

Con la sottoscrizione del contratto per la fornitura di energia elettrica e/o gas, il cliente - d'ora innanzi definito "Assicurato/Cliente" beneficia della copertura assicurativa prevista dalla Polizza collettiva n. 189451725 stipulata da SEREN SRL ("Contraente") con UnipolSai Assicurazioni S.p.A., d'ora innanzi definita "Società" - Agenzia Roma "Winservice snc" cod 30597 - piazza Rio de Janeiro, 1 - 00161 ROMA - tel. 06.44202373-06.44266821-06.44202158 - fax 06.44119119.

### INFORMAZIONI SUL CONTRATTO

La copertura assicurativa, i cui costi sono interamente sostenuti dal Contraente senza alcun onere, diretto o indiretto a carico dell'Assicurato/Cliente, prevede a favore di quest'ultimo l'erogazione di Prestazioni di Assistenza - come di seguito specificate - in caso di problematiche relative alla fornitura gas e/o energia elettrica.

### OGGETTO DEL CONTRATTO DI ASSICURAZIONE

La Società si obbliga a mettere a disposizione dell'Assicurato/Cliente una Prestazione di immediato aiuto nel caso in cui lo stesso venga a trovarsi in difficoltà a seguito del verificarsi di uno degli eventi indicati nelle condizioni che seguono, con i limiti e secondo le disposizioni in esse contenuti.

<u>Prestazioni di Assistenza per CONTRATTI FORNITURA GAS</u>	
<p><b>In caso di fughe di gas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dalle tubazioni private d'alimentazione del gas, a valle del punto di consegna;</li> <li>- dal tubo o dai rubinetti di alimentazione della cucina o della caldaia</li> </ul> <p><b>In caso di blocco della caldaia o del boiler elettrico o a gas</b></p>	
<p><b>INVIO DI UN TERMOIDRAULICO PRESSO L'ABITAZIONE</b> per effettuare le relative riparazioni e verificare la corretta funzionalità dell'impianto in seguito all'intervento</p>	<p><u>Limiti e massimali a carico della Società</u> Costi del diritto d'uscita e manodopera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fino a un massimo di 150,00 euro per evento</li> <li>- Numero massimo di interventi annui: 3 (tre)</li> </ul>
<u>Prestazioni di Assistenza per CONTRATTI FORNITURA ENERGIA ELETTRICA</u>	
<p><b>In caso di mancanza di corrente elettrica nell'Abitazione provocata da guasto:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- all'impianto elettrico di distribuzione interna;</li> <li>- all'interruttore magnetotermico con o senza differenziale (salvavita);</li> <li>- ad un interruttore di accensione;</li> <li>- ad una presa di corrente</li> </ul>	
<p><b>INVIO DI UN ELETTRICISTA PRESSO L'ABITAZIONE</b> per effettuare le relative riparazioni e verificare la corretta funzionalità dell'impianto in seguito all'intervento</p>	<p><u>Limiti e massimali a carico della Società</u> Costi del diritto d'uscita e manodopera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fino a un massimo di 150,00 euro per evento</li> <li>- Numero massimo di interventi annui: 3 (tre)</li> </ul>

### Delimitazioni - Esclusioni

- La Società non è responsabile di ritardato o mancato intervento dovuto a caso fortuito, causa di forza maggiore o a inesatte o incomplete informazioni fornite dall'Assicurato/Cliente;
- non vengono riconosciuti rimborsi né indennizzi per interventi di altre Compagnie o enti o comunque non autorizzati preventivamente dalla Struttura Organizzativa;
- se necessario l'accesso all'Abitazione, è obbligatoria la presenza dell'Assicurato/Cliente o di una persona da lui delegata per iscritto; se necessario intervento delle Autorità è necessario produrre documentazione attestante l'agibilità dell'Abitazione;
- costi eccedenti le somme assicurate devono essere corrisposti direttamente dall'Assicurato/Cliente;
- sono esclusi danni conseguenti ad interventi di messa a norma dell'impianto.

