e dell'utente del trasporto.

Per ulteriori informazioni si può contattare lo sportello per il consumatore di energia al numero verde 800.166.654 o consultare il sito internet [www.arera.it](http://www.arera.it).

## 19. ASPETTI FISCALI E DATI CATASTALI

**19.1** Il Contratto è soggetto a registrazione soltanto in caso d'uso ed a tassa fissa. Il relativo onere è a carico della PARTE che con il proprio comportamento rende necessaria la registrazione.

**19.2** IBERDROLA assoggetta a Iva la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale ed esercita il diritto di rivalsa dell'accisa e dell'addizionale sulla base delle dichiarazioni e della documentazione fornite dal CLIENTE in appositi allegati fiscali che il cliente può sollecitare tramite [servizioclienti@iberdrola.it](mailto:servizioclienti@iberdrola.it) o scaricare sul sito [iberdrola.it](http://iberdrola.it). Il cliente deve posteriormente spedire i citati allegati all'indirizzo email [imposte@iberdrola.it](mailto:imposte@iberdrola.it) compilati in ogni sua parte, firmati e corredati degli eventuali allegati.

**19.3** IBERDROLA assoggetta a Iva la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale ed esercita il diritto di rivalsa dell'accisa e dell'addizionale sulla base delle dichiarazioni e della documentazione fornite dal CLIENTE in appositi allegati fiscali che il cliente può sollecitare tramite [servizioclienti@iberdrola.it](mailto:servizioclienti@iberdrola.it) o scaricare sul sito [iberdrola.it](http://iberdrola.it). Il cliente deve posteriormente spedire i citati allegati all'indirizzo email [imposte@iberdrola.it](mailto:imposte@iberdrola.it) compilati in ogni sua parte, firmati e corredati degli eventuali allegati.

**19.4** Ai fini dell'applicazione dell'aliquota Iva ridotta, di cui al numero 103 della parte III della tabella A, allegata al Decreto del Presidente della Repubblica 26 ottobre 1972, n. 633, ovvero di eventuali aliquote di accisa e addizionale ridotte o di specifici regimi di esenzione o di esclusione, il CLIENTE dichiara a IBERDROLA tramite la sottoscrizione dei citati allegati fiscali che sussistono i presupposti soggettivi ed oggettivi per beneficiarne.

**19.5** Nel caso in cui il cliente dichiara nel Contratto che l'energia elettrica è fornita ad abitazione di residenza anagrafica, IBERDROLA applicherà le accise nella misura prevista dall'art. 52, comma 3.

**19.6** Qualora il CLIENTE provveda direttamente al pagamento delle accise per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale, dovrà fornirne dichiarazione sottoscritta per il tramite di appositi allegati fiscali, oltre a fornire copia della licenza di esercizio/codice ditta rilasciati dall'Ufficio delle Dogane di competenza. In caso contrario, IBERDROLA applicherà all'energia elettrica e/o al gas naturale fornito le accise.

**19.7** Nel caso in cui non siano sottoscritti gli allegati fiscali ovvero non siano correttamente compilati, IBERDROLA applicherà le imposte sulla fornitura nella misura massima prevista per legge.

**19.8** Nel caso in cui il CLIENTE rivesta i requisiti per essere qualificato come esportatore abituale ai fini Iva per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale dovrà fornire la documentazione prevista per legge.

**19.9** Il CLIENTE è l'unico responsabile dell'esattezza e della veridicità delle dichiarazioni e dei dati forniti e manleva e tiene indenne IBERDROLA da ogni responsabilità in merito alla corretta applicazione dei tributi e altri oneri fiscali determinati sulla base delle dichiarazioni del CLIENTE contenute nei citati allegati fiscali. Nel caso di mancata veridicità dei dati risultanti dagli allegati fiscali, saranno poste a carico del CLIENTE le eventuali differenze di tributi o altri oneri fiscali, le sanzioni pecuniarie, indennità, interessi ed ogni altra somma che IBERDROLA fosse tenuto a pagare all'Amministrazione finanziaria e/o a qualunque altro ente coinvolto, oltre che eventuali spese di giudizio, a prescindere dalla legittimità della pretesa avanzata nei confronti di IBERDROLA dall'Amministrazione finanziaria e/o da qualunque altro ente coinvolto. Il CLIENTE si impegna a corrispondere le somme richieste entro e non oltre i termini indicati nella documentazione relativa a tali addebiti.

L'esito positivo, comprovato e definitivo di qualsiasi iniziativa difensiva, che verrà presa da IBERDROLA su propria insindacabile iniziativa, salvo espressa richiesta del CLIENTE, posta in essere con l'Amministrazione finanziaria e/o qualunque altro ente coinvolto a tutela dei propri interessi e ragioni, darà diritto al CLIENTE di essere rimborsato degli importi corrisposti ai sensi del precedente comma, nei limiti in cui IBERDROLA abbia ottenuto per tale ragione un rimborso dall'Amministrazione finanziaria e/o da qualunque altro ente coinvolto.

**19.10** Nel caso di mancato rispetto del divieto di cessione dell'energia elettrica e/o gas naturale a soggetti terzi, saranno poste a carico del CLIENTE le eventuali differenze di tributo o altri oneri fiscali, le sanzioni pecuniarie, indennità, interessi ed ogni altra somma che il Fornitore fosse tenuto a pagare all'Amministrazione finanziaria e/o a qualunque altro ente coinvolto, oltre che eventuali spese di giudizio, nei termini descritti nel precedente paragrafo.

**19.11** Laddove sussistano i presupposti previsti per legge, il CLIENTE si impegna a restituire nel più breve tempo possibile a IBERDROLA, anche nel caso in cui non sia proprietario dell'immobile presso cui l'energia elettrica e/o il gas naturale è consumato, i dati catastali relativi ai siti oggetto della fornitura compilando l'apposito modulo di dichiarazione dei dati catastali identificativi dell'immobile presso cui è attivata la fornitura.

## 20. MODIFICHE

**20.1** Fatto salvo quanto previsto al successivo comma, eventuali modifiche al Contratto dovranno essere proposte e accettate per iscritto.

