

# **CODICE DI CONDOTTA COMMERCIALE**

Relativo alla fornitura di energia elettrica ai Clienti del mercato vincolato

## **dei CONSORZI ELETTRICI COOPERATIVI della Provincia Autonoma di Trento**

### **CEIS**

**Consorzio Elettrico Industriale di Stenico**

### **CEP**

**Consorzio Elettrico di Pozza di Fassa**

# **CEdiS**

## **Consorzio Elettrico di Storo**

REVISIONE N. 0 DEL 2000

aderenti alla

FEDERAZIONE TRENTINA DELLE COOPERATIVE

e alla

FEDERELETTRICA

Relativo alla fornitura di energia elettrica ai Clienti del mercato vincolato

Con riferimento alle seguenti Deliberazioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas:

- Deliberazione 158/99: Direttiva concernente la facoltà di recesso nei contratti di fornitura annuali, ad esecuzione continuata, di servizi elettrici.
- Deliberazione 200/99: Direttiva concernente l'erogazione dei servizi di distribuzione e di vendita dell'energia elettrica a Clienti del mercato vincolato ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettera h), della legge 14 novembre 1995, n. 481

- Deliberazione 204/99: Regolazione della tariffa base, dei parametri e degli altri elementi di riferimento per la determinazione delle tariffe dei servizi di distribuzione e di vendita dell'energia elettrica ai Clienti del mercato vincolato ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettera e), della legge 14 novembre 1995, n. 481
- Deliberazione 55/00: Direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di elettricità ai sensi dell'articolo 2, comma 2, lettere h) ed i) della legge 14 novembre 1995, n. 481

## **il CEdiS**

al fine di

assicurare al consumatore la possibilità di effettuare scelte razionali che tengano conto del proprio interesse, ma anche dei costi del servizio fornito e della salvaguardia ambientale;

garantire la correttezza, la trasparenza e la non discriminazione nella offerta delle opportunità tariffarie e contrattuali;

garantire la tutela del Cliente;

assicurare le informazioni previste dalla normativa vigente, nonché quelle necessarie ad una razionale gestione tecnica ed economica della propria fornitura;

promuovere l'uso razionale dell'energia elettrica ed incentivare il ricorso alla scelta di impianti tecnologicamente affidabili ed efficienti;

assicurare ai Clienti una corretta informazione sulla sicurezza connessa ad un corretto utilizzo dell'energia elettrica;

si impegna a comportarsi secondo le indicazioni di seguito riportate

## **CAPITOLO I**

## Offerta delle opzioni tariffarie

1. Il CEdiS offrirà, nel rispetto delle normative vigenti e di una corretta allocazione dei costi, opzioni tariffarie base, e anno per anno, si riserverà la facoltà di offrire opzioni tariffarie ulteriori o speciali tali da soddisfare le principali richieste dei Clienti manifestate anche attraverso le associazioni dei consumatori.
2. Saranno fornite ai Clienti le seguenti informazioni:
  - l'opzione tariffaria economicamente più conveniente per il Cliente, valutata sulla base dei consumi dell'anno precedente o degli ultimi 12 mesi, qualora essa sia diversa dall'opzione tariffaria già applicata. Tale informazione sarà contenuta nella prima bolletta emessa di ogni anno e farà riferimento alle opzioni tariffarie presentate all'Autorità per l'anno in corso. Nel caso di nuove forniture, la tariffa più conveniente sarà indicata prima della stipula contrattuale in funzione della tipologia produttiva e del profilo di utilizzo dichiarati dal Cliente;
  - la quantificazione della convenienza della nuova tariffa, giustificata in termini comparativi con la precedente opzione. Le modalità di comunicazione sono le stesse previste al punto precedente;
  - tutte le opzioni tariffarie base e speciali offerte alla tipologia di utenza a cui il Cliente appartiene. Le modalità di comunicazione sono le stesse previste ai punti precedenti;
  - tutte le opzioni saranno accompagnate da una informativa che, in base alle caratteristiche complessive della fornitura (prelievi, consumi), faciliti la scelta del Cliente.
3. Il criterio di "convenienza economica" alla base delle informazioni precedenti farà riferimento alle sole caratteristiche elettriche della fornitura; prescindere pertanto da altri corrispettivi eventualmente presenti nelle tariffe speciali.
4. Qualora, a seguito della comunicazione di cui al punto 2, il Cliente manifesti l'intenzione di modificare la propria opzione tariffaria entro il termine di 60 giorni dalla data di emissione della bolletta, il contratto verrà automaticamente rinnovato secondo la nuova opzione, senza oneri a carico del Cliente salvo eventuali oneri tributari e con decorrenza dal primo gennaio dell'anno in corso.
5. Qualora, a seguito della comunicazione di cui al punto 2, il Cliente non manifesti l'intenzione di modificare la propria opzione, il contratto verrà automaticamente rinnovato per l'anno in corso con la medesima opzione tariffaria, fatti salvi gli aggiornamenti dei parametri che la compongono.