Sono esclusi:

- interventi in caso di dolo dell'Assicurato/Cliente, di eventi naturali di carattere eccezionale per intensità e delimitazione geografica (es: uragani, tempeste, trombe d'aria, grandine, inondazioni, mareggiate, frane, smottamenti, caduta di neve, valanghe, slavine, alluvioni, movimenti tellurici, eruzioni vulcaniche), in occasione di atti di guerra, insurrezioni, tumulti popolari, nonché di aggressioni o di atti violenti;
- interventi su impianti non in uso esclusivo dell'Abitazione (es: gli impianti generali idraulici, elettrici, del gas e del riscaldamento, cancelli, porte, portoni d'accesso dell'edificio in cui è situata l'Abitazione) o relativi ad interruzione delle forniture da parte degli enti erogatori;
- correlati a corrosione, usura, gelo, stillicidio, umidità, infiltrazioni, rigurgiti, straripamenti, causati da incuria o lavori ai pozzi neri.
- interventi su impianti non a norma in base alle disposizioni in vigore e/o privi della manutenzione periodica prevista dalle norme in vigore; interventi su elettrodomestici ed apparecchi alimentati a gas, sugli impianti domotici, su impianti collettivi, il cablaggio e qualsiasi elemento raccordato all'impianto fisso (antifurti, televisione, cablaggi telefonici, caldaie, boiler, fornelli, ecc.)

### **Erogazione delle Prestazioni**

La Struttura Organizzativa, tramite la sua Centrale Operativa eroga le Prestazioni necessarie e funzionali ad affrontare la situazione di difficoltà segnalata dall'Assicurato/Cliente direttamente oppure incaricando soggetti convenzionati;

non eroga alcun aiuto in alternativa, se l'Assicurato/Cliente non usufruisce o usufruisce solo parzialmente delle Prestazioni.

### **Presupposti per l'erogazione**

L'Assicurato/Cliente deve fornire tutte le informazioni e la documentazione atte ad attestare l'effettivo verificarsi dell'evento (tipologia, ora e luogo dell'accadimento, denuncia alle Autorità competenti, ecc.), ad identificare con precisione le sue conseguenze e a fornire alla Centrale Operativa un quadro preciso delle condizioni in cui la Prestazione deve essere erogata.

Sono messe a disposizione le risorse (conoscenza, strumenti e attrezzature) costituenti normale dotazione in uso alle categorie professionali a cui appartengono i professionisti incaricati, nel rispetto di abituali procedure comunemente utilizzate e nel rispetto di limiti conseguenti a provvedimenti assunti dalle pubbliche autorità, le norme di qualunque rango, gli usi e le consuetudini in vigore al momento della richiesta di Assistenza e nel caso non pregiudichi la sicurezza di persone e di beni.

La mancanza di uno dei presupposti sopra citati può rendere impossibile l'erogazione della Prestazione.

### **DURATA DELLA COPERTURA ASSICURATIVA**

La durata di ogni singola copertura assicurativa per ciascun Assicurato/Cliente è di 365 giorni decorrenti dal primo giorno del secondo mese successivo a quello di stipula del contratto di fornitura con la Contraente a condizione che:

- i) la stipula del contratto di fornitura avvenga nel periodo di validità della Polizza collettiva;
- ii) le verifiche tecniche amministrative relativamente alla fornitura di gas e/o luce diano esito positivo.

In caso di proroga della Polizza collettiva, ciascun Assicurato/Cliente può usufruire di un ulteriore periodo di copertura di 365 giorni.

### **Dichiarazioni relative alle circostanze del Rischio**

La Società presta la copertura assicurativa sulla base delle circostanze del rischio dichiarate dal Contraente e dall'Assicurato/Cliente al momento della stipula del contratto. Se la dichiarazione non è corretta, in quanto caratterizzata da informazioni errate o incomplete, la Società può essere indotta a sottovalutare il rischio che, diversamente, avrebbe giudicato non assicurabile o assicurabile a condizioni di Premio più alte. In questo caso, se il Contraente o l'Assicurato/Cliente rilascia dichiarazioni erronee o incomplete con coscienza e volontà - o se lo fa anche solo con colpa grave - la Società può rifiutare l'adempimento della Prestazione e chiedere l'annullamento del contratto.

