



## CONDIZIONI TECNICHE DI SERVIZIO

Servizio a mercato libero (CTS 626-0)



### ART. 1 – OGGETTO

**1.1** Oggetto delle presenti Condizioni Tecniche di Servizio (di seguito "CTS") è il servizio di manutenzione e assistenza (di seguito "Servizio") dell'impianto termico e/o tecnologico (di seguito "Impianto") identificato nella Richiesta di Servizio (di seguito "Richiesta") eseguito dalla società Intervento Pronto 24h S.r.l. (di seguito "IP24H" o "Impresa"), con sede in Rimini, Via Gabriello Chiabrera 34/d - 47924 Rimini (RN), Cod. Fisc. e Part. IVA n. 03386020402 in virtù degli accordi stipulati con la società committente SGR Servizi S.p.A. (di seguito "SGR SERVIZI"), che si svolgerà alle condizioni e con le modalità di seguito descritte. La Richiesta unitamente alle presenti CTS, alle Condizioni Generali di Servizio (di seguito "CGS") ed all'Offerta Economica formano il presente contratto (di seguito "Contratto").

**1.2** Il Servizio sarà eseguito in conformità alle prescrizioni di legge e comunque a regola d'arte, nonché nel rispetto delle prescrizioni previste dalle vigenti normative.

### ART. 2 – ATTIVITÀ COMPRESSE NEL SERVIZIO "BASE"

**2.1** Il servizio di manutenzione programmata dei generatori di calore a gas inferiori a 35 kW denominato "Base Caldaia" fornito dall'Impresa prevede: (i) n. 1 (una) visita annuale effettuata da un manutentore qualificato (di seguito "Tecnico") per l'effettuazione degli interventi di controllo e manutenzione dei Generatori di calore (caldaie a gas) aventi portata termica nominale non maggiore di 35 kW come previsto dalla norma UNI 10436; (ii) n. 1 (un) intervento ogni 2 (due) anni di verifica di rendimento (analisi combustione - prova fumi) come previsto dalla norma UNI 10389, da svolgersi in concomitanza della visita annuale programmata; (iii) compilazione del "Rapporto di controllo ed efficienza energetica" Tipo 1, di cui al DPR 74 del 16 Aprile 2013 e s.m.i. secondo quanto previsto dalla normativa vigente e trasmissione agli organi competenti; (iv) compilazione del libretto di impianto.

**2.2** Il servizio di manutenzione programmata dei condizionatori (limitato ad apparecchi di potenza inferiore ai 12 kW e contenenti meno di 3 kg di gas refrigerante) denominato "Base Condizionatore" fornito dall'Impresa prevede (i) n. 1 (una) visita annuale effettuata da un Tecnico, durante la quale si effettueranno le seguenti attività a) unità interna: pulizia e sanificazione del filtro e della batteria con prodotto battericida, verifica dell'efficienza dello scarico delle condense, pulizia del mantello; b) unità esterna: pulizia della batteria e della scocca, verifica dell'efficienza dello scarico delle condense, verifica delle connessioni elettriche e frigorifere; c) verifica del funzionamento in ciclo estivo e/o invernale; d) compilazione del libretto di impianto ove necessario.

**2.3** Il servizio Base non include eventuali interventi di riparazione connessi a difetti riscontrati nel corso delle attività di manutenzione, che potranno essere eseguiti dall'Impresa a seguito di espressa richiesta del Cliente secondo quanto previsto al successivo Art. 4.2. I costi di tali interventi verranno tariffati secondo quanto previsto dal listino dell'Impresa in vigore al momento dell'intervento e sono a totale carico del Cliente.

**2.4** Al termine di ogni intervento effettuato, il Tecnico rilascia al Cliente un documento attestante la descrizione delle prestazioni rese e gli eventuali importi da pagare e provvede ad aggiornare il libretto di impianto.

### ART. 3 – ESTENSIONE "PREMIUM" (SI APPLICA UNICAMENTE AI GENERATORI DI CALORE A GAS)

In caso di sottoscrizione di estensione Premium sono incluse nel Canone (come definito all'art. 6), oltre al servizio Base Caldaia di cui all'art. 2.1, il diritto di chiamata e la manodopera relativa agli interventi di Assistenza agli impianti oggetto del Contratto; restano valide le esclusioni richiamate all'art. 4.1, dalla lettera c) alla lettera f).