Nel caso, tra le nuove opzioni tariffarie, non esista più una tariffa corrispondente a quella applicata nell'anno precedente, il contratto verrà automaticamente adeguato alla tariffa indicata come più conveniente, senza oneri a carico del Cliente e a meno che il Cliente non opti per una tariffa diversa.

Il Cliente potrà recedere da una nuova opzione tariffaria base o da una opzione tariffaria speciale, entro 60 giorni dall'effettuazione della scelta o dalla stipula del Contratto senza alcun addebito salvo eventuali oneri

itari. Alle medesime condizioni inoltre, il Cliente potrà modificare la propria opzione tariffaria base alla scadenza dell'anno solare. Al di fuori dei casi di cui sopra o della modifica di cui al punto 4, la modifica tariffaria potrebbe comportare l'addebito degli eventuali contributi e imposte così come previsti dalla normativa vigente.

7. Le opzioni tariffarie speciali, qualora comportino specifici investimenti o impegni verso terzi e ferma restando la possibilità di recesso non oneroso, di cui al punto 6, potrebbero comportare una durata di applicazione maggiore dell'anno solare ed eventuali forme di garanzia o rimborso costi. I termini per il recesso non oneroso, la durata dell'opzione e tutte le altre informazioni saranno contenute nella presentazione delle tariffe di cui al punto 2; il CEdiS non potrà pretendere corrispettivi, forme di garanzie o rimborsi che non siano stati esplicitamente previsti.
8. In tutti i casi, qualsiasi sia l'opzione tariffaria prescelta, sarà garantito il diritto di recesso contrattuale del Cliente che abbia acquisito la qualifica di cliente idoneo, secondo quanto previsto dalla deliberazione 158/99 dell'Autorità o dalla normativa vigente, nonché, per gli altri Clienti, quello di cessazione del rapporto di fornitura che dovrà essere segnalato con preavviso di almeno 60 giorni al fine della tempestiva predisposizione della chiusura del rapporto.
9. Se la modifica dell'opzione tariffaria non comporta la modifica alle caratteristiche tecniche dell'impianto la decorrenza è garantita dal giorno della richiesta di variazione; negli altri casi la decorrenza è garantita entro i termini previsti per l'esecuzione dei lavori semplici o complessi indicati nella deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas n. 201/99.

Nel caso la richiesta di un'opzione tariffaria avvenga per telefono o con altro canale mediatico, il nuovo contratto sarà inoltrato entro dieci giorni. Il Cliente si impegna a restituire il contratto sottoscritto entro quindici giorni. L'inoltro del contratto sarà accompagnato dall'informazione sul diritto di recesso come previsto al punto 6.

