

CONDICIONES PARTICULARES ASISTENCIA COMUNIDADES DE PROPIETARIOS

El servicio Asistencia Comunidades de Propietarios incluye dos prestaciones:

- 1) asistencia para reparaciones y urgencias de las zonas comunes de la comunidad de propietarios de viviendas ubicada en la Dirección de Suministro indicada en las condiciones particulares (la "Comunidad de Propietarios" o el "Cliente")
- 2) una visita bial de un técnico a las instalaciones de la Comunidad de Propietarios para efectuar un asesoramiento energético.

Asistencia para urgencias y reparaciones:

Este servicio consiste en el envío a la Comunidad de Propietarios de un técnico cualificado para la reparación de averías de sus zonas comunes que estén relacionadas con los siguientes gremios:

- Electricidad
- Cristalería
- Fontanería
- Cerrajería
- Puertas de garaje

Asesoramiento energético:

Este servicio bial consiste en el envío a solicitud del Cliente de un técnico cualificado para realizar la evaluación de las instalaciones comunes de la Comunidad de Propietarios que se definen en las Condiciones Específicas para proponer mejoras en materia de eficiencia energética. Esta evaluación concluirá con el envío de un informe a la Comunidad de Propietarios que incluirá las medidas de eficiencia energética propuestas por el técnico y el cálculo estimado de ahorro en costes que supone la implantación de dichas medidas.

Precio: El Precio, los Límites Anuales y el Pago de Sustitución se actualizarán el 1 de enero de cada año en que el contrato esté vigente de acuerdo al IPC, considerado como el valor acumulado real, del periodo de noviembre a noviembre del año anterior a la aplicación de la variación, del índice de Precios al Consumo General, publicado por el Instituto Nacional de Estadística.

Duración del Servicio: la duración de Asistencia Comunidades de Propietarios es de dos (2) años con renovación automática al vencimiento

Periodo de carencia: se establece un periodo de carencia para el uso del servicio de treinta (30) días desde la fecha de entrada en vigor, tal y como se define en las Condiciones Específicas.

CONDICIONES ESPECÍFICAS ASISTENCIA COMUNIDADES DE PROPIETARIOS

1.- OBJETO

El objeto de las presentes Condiciones Específicas es la descripción de la prestación por IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. (en adelante, IBERDROLA) del servicio Asistencia Comunidades de Propietarios a la Comunidad de Propietarios que se indica en las Condiciones Particulares, con el alcance descrito a continuación:

1.1. Servicio de urgencias y reparaciones:

Incluye el desplazamiento del técnico al lugar de trabajo y la reparación de los defectos o averías que se muestran a continuación, sin coste de mano de obra hasta un límite de 3 horas. El Cliente deberá abonar el coste de los materiales y el número de horas de reparación que excedan de 3 horas y le será facturado previa presentación de presupuesto y aceptación del mismo por parte del Cliente.

1.1.1. Urgencias

1.1.1.1. Alcance

Las coberturas incluidas en el servicio de urgencias se detallan a continuación:

- **Electricidad:** ausencia del suministro total de energía en las zonas comunes de la Comunidad de Propietarios.
- **Fontanería:** rotura de cañerías, conducciones y otras instalaciones comunitarias de agua.
- **Cristalería:** rotura de cristales de ventanas o de cualquier otra superficie acristalada, incluso patios interiores, que sean parte de las zonas comunes de la Comunidad de Propietarios y que por su rotura, la Comunidad de Propietarios quede desprotegida hacia el exterior.
- **Cerrajería:** inutilización de cerraduras que impida el acceso a la Comunidad de Propietarios y que haga necesaria la intervención de un cerrajero por no existir otras soluciones alternativas.
- **Puerta de garaje comunitaria:** rotura de la/s puertas de garaje comunitarias que impidan el acceso o salida del mismo.

1.1.1.2. Atención de la urgencia

La atención de la urgencia se realizará en un máximo de tres (3) horas desde el aviso. Se considera que el plazo de atención de la urgencia se ha cumplido cuando el técnico se ha puesto en contacto con el cliente en el periodo establecido y le ha ofrecido al menos una cita horaria dentro del periodo máximo mencionado anteriormente. En el caso de que el cliente solicite la visita en otro momento no se considerará incumplido el plazo.

1.1.2. Reparaciones:

1.1.2.1. Alcance

Se incluyen en este servicio las reparaciones no urgentes correspondientes a los gremios indicados en el apartado 1.1.1.1. Se consideran reparaciones no urgentes las que no tengan la consideración de urgencia, según lo indicado en el mismo apartado 1.1.1.1.