Se invece il Contraente o l'Assicurato/Cliente ha agito senza dolo o colpa grave, la Società può ridurre l'adempimento della Prestazione in proporzione al minor Premio percepito e può recedere dal contratto".

## VARIAZIONI INTERVENUTE NEL CONTRATTO DI FORNITURA

Le variazioni intervenute sul contratto di fornitura, conseguenti a cambio fornitore, chiusura definita punto POD/PdR, Voltura del punto POD/PdR e cessazione amministrativa per morosità, comportano la risoluzione automatica della copertura assicurativa del singolo Assicurato/Cliente interessato dalla variazione.

## COMUNICAZIONI CON LA SOCIETA' E FORO COMPETENTE

Tutte le comunicazioni tra Assicurato/Cliente e Società devono essere fatte con lettera raccomandata, fax oppure PEC (posta elettronica certificata), se l'Assicurato/Cliente ne è in possesso, diretta all'Agenzia alla quale è assegnata la Polizza o alla Direzione della Società.

In caso di controversie tra l'Assicurato/Cliente e la Società il foro competente è quello del luogo di residenza o domicilio elettivo dell'Assicurato/Cliente se persona fisica, oppure quello della sua sede legale se persona giuridica.

## MODALITA' PER ACQUISIRE LE CONDIZIONI DI ASSICURAZIONE

Le Condizioni di Assicurazione comprensive del Glossario del Prodotto 7099 - "Linea Abitazione" - ed. 15/09/2022 e l'Informativa privacy sono reperibili sul sito <https://openenergia.it/>.

L'informativa sul trattamento dei dati personali di UnipolSai Assicurazioni S.p.A. è disponibile sul sito web [www.unipolsai.it](http://www.unipolsai.it). Per ogni informazione utile riguardante il trattamento dei dati personali effettuato da UnipolSai Assicurazioni S.p.A., nonché per l'esercizio dei diritti attribuiti dalla normativa privacy, è possibile rivolgersi al Responsabile per la protezione dei dati, all'indirizzo [privacy@unipolsai.it](mailto:privacy@unipolsai.it).

Ai sensi dell'art.9 Reg. Ivass n. 41/18 l'Assicurato/Cliente ha diritto di richiedere in qualunque momento copia delle condizioni contrattuali a:

a. **SEREN ENERGIA**

Sede legale: via del Carso 27 - 61121 - PESARO (PU) IT – PIVA 02693610418 - Mail: [info@serenenergia.it](mailto:info@serenenergia.it)  
PEC: [seren@legalmail.it](mailto:seren@legalmail.it) - telefono 06.87165207 - Nr. verde 800978345 da rete fissa – 0687390008 da mobile

b. **UnipolSai Assicurazioni S.p.A.**

Sede legale: via Stalingrado, 45 - 40128 Bologna (Italia) - Mail: [unipolsaiassicurazioni@pec.unipol.it](mailto:unipolsaiassicurazioni@pec.unipol.it) - tel. +39 051 5077111 - fax +39 051 7096584

## MODALITA' PER LA RICHIESTA DELLE PRESTAZIONI DI ASSISTENZA

L'Assistenza è materialmente erogata, per conto della Società, dalla Struttura Organizzativa di UNIPOLASSISTANCE SERVIZI S.C.R.L., con sede legale in Via Carlo Marengo, 25 10126 Torino e Sede Operativa in Corso Massimo D'Azeglio, 14 10125 Torino presso la quale opera la Centrale Operativa dell'assistenza, attiva 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno.