**20.2** Nel caso in cui ricorra giustificato motivo (a mero titolo esemplificativo e non esaustivo: variazioni del contesto normativo di riferimento), IBERDROLA si riserva la facoltà di variare unilateralmente le condizioni contrattuali, tramite comunicazione scritta anche digitale inviata con un preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni stesse, considerandosi decorrente il suddetto termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della comunicazione da parte del CLIENTE. Fatta salva prova contraria, la comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 giorni dall'invio effettuato da parte di IBERDROLA. La predetta comunicazione, denominata "Proposta di modifica unilaterale del Contratto", conterrà:

- il testo completo di ciascuna delle disposizioni contrattuali risultanti dalla modifica proposta;
- l'illustrazione chiara completa e comprensibile, dei contenuti e degli effetti della variazione proposta;
- la decorrenza della variazione proposta;
- i termini e le modalità per la comunicazione da parte del CLIENTE dell'eventuale volontà di esercitare il recesso senza oneri.
- In tal caso la richiesta in forma scritta del CLIENTE finale dovrà essere esercitata secondo le modalità e i termini di cui all'invio del recesso.

Il mancato rispetto del preavviso e/o delle modalità di invio della predetta comunicazione, comporta la corresponsione al CLIENTE di un indennizzo automatico pari a 30 €, in conformità a quanto previsto dalla Deliberazione ARERA ARG/com 104/10 e ss.mm.ii.

## 21. COMUNICAZIONI

**21.1** Tutte le comunicazioni fra le PARTI inerenti il Contratto devono essere trasmesse per iscritto. Deve altresì essere trasmessa per iscritto ad IBERDROLA, entro i termini previsti dalla normativa vigente, qualunque variazione inerente il Punto di Prelievo e/o il Punto di Riconsegna.

**21.2** IBERDROLA si riserva di inviare le comunicazioni in forma scritta anche ovvero tramite nota in fattura in tutti i casi non espressamente vietati dalla normativa vigente.

**21.3** Restano salve le disposizioni di cui al Contratto che prevedono una specifica modalità di invio delle comunicazioni.

## 22. ELEZIONE DI DOMICILIO E FORO COMPETENTE

**22.1** La legge applicabile al Contratto è quella italiana. Il foro competente in via esclusiva per ogni controversia tra IBERDROLA e il CLIENTE è quello di residenza o di domicilio elettivo del CLIENTE.

**22.2** Qualora il Contratto sia concluso con un cliente finale non domestico in bassa tensione, il foro competente è il foro di Roma.

## 23. RECLAMI

**23.1** 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 [iberdrola.it](http://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.

**23.2** Resta inteso, tuttavia, che il CLIENTE, a seguito di mancata risposta del Fornitore ad un reclamo scritto entro il termine di 50 giorni solari dall'invio o in caso di risposta non soddisfacente, prima di ricorrere alle vie giudiziarie è tenuto preventivamente ad attivare il Servizio Conciliazione dell'ARERA, o eventuali altri sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, per tentare di risolvere con procedura online, completamente gratuita, eventuali controversie, il Servizio è rivolto a tutti i clienti domestici nonché ai clienti non domestici connessi in bassa tensione (BT) aventi meno di 50 dipendenti e fatturato annuo o totale di bilancio non superiore a 10 milioni di euro. L'attivazione del Servizio Conciliazione avviene mediante compilazione online di apposita richiesta accessibile dai siti [www.arera.it](http://www.arera.it) o [www.conciliazione.energia.it](http://www.conciliazione.energia.it) Per maggiori informazioni è possibile contattare anche lo Sportello per il Consumatore di energia al numero 800.166.654.

## 24. PREVALENZA CONTRATTUALE

**24.1** In caso di conflitto tra le condizioni contrattuali contenute nelle Condizioni Economiche Generali e nella Proposta, prevalgono le prime.

**24.2** In caso di conflitto tra le condizioni contrattuali contenute rispettivamente nelle Condizioni Economiche Generali e nella Proposta e nelle presenti CONDIZIONI GENERALI, prevalgono le prime.

## 25. RIFERIMENTI NORMATIVI

Tutti i riferimenti normativi nazionali citati nel Contratto sono da intendersi aggiornati alle eventuali successive modifiche o integrazioni. Tali riferimenti sono pubblicati sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana o sul sito dell'ARERA [www.arera.it](http://www.arera.it) o tramite le modalità individuate dalle altre autorità competenti.

## 26. BONUS SOCIALE (SOLO PER CLIENTI FINALI DOMESTICI)

Il bonus sociale per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale è stato introdotto come misura sociale per ridurre la spesa in energia elettrica e gas naturale delle famiglie in stato di disagio economico e può essere richiesto al proprio comune. Il bonus è previsto anche per i casi di disagio fisico cioè quando nel nucleo familiare è presente una persona in gravi condizioni di salute che richieda l'uso di apparecchiature salvavita alimentate ad energia elettrica. Per maggiori informazioni visita il sito [www.arera.it](http://www.arera.it) o chiama il n° verde 800.166.654.

## 27. CONTRATTI NON RICHIESTI

Iberdrola Clienti Italia Srl aderisce alla procedura di ripristino in caso di contratti non richiesti di cui alla parte IV della deliberazione dell'ARERA Deliberazione ARERA 228/2017/R/com "Adozione del Testo integrato in materia di misure propedeutiche per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale e procedura ripristinatoria volontaria - TIRV" disponibile sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it).



**INFORMAZIONI GENERALI SULLA  
PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI**

**Privacy**

Il titolare del trattamento dei dati forniti dal cliente in virtù del presente Contratto e degli ulteriori dati derivanti dall'esecuzione del rapporto contrattuale è IBERDROLA CLIENTI ITALIA S.r.l. con sede legale in Piazzale dell'Industria 40,00144 Roma, C.F. e P.IVA 10246981004. Il Titolare garantisce la sicurezza e la riservatezza dei trattamenti svolti, conformemente alle prescrizioni del Regolamento Generale UE 679/2016 in materia di protezione dei dati personali ("Regolamento").

Il Cliente potrà rivolgersi al Data Protection Officer per qualsiasi richiesta o domanda relativa al trattamento dei suoi dati personali, inviando una email all'indirizzo [dp@iberdrola.it](mailto:dp@iberdrola.it).