1.1.2.2. Atención de la avería

La atención de la avería se realizará en un plazo de 48 horas laborales desde el aviso. Se considera que el plazo de atención de avería se ha cumplido cuando el técnico se ha puesto en contacto con el cliente en el periodo establecido y le ha ofrecido al menos una cita horaria dentro del periodo máximo mencionado anteriormente. En el caso de que el cliente solicite la visita en otro momento no se considerará incumplido el plazo.

1.1.3. Exclusiones

Se excluyen del alcance del servicio Asistencia Comunidades de Propietarios:

- Averías producidas como consecuencia de un uso anormal, negligente o inadecuado de las instalaciones o por cualquier tipo de acción de origen externo.
- Averías en elementos propios de las empresas distribuidoras de electricidad o gas cuya reparación sea responsabilidad de éstas.
- Las visitas, asistencias o reparaciones realizadas por personas ajenas a IBERDROLA y los daños que pudieran causar.
- Elementos, aparatos y/o partes de la instalación no visibles y/o no accesibles por interposición de mobiliario, estructura del local u otros objetos, incluyendo aquellos equipos instalados en el exterior de la vivienda o local que, por su ubicación, resultan inaccesibles o que no dispongan de tomas adecuadas para realizar las pruebas descritas.
- Daños causados intencionalmente en las instalaciones.
- Operaciones de mantenimiento o conservación de las instalaciones, tales como, engrases, ajustes o limpiezas o revisiones periódicas.
- Averías que sean consecuencia directa o indirecta de incendios, fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario o catastrófico (inundaciones, tempestades, huracanes, seísmos, erupciones volcánicas, entre otros), hechos derivados de terrorismo, motín, alboroto o manifestaciones legales o ilegales, reacción o radiación nuclear, conflictos armados, actuaciones de las fuerzas armadas en tiempos de paz y hechos calificados por la administración responsable como de catástrofe o calamidad.
- Averías producidas en electrodomésticos o instalaciones de climatización que sean de uso común en la Comunidad de Propietarios, aunque se encuentren asociados a las instalaciones del punto de suministro contratado.
- Retirada de aparatos y gestión de residuos de cualquier tipo.

1.1.4. Facturación de costes que superen los límites

Tal y como se recoge en el apartado 1.1. serán facturados al Cliente, previa presentación de presupuesto y aceptación del mismo, quien deberá abonar a su cargo su importe:

- El coste de la mano de obra correspondiente a las horas que excedan de 3 horas.
- El coste de los materiales empleados para la realización de los trabajos.

1.1.5 Garantía

Las actuaciones de reparación tendrán una garantía de seis (6) meses desde la fecha de terminación de la reparación.

1.2. Servicio de asesoramiento energético:

Incluye una visita de evaluación de las instalaciones comunes asociadas al punto de suministro de la Comunidad de Propietarios, con periodicidad bial y a solicitud del Cliente.

La visita incluye una evaluación de las instalaciones comunes en materia de eficiencia energética por parte de un técnico especializado. El técnico realizará un análisis del estado de las instalaciones y, mediante la utilización de una herramienta de cálculo de ahorro energético, propondrá posibles mejoras aplicables de eficiencia energética de dichas instalaciones. Una vez realizada la visita, el técnico enviará un informe con el resultado detallado de las medidas propuestas y el posible ahorro estimado que supondría implantarlas.

La visita del técnico se realizará en un máximo de 72 horas laborales desde la solicitud del Cliente, y el envío del informe en un máximo de 5 días laborales desde la vista del técnico.

1.3. Punto de Suministro asociado

El servicio Asistencia Comunidades de Propietarios deberá estar asociado a un contrato de suministro de electricidad para un punto de suministro con potencia contratada menor o igual a 30 kW, o a un contrato de suministro de gas para un punto de suministro de baja presión.

En el caso de que el Cliente aumentará la potencia eléctrica contratada del punto de suministro por encima de 30 kW, se dará de baja este servicio.

2.- CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

2.1. Activación del contrato

Se establece un periodo de carencia de treinta (30) días naturales desde la fecha de entrada en vigor del Contrato (definida en la cláusula 4.1 de las Condiciones Específicas), durante el cual los servicios incluidos en Asistencia Comunidades de Propietarios no se podrán utilizar.