10. Al Cliente verrà garantita la restituzione degli eventuali maggiori ricavi rispetto ai vincoli tariffari secondo le modalità stabilite dall'Autorità. A tale proposito, nel caso di cessazione del rapporto contrattuale, il Cliente è tenuto a indicare all'impresa un recapito a cui far pervenire gli avvisi o i rimborsi sopra indicati e a comunicare eventuali variazioni dello stesso nei due anni successivi. La mancata comunicazione di quanto sopra esonera l'esercente da ogni ulteriore indagine connessa alla restituzione di quanto dovuto. Tale somma entra in prescrizione secondo le indicazioni del codice civile e comunque il Cliente non potrà pretendere interessi di alcun genere per il mancato versamento, non imputabile al CEdiS fornitore del servizio elettrico.
11. Le tariffe potranno essere modificate in corso d'anno a seguito di specifica approvazione da parte dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas.
12. Per l'applicazione delle tariffe il CEdiS adotterà i seguenti criteri di carattere generale:
  - sono abolite le penali per i superi di potenza per i Clienti non provvisti di limitatore. Il limite sarà rappresentato dalla potenza disponibile: un suo superamento (inteso come potenza media assorbita in un quarto d'ora) potrà comportare l'adeguamento dei contributi di allacciamento, previa

comunicazione, o l'interruzione della fornitura.

- Il limitatore di potenza sarà mantenuto per i Clienti con potenza  $\leq 37,5$  kW, e sarà tarato alla potenza impegnata + 10%, salvo ogni diversa disposizione dell'Autorità.
- Le forniture annualmente ricorrenti, dovranno avere durata non inferiore a tre mesi.
- Le forniture con diverso impegno di potenza in due distinti periodi dell'anno, di cui quello più breve di durata non inferiore a tre mesi, dovranno avere potenza impegnata nel periodo di alto carico, non inferiore a 20 kW.

13. Per le tariffe speciali che non comportino maggiori ricavi ammessi ai sensi dell'art. 10 comma 10.1 della delibera n. 204/99, il CEdiS si impegna a rispettare comunque un limite massimo di ricavi pari a 2 volte il limite V2 corrispondente alla tipologia di utenza.

14. Il CEdiS, potrà promuovere l'introduzione delle tecnologie che oltre a consentire la rilevazione dei consumi del Cliente, forniscano a quest'ultimo informazioni sull'andamento effettivo dei prelievi anche al fine di poter scegliere opzioni tariffarie più coerenti con i propri diagrammi di assorbimento. S'impegna inoltre a verificare l'applicabilità delle nuove tecnologie informatiche atte ad agevolare il pagamento delle bollette.

15. Il CEdiS potrà promuoverà campagne di informazione sull'uso efficiente dell'energia elettrica quali:

- Come utilizzare le apparecchiature elettriche in modo più efficiente;
- Come contenere i consumi di energia per l'illuminazione.

16. Le associazioni dei consumatori verranno preventivamente informate sulle caratteristiche e sui costi di ogni nuova opzione tariffaria di base o speciale e sulle iniziative promozionali di tipo contrattuale. Tali informazioni saranno fornite tramite mailing diretto o attraverso appositi incontri e comprenderanno i modi e gli strumenti che verranno impiegati durante le iniziative promozionali.

17. Le nuove opportunità tariffarie e/o contrattuali saranno pubblicizzate attraverso almeno uno dei seguenti canali e mezzi di comunicazione, avendo cura di rispettare la correttezza dei messaggi e la completezza dell'informazione anche in riferimento alla fascia di utenza interessata:

- Mass media locali;
- Bolletta dei consumi e allegati;
- Depliant da distribuire ai Clienti;
- Mailing diretto;
- Internet.

18. In ogni caso, anche a completamento delle informazioni trasmesse con i mezzi di cui al punto precedente, l'ufficio Clienti del CEdiS fornirà tutto il necessario supporto per orientare il Cliente verso la soluzione per lui più vantaggiosa.

Le informazioni sulle opzioni tariffarie e sulle bollette potranno essere richieste al seguente numero telefonico:

- al n. 0465/686049 dell'Ufficio Clienti del CEdiS attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 12,00, e dalle ore 13,30 alle ore 17,00.