I dati personali del Cliente saranno trattati ai fini della gestione del rapporto contrattuale con IBERDROLA, per l'erogazione dei servizi richiesti, fornire il servizio Clienti e, in genere, ai fini dell'adempimento degli obblighi derivanti dal Contratto. IBERDROLA potrà aggiornare ed integrare i dati personali del Cliente mediante l'acquisizione di ulteriori dati da fonti pubblicamente accessibili al fine di migliorare la gestione del rapporto e dei contatti con il Cliente. Inoltre, i dati saranno utilizzati per l'accertamento della sua solvibilità ed affidabilità economica attraverso attività di credit check, tramite il reperimento di informazioni commerciali da fornitori autorizzati, per le esigenze connesse all'instaurazione e gestione del contratto. Tuttavia, IBERDROLA offrirà sempre al Cliente la possibilità di esporre le argomentazioni che ritiene più opportune per la difesa dei propri diritti e interessi. In caso di mancato pagamento, IBERDROLA può informare tali agenzie di credito, nel rispetto della legislazione vigente. IBERDROLA tratterà i dati personali anche al fine di offrire, con le modalità previste e anche con mezzi elettronici, in forma segmentata e personalizzata, informazioni relative alla fornitura di energia, prodotti e servizi di IBERDROLA o di terzi promossi da IBERDROLA, se il Cliente vi ha acconsentito, in materia di energia, telecomunicazioni, finanza, casa e intrattenimento, anche dopo la cessazione del rapporto contrattuale se il Cliente vi ha acconsentito. A tal fine, IBERDROLA può utilizzare sistemi di supporto automatizzati e altri mezzi che consentono di definire profili di destinatari di campagne, attività o azioni, utilizzando informazioni provenienti da IBERDROLA nonché informazioni provenienti da fonti terze, se il cliente vi ha acconsentito. Inoltre, IBERDROLA potrà usare i dati anonimizzati del Cliente, salvaguardando l'identità di quest'ultimo, anche a seguito della cessazione del rapporto contrattuale, al fine di utilizzare i predetti dati nei sistemi di supporto decisionale e gestione aziendale.

I dati personali saranno trattati da IBERDROLA per le finalità di esecuzione e la gestione del Contratto durante il rapporto contrattuale, che inizierà al momento della sottoscrizione del Contratto medesimo e terminerà, indipendentemente dal periodo di fornitura, una volta adempiti tutti gli obblighi contrattuali, quali l'evasione delle richieste di informazioni del Cliente, reclami e revisione delle fatture, fatti salvi gli obblighi di blocco dei dati derivanti dalla normativa vigente.

Se il Cliente vi ha acconsentito, i dati potranno essere sottoposti a trattamento, per sole finalità di marketing, inclusa la ricezione di sondaggi (anche per via telefonica) di gradimento e customer satisfaction, per i due anni successivi allo scioglimento del Contratto.

Le basi giuridiche del trattamento dei dati sono il presente Contratto, i consensi ottenuti dal Cliente, la normativa applicabile in materia di fornitura di elettricità, gas e prodotti e servizi analoghi, nonché eventuali ulteriori norme di volta in volta applicabili.

Il trattamento potrà essere altresì basato sul legittimo interesse di IBERDROLA relativo alla fornitura di energia e dei prodotti e servizi analoghi a quelli oggetto del contratto. I dati potranno, altresì, essere comunicati ad altre società per finalità amministrative per l'instaurazione del rapporto con i clienti, prevenzione delle frodi, recupero crediti, gestione della sicurezza dei sistemi informativi di supporto.

Inoltre, previo consenso del Cliente, IBERDROLA utilizzerà i dati da quest'ultimo forniti (e.g. dati di contatto) per l'invio di comunicazioni relative a programmi di fidelizzazione, ivi incluse iniziative sportive, culturali e di beneficenza a cui IBERDROLA partecipa.

Nel caso in cui, ai fini dell'esecuzione del Contratto, risulti necessario che il Cliente fornisca i dati di altri soggetti, distinti dal contraente, quest'ultimo dovrà preventivamente informare tali soggetti circa il contenuto della presente clausola e ottenere il loro previo consenso al trattamento dei dati che li riguardano. I dati necessari a gestire l'allacciamento alla rete saranno inviati alla Società di Distribuzione e saranno contenuti, sotto la responsabilità di quest'ultima, in un file accessibile ai soggetti di volta in volta legittimati dalla legislazione vigente.

IBERDROLA, a sua volta, collabora con fornitori terzi, quali canali di vendita, di supporto amministrativo, call center, banche, agenzie di recupero crediti, agenzie pubblicitarie e di marketing, auditor e altri soggetti che, in taluni casi, potranno avere accesso ai Suoi dati, con le necessarie garanzie, ai fini del trattamento in oggetto.

Nel caso di mancato pagamento da parte del Cliente, IBERDROLA potrà comunicare i dati necessari alle agenzie di credito, conformemente alle applicabili disposizioni di legge. IBERDROLA potrà, inoltre, comunicare i dati personali alle competenti Autorità ed enti, in conformità alle applicabili obbligazioni legali e tributarie.

I dati personali del Cliente potranno essere, inoltre, resi accessibili o comunicati a società situate in paesi al di fuori dell'Unione Europea. A questo riguardo, La informiamo che IBERDROLA ha affidato il servizio di call

center a fornitori situati nell'Unione Europea.

Il Cliente potrà contattare IBERDROLA tramite i suoi canali social, quali Facebook e Twitter, ubicati negli Stati Uniti. Il trasferimento dei predetti dati è legittimato dall'adesione al Privacy Shield (informazioni disponibili su <https://www.privacyshield.gov/welcome>) o, ove applicabile, dall'esplicito consenso dell'interessato.

I dati forniti dal Cliente risultano necessari ai fini dell'instaurazione e dell'esecuzione del rapporto contrattuale. Il mancato conferimento dei dati ovvero il rifiuto di fornirli comporterà, pertanto, l'impossibilità di instaurare e gestire il rapporto contrattuale.

Il Cliente è responsabile della correttezza e veridicità dei dati forniti e dovrà richiederne la modifica ove necessario per garantire la corretta erogazione del servizio oggetto del contratto e una efficiente comunicazione.

