

SERVICIO ASISTENCIA Y REPARACIONES HOGAR 24 H

Es un servicio que Iberdrola ofrece a sus clientes, consistente en facilitar el acceso, mediante llamada telefónica al número 900 22 45 22 o a través del contacto por cualquier canal de Iberdrola facilitado para ello, a los servicios y gremios de profesionales más comúnmente requeridos para la atención y reparación de averías y reformas en las instalaciones y domicilios de los clientes.

Este servicio incluye:

- ▶ Atención de urgencias en un máximo de 3 horas (sin cobro de tarifa adicional por servicio de urgencia) para los siguientes casos:
 - ▶ Fontanería: rotura de las conducciones fijas de agua en las instalaciones del cliente/titular.
 - ▶ Cristalería: rotura de cristales exteriores, instalaciones desprotegidas.
 - ▶ Cerrajería: apertura de la puerta principal de las instalaciones.
 - ▶ Electricidad: avería en las instalaciones particulares del cliente/ titular.
- ▶ Acceso a servicios de asistencia 24 horas para reparaciones y reformas referentes al servicio energético y otras averías y reparaciones comunes al hogar y al negocio (fontanería, cristalería, cerrajería, climatización, iluminación, etc.). Garantía de servicio en cuanto a:
 - ▶ Plazos de intervención.
 - ▶ Precios de horarios aplicados por el profesional: Control de precios previamente acordados por Iberdrola con la empresa de multiasistencia.
 - ▶ Garantía de 6 meses en los trabajos realizados (urgencias, averías y reformas).

SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA

Iberdrola ofrece a sus clientes el acceso, mediante llamada telefónica al número 900 22 45 22 o a través del contacto por cualquier canal de Iberdrola facilitado para ello, a un servicio de asesoramiento jurídico telefónico que abarca todo tipo de cuestiones que se puedan formular dentro del ordenamiento jurídico regulado por el Derecho Español.

Este servicio se presta de lunes a viernes en horario ininterrumpido de 08:00 horas a 17:00 horas en horario de invierno y de 08:00 horas a 15:00 horas en horario de verano (15 de junio a 15 de septiembre). Las solicitudes que se producen dentro del horario del departamento son atendidas dentro de la misma jornada en que la llamada se ha producido, siempre que el cliente esté localizable en los teléfonos de contacto facilitados, salvo que el cliente manifieste su deseo de ser atendido en un momento posterior. Este servicio se limita a la mera orientación jurídica verbal respecto de las cuestiones planteadas, sin emitir dictamen escrito sobre el mismo.