19. Le richieste di modifica tariffaria potranno essere effettuate attraverso i seguenti canali:

- allo sportello dell'Ufficio Clienti del CEdiS (0465/686049) aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 12,00, e dalle ore 13,30 alle ore 17,00.
- via fax al n. 0465/686903;
- per posta elettronica all'indirizzo [cedis@cedis.info](mailto:cedis@cedis.info);
- tramite lettera al Consorzio Elettrico di Storo, via Garibaldi n. 180, 38089 Storo (TN);

20. Eventuali reclami relativi alle bollette dovranno essere presentati secondo le seguenti modalità:

- allo sportello dell'Ufficio Clienti del CEdiS (0465/686049) aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 12,00, e dalle ore 13,30 alle ore 17,00.
- via fax al n. 0465/686903;
- per posta elettronica all'indirizzo [cedis@cedis.info](mailto:cedis@cedis.info);
- tramite lettera al Consorzio Elettrico di Storo, via Garibaldi n. 180, 38089 Storo (TN);

La persona responsabile dei reclami è il Direttore del Consorzio Elettrico di Storo.

## CAPITOLO II

### **Tutela del cliente**

Il presente codice sarà disponibile per tutti i Clienti presso l'Ufficio Clienti del CEdiS.

Il CEdiS garantisce che quanto contenuto nel presente codice di condotta commerciale venga rispettato.

Le violazioni dei principi contenuti nel presente codice possono essere segnalati attraverso una delle modalità di seguito indicate:

- allo sportello dell'Ufficio Clienti del CEdiS (0465/686049) aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 12,00, e dalle ore 13,30 alle ore 17,00.
- via fax al n. 0465/686903;
- per posta elettronica all'indirizzo [cedis@cedis.info](mailto:cedis@cedis.info);
- tramite lettera al Consorzio Elettrico di Storo, via Garibaldi n. 180, 38089 Storo (TN);

Per richiedere informazioni connesse alla fornitura rivolgersi a:

- allo sportello dell'Ufficio Clienti del CEdiS (0465/686049) aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 12,00, e dalle ore 13,30 alle ore 17,00.
- via fax al n. 0465/686903;
- per posta elettronica all'indirizzo [cedis@cedis.info](mailto:cedis@cedis.info);
- tramite lettera al Consorzio Elettrico di Storo, via Garibaldi n. 180, 38089 Storo (TN);

Gli operatori del CEdiS saranno tutti provvisti di cartellino di identificazione con fotografia a colori. Questi saranno mostrati ogni qual volta venga richiesto.

Il CEdiS in conformità con l'articolo 10 Legge 675/96, dichiara che i dati di cui verrà in possesso saranno considerati riservati e verranno trattati in conformità con le leggi vigenti.

Il conferimento dei dati è obbligatorio, in quanto finalizzato a permettere l'accesso ai servizi resi; l'interessato gode, comunque, del diritto di cui all'art. 13 Legge 675/96.

Responsabile dei dati raccolti è il Direttore del Consorzio Elettrico di Storo.

Ogni variazione o integrazione dei riferimenti contenuti nel presente codice sarà tempestivamente comunicata al Cliente attraverso la prima bolletta utile.

## **ALLEGATO AL**



# **CODICE DI CONDOTTA COMMERCIALE**

Relativo alla fornitura di energia elettrica ai Clienti del mercato vincolato

## **dei CONSORZI ELETTRICI COOPERATIVI della Provincia Autonoma di Trento**

### **CEIS**

**Consorzio Elettrico Industriale di Stenico**

### **CEP**

**Consorzio Elettrico di Pozza di Fassa**

# CEdiS

## Consorzio Elettrico di Storo

REVISIONE N. 0 DEL 2000

aderenti alla

FEDERAZIONE TRENTINA DELLE COOPERATIVE

e alla

FEDERELETTRICA

### **Servizi ai Clienti**

I servizi al Cliente saranno assicurati secondo quanto di seguito riportato:

#### ***1) Orari di apertura al pubblico dell'Ufficio Clienti del Consorzio Elettrico di Storo***

L'ufficio Clienti del Consorzio Elettrico di Storo, ubicato presso la sede di Storo (TN), via Garibaldi,180 è aperto al pubblico tutti i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore

12,00 e dalle ore 13,30 alle ore 17,00.