Il Cliente potrà esercitare il diritto di accesso e rettifica o chiedere la cancellazione dei dati - tra gli altri motivi - qualora gli stessi non siano più necessari rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti.

Il Cliente potrà chiedere la limitazione del trattamento dei dati nei casi previsti dall'art. 18 del Regolamento, nel cui caso i dati saranno conservati unicamente per l'esercizio o la difesa di diritti della Società in caso di eventuali reclami.

Il Cliente potrà revocare il proprio consenso in qualsiasi momento, opponendosi al trattamento dei propri dati per particolari motivazioni, senza che ciò comporti il venir meno della legittimazione del trattamento basato sul consenso fornito prima della revoca, nel cui caso i dati saranno conservati unicamente per l'esercizio o la difesa di diritti della Società in caso di eventuali reclami.

Il Cliente potrà contattare IBERDROLA per contestare qualsivoglia decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato dei propri dati, inclusa la profilazione, che ritenga possa produrre effetti sui propri diritti e libertà o legittimi interessi. Tale diritto consente al Cliente di contestare la predetta decisione e ottenere l'intervento umano da parte del titolare.

Il Cliente potrà richiedere ad IBERDROLA la portabilità dei propri dati personali, ottenendo una copia in formato elettronico degli stessi tramite l'invio di una e-mail all'indirizzo fornito o nella relativa sezione del sito web di IBERDROLA.

Tutti i diritti indicati potranno essere esercitati rivolgendosi a IBERDROLA Clienti Italia S.r.l. a mezzo posta a Piazzale dell'Industria 40 Roma, 00144 o attraverso mail a [protezionedati.commerciale@iberdrola.it](mailto:protezionedati.commerciale@iberdrola.it) indicando i propri dati personali, l'indirizzo postale o email, le motivazioni della richiesta e documentazione a supporto incluso il documento di identità.

Nel caso in cui il Cliente non ottenga un riscontro soddisfacente, IBERDROLA informa quest'ultimo del diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali ([www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)).

**NOTA INFORMATIVA AL CLIENTE FINALE**

Tutti i clienti sono liberi di scegliere il proprio fornitore di energia elettrica.

Aderendo al contratto che Le è stato sottoposto o sottoscrivendo la relativa proposta contrattuale Lei entrerà/rimarrà nel mercato libero.

Se Lei è un cliente domestico elettrico o una PMI (PMI: imprese con fino a 50 addetti e un fatturato non superiore a 10 milioni di euro), Lei ha sempre la possibilità di richiedere all'esercente il servizio di maggior tutela della sua località, in alternativa all'offerta attuale, l'attivazione del servizio a condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ha emanato un Codice di condotta commerciale che impone a tutte le imprese di vendita precise regole di comportamento. Per ulteriori informazioni sul Codice di condotta commerciale e più in generale sui diritti del cliente può visitare il sito [www.arera.it](http://www.arera.it) o chiamare il numero verde 800.166.654.

Di seguito vengono riassunte, come promemoria, le informazioni che devono essere fornite nel corso della presentazione di una offerta contrattuale

**Identità dell'impresa e dell'operatore commerciale**

- Nome impresa: IBERDROLA CLIENTI ITALIA SRL
- Indirizzo utile anche per l'invio di reclami scritti o dell'esercizio del diritto di ripensamento: Piazzale dell'Industria 40, 00144, Roma

- Codice identificativo o nome del personale commerciale che l'ha contattata: .....
- Data e ora del contatto: .....
- Firma del personale commerciale che l'ha contattata:

**Scadenze ed eventuali oneri per l'attivazione del contratto**

- Data di presunta attivazione: come indicato all'art. 4 delle Condizioni Generali di Contratto
- Periodo di validità della proposta: indicato nelle Condizioni Economiche Contrattuali
- Eventuali oneri a carico del cliente: in coerenza con le previsioni ARERA

**Contenuto del contratto**

Il contratto che Le è stato proposto deve sempre contenere almeno le seguenti clausole:

- prezzo del servizio
- durata del contratto
- modalità di utilizzo dei dati di lettura
- modalità e tempistiche di pagamento
- conseguenze del mancato pagamento
- eventuali garanzie richieste
- modalità e tempistiche per l'esercizio del diritto di recesso
- modalità per ottenere informazioni. presentare un reclamo o risolvere una controversia con l'impresa di vendita

**Documenti che devono essere consegnati oltre alla presente nota informativa**

- Copia contratto
- Scheda di confrontabilità della spesa annua prevista (solo clienti domestici)

**Diritto di ripensamento**

Se Lei è un cliente domestico il diritto di ripensamento (cioè la facoltà di rivedere la scelta fatta e restare nella situazione di partenza) va esercitato sempre in forma scritta entro:

- 14 (quattordici) giorni solari dalla conclusione del Contratto, nel caso in cui il Contratto sia concluso via web
- 14 (quattordici) giorni solari oppure dalla chiamata effettuata da IBERDROLA al cliente finale a conferma del Contratto sottoscritto, se il Contratto viene concluso in luogo diverso dai locali commerciali del venditore o con mezzi di comunicazione a distanza.

**LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEI SERVIZI DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS**

IBERDROLA è tenuta a rispettare i livelli specifici e generali di qualità previsti dall'Allegato A alla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito ARERA) n. 413/2016 e successive modifiche ed integrazioni (di seguito "TIQV") e di seguito dettagliati.

**Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di vendita di energia elettrica e di gas validi a partire dall'anno 2019:**

- risposta motivata reclami scritti: massimo entro 30 giorni solari (nel 2017 IBERDROLA non ha ricevuto richieste);
- rettifica di fattura già pagata o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione: massimo entro 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale e 60 giorni solari per le fatture con periodicità inferiore (nel 2017 IBERDROLA non ha ricevuto richieste);
- rettifica di doppia fatturazione e restituzione degli importi non dovuti: massimo entro 20 giorni solari (nel 2017 IBERDROLA non ha ricevuto richieste).