Per richiedere le Prestazioni di assistenza, l'Assicurato/Cliente deve contattare **SEMPRE E PREVENTIVAMENTE** la Centrale Operativa comunicando il codice personale di riconoscimento SEREN ENERGIA, utilizzando una delle seguenti modalità:

- **NUMERO VERDE: 800 049789- costo della telefonata a carico del destinatario**
- **NUMERO URBANO: (+39) 011 6523200 - costo della telefonata a carico del chiamante**
- **FAX: (+39) 011 6533875**
- **E-MAIL: [areaassistenza@unipolassistance.it](mailto:areaassistenza@unipolassistance.it)**

La Centrale Operativa individua le prestazioni di assistenza da erogare e ne stabilisce le modalità di esecuzione, in base alle informazioni fornite dall'Assicurato/Cliente, **il quale ha anche l'obbligo di comunicare:**

- gli elementi per la sua identificazione e per la verifica del diritto alla prestazione (il codice personale di riconoscimento (SEREN ENERGIA), generalità, eventuale indirizzo o recapito temporaneo, estremi identificativi del contratto, ecc.);
- tutte le informazioni e la documentazione necessaria ad attestare l'effettivo verificarsi dell'evento e ad individuare le prestazioni da erogare e i mezzi idonei con cui erogarle (tipologia dell'evento, ora e luogo dell'accadimento, eventuale denuncia presso le Autorità competenti, ecc.).



**L'inadempimento da parte dell'Assicurato/Cliente dell'obbligo di prendere immediato contatto con la Centrale operativa comporta la decadenza dal diritto alla Prestazione di Assistenza, fatto salvo il caso dell'oggettiva impossibilità.**

## INFORMAZIONI SUI RECLAMI ALLA SOCIETÀ O ALL'IVASS

Eventuali reclami riguardanti il prodotto, la gestione del rapporto contrattuale, o il comportamento della Società o dell'Agente (inclusi i relativi dipendenti e collaboratori) devono essere inoltrati per iscritto a:

UnipolSai Assicurazioni S.p.A. - Reclami e Assistenza Specialistica Clienti

Via della Unione Europea n. 3/B, 20097 - San Donato Milanese - (MI)

Fax: 02.51815353;

e-mail: [reclami@unipolsai.it](mailto:reclami@unipolsai.it).

Oppure utilizzando l'apposito modulo di presentazione dei reclami disponibile sul sito [www.unipolsai.it](http://www.unipolsai.it).

I reclami devono indicare nome, cognome, domicilio e Codice Fiscale (o Partita IVA) del reclamante, nonché la descrizione della lamentela.

È possibile anche inviare il reclamo direttamente all'Agente, se riguarda il suo comportamento o quello dei relativi dipendenti e collaboratori.

Le informazioni utili per la presentazione dei reclami sono riportate sul sito internet della Società [www.unipolsai.it](http://www.unipolsai.it) e nelle comunicazioni periodiche inviate in corso di contratto, ove previste.

Una volta ricevuto il reclamo, la funzione Reclami e Assistenza Specialistica Clienti di UnipolSai deve fornire riscontro al reclamante/proponente nel termine massimo di 45 giorni, oppure 60 giorni nel caso il reclamo riguardi il comportamento dell'Agente (e relativi dipendenti e collaboratori).

Nel caso in cui il reclamo presentato alla Società abbia esito insoddisfacente o in caso di assenza di riscontro nel termine previsto è possibile rivolgersi all'IVASS, Via del Quirinale 21 - 00187 - Roma, fax 06.42133206, PEC: [tutela.consumatore@pec.ivass.it](mailto:tutela.consumatore@pec.ivass.it).

Info su: [www.ivass.it](http://www.ivass.it).

I reclami indirizzati all'IVASS contengono:

- a) nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;
- b) individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- c) breve ed esaustiva descrizione del motivo di lamentela;
- d) copia del reclamo presentato alla Società o all'intermediario e dell'eventuale riscontro fornito dalla stessa;
- e) ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.

**UnipolSai Assicurazioni S.p.A.**