2.2 Solicitud del servicio

El Cliente podrá solicitar cualquiera de los servicios incluidos en Asistencia Comunidades de Propietarios:

- Llamando al número de teléfono gratuito del Servicio de Asistencia Técnica de IBERDROLA 900 224 522.
- Acudiendo a un Punto de Atención Presencial de IBERDROLA.

2.3. Condiciones de prestación del servicio

IBERDROLA prestará los servicios incluidos en el Asistencia Comunidades de Propietarios según las siguientes condiciones:

- El Cliente deberá permitir al personal al servicio de IBERDROLA el desempeño de los trabajos necesarios para la prestación del servicio Asistencia Comunidades de Propietarios de Propietarios. En particular, y de forma no exhaustiva, el Cliente deberá permitir el acceso a las instalaciones y equipos objeto del presente servicio, así como facilitar y actualizar a IBERDROLA en todo momento los datos de contacto para realizar las operaciones de reparación y evaluación necesarias. El no cumplimiento por parte del Cliente de esta condición facturarán a IBERDROLA a resolver el Contrato.
- El Cliente será responsable del uso adecuado y justificado de los avisos de avería notificados a IBERDROLA.
- Los servicios incluidos en el servicio Asistencia Comunidades de Propietarios están adscritos a las instalaciones y equipos ubicados en las zonas comunes correspondientes al punto de suministro de la comunidad de propietarios de viviendas objeto de la contratación, de forma que el contrato no será trasladable a otro punto de suministro.
- La atención del servicio se realizará las 24 horas del día los 365 días del año.
- En caso de que IBERDROLA no pueda garantizar la prestación del servicio por causas ajenas a ella como por ejemplo, pero no exclusivamente, peligrosidad en la zona, cualquier tipo de agresión al personal técnico de IBERDROLA, condiciones deficientes de salubridad de la vivienda, negativas reiteradas del CLIENTE a precitar una instalación que lo requiera o a recibir la visita de asesoramiento energético, etc., IBERDROLA se reserva el derecho a terminar el presente contrato sin que el Cliente tenga derecho a percibir indemnización alguna por dicho motivo.
- IBERDROLA podrá solicitar al CLIENTE su colaboración voluntaria para la realización de controles internos de calidad, siendo siempre realizados por personal debidamente acreditado.

3.- RESPONSABILIDAD Y EXCLUSIONES

IBERDROLA únicamente responderá de la ejecución de los servicios conforme al Contrato. En especial, no responderá de:

- Daños personales o materiales resultantes de un uso o conservación indebidos por parte del Cliente.
- Daños causados a cualquier elemento o a su funcionamiento salvo que sea ella la causante.
- Daños a terceros causados por los elementos cubiertos.
- Retrasos, impedimentos o en general cualquier incumplimiento derivados de supuestos de caso fortuito y fuerza mayor, tales como a título enunciativo, pero no limitativo en caso de huelga, motín o graves sucesos meteorológicos.

4.- ENTRADA EN VIGOR, DURACIÓN, RENOVACIÓN Y BAJA DEL SERVICIO

4.1. Entrada en vigor

La entrada en vigor del servicio Asistencia Comunidades de Propietarios queda condicionada a la entrada en vigor del contrato de suministro eléctrico o de gas natural con IBERDROLA correspondiente al punto de suministro al que se asocia, si se contratan simultáneamente. Si se contrata con posterioridad al contrato ya existente de suministro eléctrico o de gas natural con IBERDROLA, el servicio entrará en vigor en la fecha de contratación del mismo.

A partir de la entrada en vigor se inicia el periodo de carencia establecido en las Condiciones Particulares.

4.2. Duración y renovación

La duración inicial del servicio Asistencia Comunidades de Propietarios será de dos (2) años desde la entrada en vigor.

Este Contrato se prorrogará automáticamente por periodos adicionales de dos años salvo que una de las partes comunique a la otra lo contrario con quince (15) días de antelación a la finalización de la duración inicial o las sucesivas prórrogas.

4.3. Baja

La resolución anticipada del servicio Asistencia Comunidades de Propietarios por decisión del CLIENTE antes de la conclusión de la duración inicial o cada prórroga en el caso de que el Cliente haya hecho uso del servicio de Asesoramiento Energético, le obligará al pago del precio establecido para la totalidad de la duración inicial o la prórroga que todavía no haya sido abonado. En el caso de que el CLIENTE no haya hecho uso del servicio de Asesoramiento Energético la resolución del contrato se realizará sin coste adicional para el CLIENTE.

La resolución del contrato de suministro de electricidad o gas asociado al servicio Asistencia Comunidad de Propietarios podrá implicar la baja del servicio.