**Indennizzi automatici per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciale:** in caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità sopra riportati, il venditore corrisponde al cliente finale, in base alle modalità previste dal quadro normativo vigente, un indennizzo automatico pari a:

- 25€ se la prestazione è eseguita oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard;
- 50€ se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard;
- 75€ se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard.

Le casistiche di esclusione dell'indennizzo automatico sono riportate nelle Condizioni Generali di Contratto alla voce "Indennizzi".

**Livello generale di qualità commerciale del servizio di vendita di energia elettrica e di gas:**

- la percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari e' pari al 95% (nel 2017 il grado di rispetto effettivo dello standard da parte di IBERDROLA è del 100%);
- Secondo l'art. 37 del TIQV, entro il 30 giugno di ogni anno, IBERDROLA renderà disponibili al Cliente, sul proprio sito internet, le informazioni relative ai livelli effettivi di qualità raggiunti.

**COMPOSIZIONE DEL MIX MEDIO NAZIONALE DEI COMBUSTIBILI**

Come previsto dal decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 31 luglio 2009, riportiamo di seguito le informazioni relative alla composizione:

- del mix energetico nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano nel 2017 e nel 2018, come pubblicato dal Gestore dei Servizi Energetici (GSE) in data 28 Giugno 2019;
- del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta da Iberdrola Clienti Italia nel 2017 e 2018, come determinato dal Gestore dei Servizi Energetici (GSE).

Fonti primarie utilizzate	Composizione del mix energetico nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano	Composizione del mix energetico nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano	Composizione del mix energetico nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta da Iberdrola Clienti Italia	Composizione del mix energetico nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta da Iberdrola Clienti Italia
	Anno 2017*	Anno 2018**	Anno 2017*	Anno 2018**
Fonti rinnovabili	36,42%	40,83%	0,27%	10,42%
Carbone	13,69%	12,47%	31,52%	28,31%
Gas naturale	42,63%	39,06%	24,54%	22,05%
Prodotti petroliferi	0,76%	0,54%	2,03%	1,83%
Nucleare	3,62%	4,11%	38,76%	34,82%
Altre fonti	2,88%	2,99%	2,87%	2,58%
	* Dato consuntivo	** Dato pre-consuntivo	* Dato consuntivo	** Dato pre-consuntivo

**MODULO PER L'ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RIPENSAMENTO**

ai sensi dell'art.49, comma 1, lett. h del D. Lgs. n. 206 del 2005 come successivamente modificato ed integrato ai sensi del D. Lgs. n. 21 del 2014.

**Da compilare solo se il Cliente desidera esercitare il diritto di ripensamento.** Il modulo compilato potrà essere trasmesso via fax al numero . 800 73 60 70 o, in alternativa, spedito per posta elettronica all'indirizzo email [ripensamentoclienti@iberdrola.it](mailto:ripensamentoclienti@iberdrola.it) dentro 14 giorni successivi alla data di sottoscrizione del Contratto.

**Destinatario:** Iberdrola Clienti Italia S.r.l.

Con la presente si notifica l'esercizio del diritto di ripensamento e la volontà di recedere dal contratto di:

- Somministrazione di gas naturale  Somministrazione di energia elettrica  TuttoFare Gas  TuttoFare Luce
- Tuttofare Plus Luce  Tuttofare Plus Gas  Tuttofare Pro Luce  Tuttofare Pro Gas  Tuttofare Pro Plus Luce  Tuttofare Pro Plus Gas

**Concluso il:** \_\_/\_\_/\_\_\_\_

Codice POD (14 cifre-inizia con IT): .....

Codice PDR (14 cifre): .....

Via/Piazza e numero civico fornitura: ..... Comune fornitura..... CAP fornitura:.....

**Nome e cognome del cliente o denominazione condominio:** .....

Codice fiscale / partita IVA: .....

Codice a Barre riportato sul Contratto: .....

Luogo ..... Data \_\_/\_\_/\_\_\_\_ Firma del Cliente o del Rappresentante Delegato: .....



\*11144\*





# IBERDROLA

## CONTRATTO PER LA PRESTAZIONE DI SERVIZI ENERGETICI AGGIUNTIVI – CLIENTI DOMESTICI E NON DOMESTICI IN BASSA TENSIONE – CONDIZIONI GENERALI

### 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’adetto all’intervento incaricato da IBERDROLA non fosse in grado 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 essendone 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 soppressione 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 2.1.

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 9.5, 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 o 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 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 RESPONSABILITA’ 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).



**IBERDROLA**

**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 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:

- dalla 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 fac simile 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 rinunciarvi in qualsiasi momento.

## **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.





**IBERDROLA**

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

**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. 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.

**1.1.1 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.

**1.1.2 Esclusioni**

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

- 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 operazioni su impianti elettrici connessi alla rete la cui somma della potenza impegnata sia superiore a 15 kW;
- d) 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. E' incluso 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 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 di un tecnico qualificato nel caso di un'emergenza elettrica riguardante la rete elettrica privata del Cliente. Una "Emergenza" indica un evento inaspettato e imprevisto, 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.:

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

- 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.

**2.1.2 Esclusioni**

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

- 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 operazioni su impianti termici connessi alla rete la cui potenzialità termica sia superiore a 35 kW;
- h) 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. E' incluso all'interno dell'intervento la chiamata del tecnico. 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 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.

**2.2.1 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 imprevisto, 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.:

- 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.

**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):

- 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;
- 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





## IBERDROLA

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 rimozione di dispositivi o lo smaltimento di ciascuna apparecchiatura;
- j) 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;
- k) ogni ispezione, assistenza, o riparazione effettuata da persone non collegate ad IBERDROLA ed ogni danno che esse possano causare;
- l) i danni causati intenzionalmente dal Cliente o a cui il Cliente abbia acconsentito;
- m) la riparazione dei guasti che possano verificarsi fuori dall'impianto privato del Cliente;
- n) i lavori non superficiali, nuovi impianti e modifiche di quelli già esistenti;
- o) ogni cavità, alterazione dei mobili, muratura o altra costruzione non raggiungibile dai tecnici autorizzati;
- p) 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](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) decorsi 30 giorni 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](mailto:servizioclienti@iberdrola.it) utilizzando l'apposito modulo disponibile nell'Area Clienti sul sito [iberdrola.it](http://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.