L'ufficio Clienti del Consorzio Elettrico di Storo è inoltre raggiungibile:

- via fax al n. 0465/686903;
- per posta elettronica all'indirizzo [cedis@cedis.info](mailto:cedis@cedis.info);
- tramite lettera indirizzata al Consorzio Elettrico di Storo, via Garibaldi n.180, 38089 STORO (TN).

Il tempo medio di attesa presso l'ufficio Clienti per richieste di operazioni commerciali non supera normalmente i 10 minuti.

Il CEdiS comunicherà entro il 30 giugno di ogni anno gli orari di apertura e i tempi medi di attesa presso l'ufficio Clienti.

## ***2) Rateizzazione dei corrispettivi e modalità per richiederla***

La rateizzazione dei corrispettivi può essere richiesta nei seguenti casi:

- per i Clienti vincolati domestici qualora la bolletta di conguaglio sia superiore al 150% dell'addebito medio delle bollette in acconto ricevute successivamente alla precedente bolletta di conguaglio;
- per i Clienti vincolati non domestici con lettura del gruppo di misura annuale, qualora la bolletta di conguaglio sia superiore al 250% dell'addebito medio delle bollette in acconto ricevute successivamente alla precedente bolletta di conguaglio;
- per tutti i Clienti ai quali, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al Cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura.

La rateizzazione può essere richiesta solo per corrispettivi superiori a €25,82 (£. 50.000).

Per ottenere la rateizzazione il Cliente dovrà presentarsi personalmente agli uffici del CEdiS entro il termine di scadenza del pagamento. I termini della rateizzazione saranno concordati con il predetto ufficio. Gli importi dei pagamenti rateali saranno maggiorati del Tasso Ufficiale di Riferimento calcolato dalla data di scadenza del pagamento.

Eventuali altre richieste di rateizzazione esulanti dai casi sopra esposti saranno valutate di volta in

volta dal CEdiS e gli importi rateizzati saranno maggiorati del Tasso Ufficiale di Riferimento maggiorato del 3,5%.

Le richieste di rateizzazione pervenute oltre il termine di scadenza del pagamento non saranno prese in considerazione.

Il CEdiS comunicherà la possibilità di rateizzazione sulla bolletta relativa al pagamento rateizzabile.

### ***3) Calcolo dei consumi per la fatturazione***

Per i clienti a fatturazione bimestrale, la fatturazione potrà avvenire sulla base dei consumi presunti stimati dal CEdiS sulla base dei consumi storici del cliente, con modalità che saranno opportunamente comunicate.

Per i clienti vincolati nuovi, la prima fatturazione in acconto si effettua sulla base dei consumi che il CEdiS ritiene possano essere attribuiti al cliente in relazione a quanto dichiarato dal cliente stesso in ordine alla destinazione d'uso dell'energia elettrica, al numero ed al tipo di apparecchiature alimentate ad elettricità e, nel caso di cliente vincolato domestico, al numero dei componenti della sua famiglia.

Eventuali variazioni tariffarie saranno imputate su base giornaliera e limitatamente ai consumi attribuibili al periodo successivo alla data della loro entrata in vigore.

Per i clienti a fatturazione mensile, la fatturazione viene effettuata sulla base dei consumi reali rilevati mensilmente.

### ***4) Pagamento delle bollette***

Il termine di scadenza per il pagamento della bolletta non sarà inferiore a venti giorni dalla data di emissione. Sulla bolletta saranno riportate la data di emissione e la data di scadenza del pagamento.