### ART. 4 – SERVIZI ESCLUSI

**4.1** Se non diversamente ed espressamente previsto dalle eventuali estensioni contrattuali sottoscritte, sono esclusi dal servizio Base: a) diritto di chiamata per interventi diversi da quelli previsti all'Art. 2.1-2.2; b) manodopera per interventi di assistenza sugli impianti per difetti riscontrati nel corso delle attività di manutenzione programmata sopra descritte o segnalati dal Cliente; c) materiali e ricambi per interventi di assistenza sugli impianti per difetti riscontrati nel corso delle attività di manutenzione programmata sopra descritte o segnalati dal Cliente; d) manodopera, materiali, ricambi e diritto di chiamata per: assistenza per guasti non derivanti dall'impiego degli impianti, ovvero derivanti da errore nelle condizioni d'uso o provocati dall'intervento di terzi o determinati da caso fortuito o forza maggiore (quali calamità naturali, eventi atmosferici, gelo, etc); adeguamento degli impianti alle vigenti norme; disin-crostazioni e/o decalcificazioni degli scambiatori di calore (di qualunque tipo) o sostituzione degli stessi; manutenzione e assistenza su elementi non facenti parte degli impianti (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, valvole, canna fumaria, termosifoni, termostati, impianto gas e, comunque, ogni altro elemento che non rientri nel generatore di calore); interventi di ordinaria gestione degli impianti e dei loro accessori (regolazione termostati, cambio batterie, caricamento impianto, spurgo radiatori etc.); e) sostituzione telai, mantelli, pezzi smaltati, vasi d'espansione, anodi, elementi di fissaggio, scambiatori di calore (di qualunque tipo); f) ogni attività non espressamente inclusa tra quelle descritte all'Art. 2.1-2.2.

**4.2** Con riferimento ai servizi esclusi di cui agli artt. 2.3 e 4.1, a richiesta del Cliente questi potranno essere svolti a cura dell'Impresa alle condizioni previste dall'art. 3.4 delle CGS.

**4.3** Qualora in occasione degli interventi effettuati l'Impresa riscontrasse, a suo insindacabile giudizio, condizioni dell'impianto o dei locali ove l'impianto è sito, tali da rendere non possibile o insicura la corretta esecuzione delle attività di manutenzione programmata o assistenza, segnalerà al Cliente gli interventi necessari per rimuovere tali difformità e, nel caso in cui il Cliente non provveda, informerà SGR SERVIZI dell'impossibilità di effettuare gli interventi previsti.

### ART. 5 – OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

**5.1** Il Cliente garantisce di essere titolare degli Impianti o comunque di averne la piena disponibilità o di averla concessa all'occupante, ovvero sia chiunque pur non essendone proprietario, abbia la disponibilità, a qualsiasi titolo, di un immobile e dei relativi impianti termici e/o tecnologici (di seguito "Occupante"). Il Cliente garantisce altresì che gli Impianti sono a norma secondo la normativa vigente e si impegna a mantenerli tali per tutta la durata del Contratto garantendo 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 che impediscano all'Impresa una corretta erogazione dei Servizi (incluso a titolo esemplificativo, la mancanza di un impianto termico correttamente funzionante, la non attivazione o sospensione della fornitura di gas, energia elettrica ecc.) e si impegna, a conformarsi nell'immediato alle prescrizioni, osservazioni e raccomandazioni indicate dall'Impresa.

**5.2** Il Cliente è responsabile dell'uso e del mantenimento del generatore di calore e dell'impianto termico correlato in stato di sicuro funzionamento e nel rispetto della legislazione vigente. Il Cliente si obbliga a non effettuare modifiche od interventi sul generatore di calore e sull'impianto termico correlato che possano pregiudicarne il corretto e sicuro funzionamento. All'Impresa deve essere assicurato il libero accesso agli apparecchi in occasione degli interventi concordati.

**5.3** Il Cliente dichiara che la somma delle potenzialità termiche nominali installate in uno stesso locale o locali direttamente comunicanti è e sarà per tutta la durata del Contratto inferiore o pari a 35 kW. All'interno di una singola unità immobiliare ad uso abitativo, ai fini del calcolo della portata termica complessiva non concorrono gli apparecchi di cottura, le stufe, i caminetti, i radiatori individuali e gli scaldacqua unifamiliari.

**5.4** Qualora gli Impianti venissero modificati nel corso della validità del Contratto, il Cliente sarà tenuto a richiedere all'installatore che ha eseguito la modifica una copia della dichiarazione di conformità e allegati obbligatori o certificato di rispondenza completo, ai sensi del decreto ministeriale 22 giugno 2008, n. 37 e s.m.i., al fine di esibirlo all'Impresa su richiesta di quest'ultima; qualora dette modifiche siano tali per cui il Servizio non possa essere più svolto secondo quanto previsto dal Contratto, questo si intenderà risolto previa comunicazione dell'Impresa di volersi avvalere di tale condizione; in tal caso, l'Impresa restituirà quanto già eventualmente versato dal Cliente per i Servizi non prestati.