## 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.

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;

c) il caso in cui il guasto non rientri nelle condizioni per essere considerato un'emergenza;

d) le operazioni su impianti elettrici connessi alla rete la cui somma della potenza impegnata sia maggiore a 60 kW;

e) 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 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. È 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



## IBERDROLA

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.

### 2.1.1 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 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 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.

### 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 aggiuntivo.

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 800 690 960, 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.





# IBERDROLA

## CONTRATTO PER LA PRESTAZIONE DI SERVIZI ENERGETICI AGGIUNTIVI "TUTTOFARE PLUS" – CLIENTI 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.
- d) nel caso in cui dalla verifica effettuata risulti necessario ripristinare la sicurezza dell'impianto, il tecnico incaricato;
- e) provvederà alla sostituzione degli organi di protezione del quadro elettrico se inadeguati o non funzionanti (es. interruttore magnetotermico differenziale);
- f) 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 operazioni su impianti elettrici connessi alla rete la cui somma della potenza impegnata sia superiore a 15 kW;
- j) 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 operazioni su impianti elettrici connessi alla rete la cui somma della potenza impegnata sia superiore a 15 kW;
- d) 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" o "Polizza"), sarà prestata da AWP P&C S.A. fintanto che sarà in vigore il contratto assicurativo tra IBERDROLA e AWP P&C S.A. e garantisce entro i limiti e massimali specificati 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. La Polizza si attiva su richiesta del Cliente e l'intervento è garantito entro:

- a) 3 (tre) ore dalla richiesta, fatti salvi i casi di forza maggiore, in caso di emergenze all'impianto elettrico;
- b) 2 (due) giorni lavorativi dalla richiesta, in caso di guasto agli elettrodomestici. L'esecuzione del servizio avverrà dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00.

Il termine per l'assistenza 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:

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 massimo 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 massimo di 300 (trecento) euro per intervento, fino a 2 interventi all'anno.

##### 1.3.2. Esclusioni

Sono esclusi dall'ambito di applicazione della copertura assicurativa di assistenza tecnica per emergenze all'impianto Elettrico o guasti agli Elettrodomestici 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 operazioni su impianti elettrici connessi alla rete la cui somma della potenza impegnata sia superiore a 15 kW;
- g) le esclusioni di cui al successivo articolo 3.1 ed alle Condizioni Generali.

Il dettaglio delle prestazioni assicurative è disponibile nelle condizioni di assicurazione di AWP P&C S.A visionabili presso il sito internet [www.iberdrola.it](http://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 condensato, 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.: le caldaie con potenza superiore a 35 kW;

- a) i costi del materiale necessario per eventuali sostituzioni;
- b) le caldaie in garanzia;
- c) le caldaie non correttamente installate o non funzionanti;
- d) il costo del bollino blu (tassa regionale differenziata per provincia);
- e) 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.





## IBERDROLA

### 2.2.1. 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, asciugatori e lavastoviglie;
- 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.:

- 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, asciugatori 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.

### 2.3. 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" o "Polizza"), sarà prestata da AWP P&C S.A. fintanto che sarà in vigore il contratto assicurativo tra IBERDROLA e AWP P&C S.A. e garantisce entro i limiti e massimali specificati al paragrafo 2.3.1, l'intervento 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.

La Polizza si attiva su richiesta del Cliente e l'intervento è garantito 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;
- 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:

- 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);
- dispersioni di gas dopo il contatore (o eventualmente da dopo il limitatore di pressione) sulle tubazioni di alimentazione;
- fughe sulle tubazioni private di alimentazione gas;
- fughe dal tubo flessibile di raccordo degli apparecchi alimentati a gas;
- fughe dalla valvola di arresto (guarnizione inclusa) dall'allacciamento del gas;
- 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) guasti 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 dall'ambito di applicazione della copertura assicurativa di Assistenza tecnica per guasti di emergenza alla Caldaia/Boiler a gas di cui al precedente articolo 2.3.1.:

- gli interventi su impianti in garanzia;
- la parte di costi del materiale eccedente il massimale;
- 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.

Il dettaglio delle prestazioni assicurative è disponibile nelle condizioni di assicurazione di AWPP&CS.A visionabili presso il sito internet [www.iberdrola.it](http://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):

- 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;
- l'adeguamento degli Impianti esistenti alle nuove norme applicabili;
- i costi relativi ai certificati di conformità previsti dalla legge o richiesti dall'Ente Distributore o dall'Esercente;
- gli interventi su unità abitativa oggetto di altri lavori, edili o impiantistici;
- gli interventi su Impianti su cui si rilevano anomalie;
- gli interventi relativi a parti che non sono visibili e/o accessibili perché ostruite o coperte da arredo, strutture dei locali o altri oggetti, inclusi impianti installati all'esterno dell'abitazione o dei locali che, a causa della loro collocazione, sono inaccessibili o non dispongono di adeguate bocche d'entrata o uscite tali da consentire lo svolgimento dei test necessari;
- la rimozione di dispositivi o lo smaltimento di ciascuna apparecchiatura;
- 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;
- ogni ispezione, assistenza, o riparazione effettuata da persone non collegate da IBERDROLA ed ogni danno che esse possano causare;
- i danni causati intenzionalmente dal Cliente o a cui il Cliente abbia acconsentito;
- la riparazione dei guasti che possano verificarsi fuori dall'impianto privato del Cliente
- i lavori non superficiali, nuovi impianti e modifiche di quelli già esistenti;
- Ogni cavità, alterazione dei mobili, muratura o altra costruzione non raggiungibile dai tecnici autorizzati;
- 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 da IBERDROLA entro 15 (quindici) giorni dalla scadenza del relativo Termine. Il Cliente potrà comunque recedere in qualsiasi momento dal presente contratto senza che sia previsto il pagamento di alcun corrispettivo addizionale, ad eccezione dei casi in cui il Cliente abbia già usufruito dei Servizi specificati negli articoli 1.1 (Check-Up Sistema Elettrico e Prima messa in sicurezza) e 2.1 (Manutenzione della Caldaia) delle Condizioni Specifiche. In tali casi, IBERDROLA avrà diritto di ricevere dal Cliente una somma una tantum a fronte del recesso pari all'importo di Euro 4 (quattro) moltiplicato per il numero di mesi mancanti alla scadenza del periodo biennale di vigenza contrattuale.