In caso di morosità il CEdiS non procederà alla sospensione della fornitura prima di 50 giorni dalla scadenza del pagamento moroso e al distacco della fornitura prima di 30 giorni dalla data di sospensione, salvo casi particolari previsti dalle vigenti norme.

Nel caso di riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità il cliente è tenuto al pagamento forfetizzato di €30,99 (£. 60.000) + IVA, mentre nel caso di riattivazione a seguito di distacco verranno addebitate al cliente le spese di subentro.

### **5) Cliente buon pagatore**

E' considerato Cliente buon pagatore il Cliente del mercato vincolato che ha pagato nei termini di scadenza le bollette relative all'ultimo biennio.

### **6) Depositi cauzionali e forme di garanzia sostitutive**

Il CEdiS potrà richiedere ai propri Clienti un deposito cauzionale a garanzia dell'esatto adempimento del contratto di fornitura nella misura massima di:

- €5,16 (£. 10.000) per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata per i Clienti vincolati domestici;
- €7,75 (£. 15.000) per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata per i Clienti vincolati non domestici con potenza contrattualmente impegnata fino a 15 kW;
- €10,33 (£. 20.000) per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata per i Clienti vincolati non domestici con potenza contrattualmente impegnata superiore a 15 kW e fino a 100 kW;
- €11,88 (£. 23.000) per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata per i Clienti vincolati non domestici con potenza contrattualmente impegnata superiore a 100 kW;

La domiciliazione bancaria o postale è considerata forma di garanzia equivalente al deposito cauzionale per i Clienti vincolati domestici.

Tale deposito cauzionale, all'atto della cessazione della fornitura per disdetta, verrà rimborsato maggiorato del Tasso di Interesse Legale.

### **7) Modalità e procedure di reclamo**

Il Cliente può presentare eventuali reclami scritti, direttamente all'ufficio Clienti del CEdiS o tramite lettera.

IL CEdiS si impegna a rispondere entro 20 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo (fa fede la data risultante dal protocollo CEdiS).

### **8) *Frequenza di lettura e sistemi di autolettura***

La rilevazione dei consumi viene effettuata:

- mensilmente per i clienti con installato un gruppo di misura con l'indicatore di massima potenza;
- bimestralmente o con frequenza minore, e comunque almeno una volta all'anno, per tutti gli altri clienti.

In caso di impossibilità di accesso al gruppo di misura il CEdiS provvede ad invitare il Cliente a stabilire un appuntamento per la rilevazione delle letture. Il Cliente può anche comunicare direttamente i propri consumi. La comunicazione può essere effettuata telefonicamente, per posta o con la cartolina di autolettura rilasciata dal letturista. Tale comunicazione può avvenire anche per le fatturazioni in acconto senza lettura dei misuratori.

### **9) *Procedure di comportamento nei confronti dei Clienti anziani, disabili, ammalati cronici e in stato di povertà.***

Per facilitare la stipulazione dei contratti ai soggetti più anziani con difficoltà motorie, ai portatori di handicap, alle persone colpite da gravi patologie e/o disagiate, il CEdiS concorderà con gli interessati le modalità per il perfezionamento contrattuale.

In caso di sospensione programmata del servizio per lavori sulle reti, il CEdiS avviserà telefonicamente, direttamente o attraverso persona segnalata, con almeno 24 ore di anticipo, i clienti particolari, quali dializzati presso il proprio domicilio o persone che vivono in polmoni di acciaio. I nominativi di dette persone dovranno essere comunicati al CEdiS dall'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari.

Nel caso di richieste di dilazioni di pagamento per provate difficoltà economiche, il CEdiS inviterà il Cliente a rivolgersi al Servizio Attività Sociali territorialmente competente. Nel caso di intervento da parte di detto servizio il CEdiS interromperà le procedure di sollecito e di sospensione della fornitura.