**5.5** Al fine di agevolare il regolare espletamento del Servizio, il Cliente si impegna a comunicare prontamente all'Impresa le variazioni dei dati forniti in occasione della stipula del Contratto e, in caso di sostituzione dell'impianto o semplici parti di esso dovrà darne tempestiva comunicazione all'Impresa chiamando il numero verde esplicitando l'attività svolta e, ove richiesto, inviando relativa documentazione a corredo.

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

**5.7** 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 (i) cooperare con l'Impresa nell'attuazione delle misure di prevenzione e protezione dai rischi sul lavoro incidenti sull'attività lavorativa oggetto del Contratto; (ii) coordinare con l'Impresa 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. Il Cliente datore di lavoro avendo piena disponibilità dei luoghi dove si svolge l'attività è consapevole dei possibili scenari e/o modifiche che possono incorrere nella propria attività e/o luogo fisico produttivo, prima di iniziare qualsivoglia attività oggetto del Contratto deve assicurare con l'Impresa lo scambio di informazioni sui rischi interferenziali esistenti e/o immessi dall'Impresa al fine di autorizzare l'attuazione delle attività oggetto di Contratto.

### ART.6 – OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DELL'IMPRESA

**6.1** L'Impresa è responsabile della manutenzione effettuata e delle riparazioni realizzate in conformità alle prescrizioni di legge e comunque a regola d'arte. L'Impresa non potrà essere in alcun modo ritenuta responsabile di guasti o danni provocati da errate manovre, manomissioni o interventi del Cliente o di terzi, da atti vandalici, sinistri, guerre, inondazioni, terremoti, incendi, temporali, gelo o da altre cause di forza maggiore. L'Impresa non potrà altresì essere ritenuta responsabile di danni, guasti, difetti o non conformità dell'impianto alle leggi ed alle normative, che si siano verificati prima dell'esecuzione, da parte del Tecnico incaricato dall'Impresa, del primo intervento sul generatore di calore e/o sull'impianto termico correlato.

**6.2** L'Impresa non è in alcun modo responsabile per difetti di costruzione degli Impianti né nel caso di normale logoramento o usura dei materiali o per cause di malfunzionamento di altri impianti, a titolo esemplificativo ma non esaustivo causati da: impianto elettrico, correnti galvaniche, vaganti, ecc.

**6.3** L'Impresa ha l'obbligo di segnalare al Cliente le anomalie eventualmente rilevate sugli Impianti a vista durante l'espletamento del Servizio, indicando, per quanto possibile, le necessarie opere di adeguamento. In particolare, l'Impresa rilascerà un avviso di irregolarità che dovrà essere controfirmato per presa visione dal Cliente o dall'Occupante, a seconda dei casi. L'Impresa 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.

### ART. 7 – MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

**7.1** La visita del Tecnico per effettuare la manutenzione annuale è programmata dall'Impresa e concordata con il Cliente.

**7.2** L'Impresa contatta il Cliente (tramite telefono, SMS o e-mail) per comunicare la data dell'appuntamento; il Cliente, fino a due giorni lavorativi prima della data stabilita ed in caso di impedimento, può richiedere all'Impresa lo spostamento ad altra data dell'appuntamento. Le manutenzioni vengono eseguite solo nei giorni feriali e nei seguenti orari: dal lunedì ai venerdì dalle ore 08:30 alle 12:30 e dalle 13:30 alle 17:30. In caso di mancanza di recapiti o di impossibilità di contattare il Cliente al recapito fornito dallo stesso, l'Impresa provvederà ad inviare una notifica via posta, e-mail o SMS al Cliente. In caso di mancata risposta da parte del Cliente ed in tutti i casi in cui non fosse possibile effettuare l'intervento alla data concordata con il Cliente, per assenza e/o impedimento e/o qualsiasi altro fatto imputabile a quest'ultimo, l'Impresa è sollevata da ogni responsabilità legata alla mancata effettuazione dell'intervento.



N. Verde  
800 900 147

Fax  
0541 30 30 67

E-mail  
contratti@sgrservizi.it

Internet  
sgrservizi.it

SGR Servizi S.p.A. - Cap. Soc. € 5.982.262 i.v. - Via Chiabrera,  
34b - 47924 Rimini (RN) - Cod. Fisc. e Part. IVA 0033800409

MOD 805 CTS  
Rev. 0 - 20/10/16