Il diritto di recesso del Cliente deve essere esercitato inviando comunicazione ad IBERDROLA tramite email a [servizioclienti@iberdrola.it](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) decorsi 30 giorni dalla Data di Attivazione del Contratto ("Periodo di carenza") come previsto nell'articolo 7 delle Condizioni Generali.

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

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

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

### 3.4. Anomalie agli impianti

Se nell'esecuzione del Servizio, il tecnico incaricato 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](mailto:servizioclienti@iberdrola.it) utilizzando l'apposito modulo disponibile nell'Area Clienti sul sito [iberdrola.it](http://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 AWP P&C S.A. - Rappresentanza Generale Per L'Italia - Viale Brenta 32 - 20139 MILANO (Italia) fax: +39 0226 624 008 e-mail: [reclamiawp@allianz.it](mailto:reclamiawp@allianz.it)



# IBERDROLA

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

### 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 rientra 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 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;
- 1 (un) giorno lavorativo dalla richiesta fatti salvi i casi di forza maggiore e quanto previsto nel successivo articolo 3, per guasti 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 condensato, 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.:

- le caldaie 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:

- 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 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.





**IBERDROLA**

### 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 necessitino 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 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 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.

### 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) 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 (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 aggiuntivo, 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](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 ("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](mailto:servizioclienti@iberdrola.it) utilizzando l'apposito modulo disponibile nell'Area Clienti sul sito [iberdrola.it](http://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.



**COMUNICAZIONE DATI CATASTALI IDENTIFICATIVI DELL'IMMOBILE PRESSO CUI È ATTIVATA LA FORNITURA DI GAS NATURALE E/O ENERGIA ELETTRICA (ART. 1, COMMA 333, L. 311 DEL 30/12/04)**

Dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà resa ai sensi dell'art. 47 D.P.R. 28/12/2000 n. 445

**Dati fornitura**

<input type="checkbox"/> gas naturale	cod. contratto _____	P.D.R.	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> energia elettrica	cod. contratto _____	P.O.D.	<input type="text"/>
indirizzo di fornitura _____			n. _____
comune _____		prov _____	cap _____

**Dati intestatario contratto di fornitura**

nome e cognome/ragione sociale \_\_\_\_\_

codice fiscale \_\_\_\_\_ partita IVA \_\_\_\_\_

comune del domicilio fiscale \_\_\_\_\_ prov \_\_\_\_\_ cap \_\_\_\_\_

**in caso di persona fisica:**

nato/a il \_\_\_\_\_ prov \_\_\_\_\_ sesso \_\_\_\_\_

**in caso di persona non fisica (società, ente, condominio, ecc.):**

comune della sede \_\_\_\_\_ prov \_\_\_\_\_ p. IVA \_\_\_\_\_

in qualità di:  proprietario  usufruttuario  titolare di altro diritto sull'immobile

rappresentante legale o volontario di uno degli avanti titolo indicati

**Dati catastali identificativi dell'immobile presso cui è attivata l'utenza**

comune amministrativo \_\_\_\_\_

comune catastale (se diverso da quello amministrativo) \_\_\_\_\_

codice comune catastale (reperibile sul sito [www.comuni-italiani.it](http://www.comuni-italiani.it)) \_\_\_\_\_

tipo unità:  fabbricati  terreni sezione \_\_\_\_\_ foglio \_\_\_\_\_ subalterno \_\_\_\_\_

particella/mappale \_\_\_\_\_ estensione particella/mappale (per i comuni del Catasto Tavolare)

**in caso di dati catastali assenti o in caso di condominio:**

immobile non accatastato  immobile non accatastabile

forniture temporanee o per usi pubblici, escluse dall'obbligo di comunicazione dei dati catastali contratti stipulati con condominio

**Informativa ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/03**

Il trattamento dei dati da lei forniti è finalizzato alla stipula, modifica ed esecuzione del contratto di energia elettrica e fornitura di gas metano. I dati forniti sono utilizzati da Iberdrola Clienti Italia S.r.l. quale Titolare del Trattamento, cui potrà rivolgersi per esercitare i diritti di cui all'art. 7 del D. Lgs. n. 196/2003, solo con modalità e procedure strettamente necessarie alle finalità di cui sopra e nel rispetto del D. Lgs. n. 196/2003.

Luogo e data \_\_\_\_\_

il Cliente \_\_\_\_\_

## Indicazioni per la compilazione del modulo

La Legge 30/12/2004 n. 311 (Art. 1 commi 332, 333 e 334) ha imposto alle società che svolgono attività di somministrazione di energia elettrica, acqua e gas di richiedere a tutti i clienti i dati catastali dell'immobile presso il quale è attivata la fornitura.

La comunicazione dei dati catastali ed il relativo contenuto sono di Sua esclusiva competenza, anche nel caso in cui Lei sia inquilino o comodatario dell'immobile.

Per assicurare la tempestiva acquisizione dei Suoi dati, La preghiamo di inviarci il modulo, compilato e sottoscritto insieme ad una copia di un documento di riconoscimento in corso di validità, entro 15 giorni dalla conclusione del contratto di fornitura di gas naturale e/o energia elettrica tramite fax al numero 800 73 60 70 o per posta elettronica all'indirizzo email [servizioclienti@iberdrola.it](mailto:servizioclienti@iberdrola.it)

Una volta ricevuto il Suo modulo, sarà cura di Iberdrola Clienti Italia S.r.l. provvedere alla trasmissione dei dati in esso contenuti all'Anagrafe Tributaria, così come stabilito dalla stessa Legge Finanziaria 2005, dal Provvedimento dei Direttori delle Agenzie delle Entrate e del Territorio del 16 Marzo 2005 e dal Provvedimento del Direttore dell'Agenzia delle Entrate del 2 Ottobre 2006. Iberdrola Clienti Italia S.r.l. potrà procedere esclusivamente all'invio dei dati così come da Lei dichiarati e sottoscritti, rimanendo estranea ad ogni responsabilità nel caso in cui la comunicazione richiesta non venga prodotta, ovvero venga resa in modo incompleto o con indicazione di dati non corretti.