### **10) *Verifica di funzionalità dei contatori e della stabilità della tensione di fornitura***

Il Cliente ha il diritto di chiedere la verifica della correttezza del funzionamento del gruppo di misura in contraddittorio con i tecnici del CEdiS.

Il CEdiS si impegna a mettere a disposizione del Cliente entro 10 giorni lavorativi dalla data di conferma della richiesta di verifica, il documento recante l'esito della verifica stessa.

Qualora, in seguito alla verifica del gruppo di misura, si rilevasse un errore superiore ai limiti ammissibili fissati dalla normativa tecnica vigente, il CEdiS provvederà alla sostituzione o alla riparazione del gruppo medesimo a proprie spese e alla ricostruzione dei consumi registrati erroneamente sulla base dell'errore di misurazione accertato in sede di verifica del gruppo di misura ed alla determinazione del relativo conguaglio. La ricostruzione dei consumi avrà come periodo di riferimento l'intervallo di tempo compreso tra il momento in cui si è verificato il guasto ed il momento in cui il CEdiS ha provveduto alla riparazione o alla sostituzione del gruppo di misura. Qualora il momento in cui si è verificato il guasto non sia rilevabile con certezza, il periodo di ricostruzione dei consumi non può superare i 365 giorni precedenti la data in cui è stata effettuata la verifica. Se il tipo di guasto non consente di rilevare la percentuale di errore la ricostruzione dei consumi deve prendere come riferimento i consumi del Cliente riferiti agli ultimi due periodi corrispondenti a quello ricostruito e precedenti il guasto o la rottura. In tal caso il Cliente può portare a conoscenza del CEdiS elementi documentali che dimostrino eventuali variazioni del profilo dei suoi consumi.

L'importo dovuto sulla base della ricostruzione dei consumi e la documentazione giustificativa di tale importo devono essere resi noti al Cliente entro due mesi dalla data di effettuazione della verifica del gruppo di misura.

Nel caso in cui, a seguito della verifica del gruppo di misura, si rilevasse un errore compreso nei limiti ammissibili fissati dalla normativa tecnica vigente, il Cliente si impegna a sostenere le spese di verifica come preventivamente comunicate allo stesso all'atto della conferma di richiesta della verifica.

Il Cliente ha altresì il diritto di chiedere la verifica della tensione di fornitura in contraddittorio con i tecnici del CEdiS. Il CEdiS si impegna a mettere a disposizione del Cliente entro 10 giorni lavorativi dalla data di conferma della richiesta di verifica, il documento recante gli esiti della verifica stessa.

Qualora, in seguito alla verifica, si rilevasse un valore superiore o inferiore ai limiti ammissibili fissati dalla normativa tecnica vigente, il CEdiS provvederà con sollecitudine al ripristino dei valori normali; in caso contrario le spese di verifica saranno addebitate al Cliente come preventivamente comunicate allo stesso all'atto della conferma di richiesta della verifica.

Il Cliente è custode delle apparecchiature e dei materiali di proprietà del CEdiS che vengono collocati in spazi o locali dei quali lo stesso è proprietario o di cui ha la disponibilità. Il Cliente è pertanto responsabile verso il CEdiS in caso di sottrazione, danneggiamento, manomissione delle apparecchiature nonché della rimozione dei sigilli posti dal CEdiS.

**11) Riferimenti e modalità di contatto a disposizione dei clienti**

Per qualsiasi richiesta su problematiche connesse alla fornitura di energia elettrica il Cliente potrà rivolgersi agli uffici del Consorzio Elettrico di Storo ubicati in Storo via Garibaldi n.180, (tel. 0465/686049) negli orari di apertura al pubblico:

dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 12,00 e dalle ore 13,30 alle ore 17,00.

gli uffici del Consorzio Elettrico di Storo sono inoltre raggiungibili:

- via fax al n. 0465/686903;
- per posta elettronica all'indirizzo [cedis@cedis.info](mailto:cedis@cedis.info).