Per completezza delle informazioni, Le segnaliamo che l'art. 13 del D.P.R. 29/9/1973 n. 605 e ss.mm.ii. prevede l'applicazione di una sanzione amministrativa (da € 103,00 a €2.065,00) al Cliente che comunica in maniera incompleta o inesatta i dati catastali richiesti.

La informiamo inoltre che, in base a quanto previsto dalla Circolare dell'Agenzia delle Entrate n. 44/E del 19/10/2005, la nostra Società è tenuta a segnalare alla stessa Agenzia i casi di omessa comunicazione dei dati catastali da parte del Cliente, per gli opportuni controlli fiscali a carico del Cliente stesso.

Se desidera ottenere eventuali ulteriori informazioni sulla normativa che prevede l'obbligo di comunicazione dei dati catastali, può rivolgersi direttamente all'Agenzia delle Entrate consultando il sito internet [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it).

Siamo consapevoli che raccogliere e comunicare queste informazioni richiederà una parte del suo tempo, ma se seguirà le istruzioni potrà adempiere in modo preciso a quanto richiesto dalla legge.

Legga attentamente queste semplici indicazioni: seguendole, potrà provvedere alla compilazione del modulo agevolmente ed in tempi brevi.

## Modalità di compilazione

Il modulo va compilato in ogni sua parte. Scrivere in modo chiaro e leggibile, in carattere stampatello, utilizzando una penna di colore scuro.

Riportare una sola lettera o numero in ogni casella. Le caselle non utilizzate devono essere lasciate in bianco.

In caso di smarrimento, deterioramento o errata compilazione del modulo inviato, è possibile scaricare dal sito [www.iberdrola.it](http://www.iberdrola.it) una copia del modello.

## Ricerca dati catastali

I dati richiesti sono rilevabili dal catasto edilizio urbano (per i fabbricati urbani) o dal catasto terreni (per tutti gli altri immobili diversi dai fabbricati urbani, compresi i fabbricati rurali).

Troverà le informazioni richieste:

- nell'atto di acquisto dell'immobile (rogito)
- nella denuncia di successione (se l'immobile è stato ereditato)
- in una dichiarazione IMU presentata in anni precedenti
- in un certificato catastale
- nel contratto di locazione (nel caso di inquilino)

## Qualifica dell'intestatario della fornitura

Nell'apposita casella va indicato (utilizzando uno solo dei codici da 1 a 4) il titolo in base al quale si occupa l'immobile cui si riferisce l'utenza. In particolare, va riportato:

- 1 (proprietario): se c'è coincidenza tra l'intestatario del contratto di fornitura ed il proprietario (anche pro-quota) dell'immobile;
- 2 (usufruttuario): se l'intestatario della fornitura è anche titolare di un diritto di usufrutto sull'immobile;
- 3 (titolare di altro diritto sull'immobile): nel caso in cui il soggetto intestatario della fornitura occupa l'immobile in virtù di un titolo diverso da quelli sopra elencati. Ad esempio, il codice 3 va utilizzato se l'intestatario della fornitura: è titolare di un diritto di abitazione (es.: coniuge superstite, ex art. 540 c.c.), d'uso, ovvero di enfiteusi; occupa l'immobile sulla base di un contratto di affitto o di locazione; detiene l'immobile in comodato (es.: immobile concesso in uso gratuito al figlio, intestatario del contratto di fornitura); ovvero se, in qualità di coniuge separato, è risultato assegnatario dell'abitazione familiare.
- 4 (rappresentante legale o volontario): l'ipotesi di "rappresentante legale" ricorre, generalmente, se l'immobile è di proprietà (ovvero è comunque utilizzato sulla base di un contratto di locazione, comodato, ecc.) di un soggetto non persona fisica (società, ente, ecc.). Per "rappresentante volontario", invece, si intende il soggetto per il quale non ricorre nessuna delle ipotesi di cui ai codici precedenti e che - in mancanza di delega formale - ha sottoscritto il contratto di fornitura.

## Casi particolari di compilazione

Nel caso di più unità immobiliari con autonomi identificativi catastali, collegate ad una sola utenza (es. appartamento, cantina, box), occorre indicare solo i dati catastali identificativi dell'unità immobiliare principale (es. appartamento).

Per gli immobili condominiali occorre indicare i dati catastali identificativi dello stabile condominiale nel suo complesso, per il quale l'utenza è stata attivata unitariamente. Se, invece, nel condominio è presente l'immobile del portiere ovvero altri vani e locali condominiali non destinati al godimento comune dei condomini perché, ad esempio, concessi in locazione a terzi (es. esercizi commerciali, garage), nella dichiarazione vanno indicati anche i dati catastali di tali immobili oltre a quelli del complesso condominiale, fino al momento in cui il conduttore non acquisisca la titolarità dell'utenza e diventi, per questo, oggetto di richiesta separata da parte del fornitore di gas naturale. Qualora, per effetto di quanto precede, sia necessario indicare i dati catastali relativi a più immobili alimentati dalla medesima fornitura, il condominio potrà utilizzare, oltre al modulo originale, anche copie fotostatiche dello stesso (l'invio di tutti i modelli compilati dovrà però avvenire unitariamente).

## Casi di mancata indicazione dei dati catastali

In calce al modello sono previsti appositi codici per l'indicazione dei motivi per i quali non si è provveduto ad indicare i dati catastali. Nell'ambito dei codici ivi previsti si precisa, in particolare, che va indicato:

2 (immobili non accatastabili): nel caso di immobili non identificati in catasto mediante un identificativo specifico, come ad es. nel caso di pozzi, vasche di irrigazione, cartelli pubblicitari, spazi pubblici per fiere o giostre.

4 (forniture temporanee, ecc.): nel caso di contratti di fornitura di durata inferiore al bimestre utilizzati per attività svolte temporaneamente (es.: interventi edili su un immobile; cantieri; durante fiere e simili). Il codice 4 va utilizzato anche nei casi di forniture intestate ad enti pubblici le quali siano destinate ad alimentare immobili utilizzati dagli stessi enti nell'esercizio delle proprie funzioni istituzionali (ris. Agenzia Entrate n. 214/E).