

## FAQ **SOSTITUZIONE CONTATORI GAS CON MODELLO ELETTRONICO**

---

### Aspetti generali e vantaggi

#### 1) Perché si sostituiscono i gruppi di misura gas con nuovi contatori elettronici?

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), con la delibera ARG/GAS 631/2013/R/GAS, ha disposto un piano graduale, nei prossimi anni, di sostituzione dei gruppi di misura gas con nuovi contatori elettronici in grado di essere letti e gestiti a distanza.

#### 2) Che vantaggi si hanno con la sostituzione?

I contatori elettronici di nuova generazione garantiscono una misura puntuale dei consumi e, grazie alla telettura, apportano un significativo vantaggio al processo di fatturazione che sarà riferita ai consumi effettivi, salvo casi eccezionali di temporanea impossibilità di rilevare a distanza i consumi, e non più a stime basate sui dati storici di consumo i quali richiedevano, necessariamente, un conguaglio periodico. I nuovi contatori, al tempo stesso, permettono al cliente finale di avere una maggior consapevolezza sui propri consumi: i dati di misura (data, ora e valore totalizzato), infatti, sono visualizzabili sul monitor di cui sono dotati.

#### 3) Perché di questo intervento se ne occupa V-RETI S.p.A.?

La sostituzione dei contatori è un compito che spetta alle società di distribuzione a prescindere dalla società con la quale si ha un rapporto commerciale per la fornitura del gas, perché la gestione del gruppo di misura è in capo alla società di distribuzione.

Come stabilito dalla normativa di settore emanata dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), le società di distribuzione come V-RETI S.p.A. operano in concessione sul territorio, e sono separate dalle società di vendita, che operano invece sul libero mercato e si occupano delle attività commerciali.

Ogni tipo di richiesta commerciale, (ad esempio gestione del contratto di fornitura, informazioni sulle fatture e tariffe, richieste di verifica del contatore) deve essere inoltrata alla propria società di vendita. Se il cliente ha già un contratto di fornitura attivo, la sua attuale società di vendita è il soggetto che invia le bollette. Per informazioni sulle società di vendita attive sul mercato, si può consultare il sito dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) sezione Ricerca Operatori ([www.arera.it/ModuliDinamiciPortale/reportistica/searchOperatori](http://www.arera.it/ModuliDinamiciPortale/reportistica/searchOperatori)).

### L'intervento

#### 1) Ho ricevuto una lettera da V-RETI S.p.A. che avverte della sostituzione del contatore. Devo prendere un appuntamento?

No. Verranno affissi davanti alla porta di casa, da parte della ditta incaricata alla sostituzione, degli avvisi con data e fascia oraria prevista per l'intervento. Solo se Lei non può essere presente e il contatore è all'interno della sua proprietà, potrà contattare la ditta incaricata ai numeri presenti negli avvisi, per concordare un nuovo appuntamento.

## **2) Devo essere presente durante la sostituzione del contatore?**

Durante la sostituzione del contatore è richiesta la Sua presenza, o di una persona da Lei incaricata, per facilitare l'accesso al contatore e accelerare le attività al personale addetto.

## **3) Sono previsti oneri da pagare per l'intervento di sostituzione del contatore?**

No. La sostituzione del gruppo di misura gas con il contatore elettronico non comporta alcun costo a carico del cliente finale.

## **4) In cosa consiste l'intervento di sostituzione?**

L'intervento di sostituzione consiste nella rimozione del gruppo di misura in dotazione e nell'installazione di un contatore elettronico di nuova generazione. Dopo l'installazione del nuovo contatore elettronico, come da norma tecnica vigente, viene effettuata la prova di tenuta dell'impianto domestico, per verificarne lo stato di sicurezza. Terminato l'intervento il gruppo di misura sostituito viene ritirato dall'addetto dell'impresa incaricata da V-RETI S.p.A. per essere avviato al corretto smaltimento.

## **5) Quando si svolge l'intervento di sostituzione e come si è informati?**

L'intervento viene svolto in accordo al piano di sostituzione che V-RETI S.p.A. ha programmato ai sensi di quanto disposto dalla delibera dell' ARERA 631/2013/R/GAS e successive modifiche e integrazioni. Il cliente finale, riceverà una comunicazione con almeno 3 giorni di preavviso contenente la data di esecuzione dell'intervento. Qualora non fosse disponibile in quella data, il cliente finale potrà contattare l'impresa incaricata da V-RETI S.p.A., ai recapiti indicati nella comunicazione affissa.

## **6) Quanto tempo dura l'intervento di sostituzione?**

L'intervento avrà una durata limitata, e generalmente non supera i 60 minuti. Si richiede che il cliente, o un suo incaricato, sia presente per facilitare l'accesso al contatore, in modo da semplificare ed accelerare l'attività del personale addetto. Al termine delle operazioni il cliente finale deve verificare il funzionamento degli apparecchi gas. Nella lettera inviata da V-RETI S.p.A. al cliente, per effettuare queste operazioni si consiglia la presenza dell'installatore di fiducia. L'intervento dell'installatore rimane a carico del cliente finale.

## **7) L'erogazione del gas viene interrotta durante l'intervento di sostituzione?**

L'esecuzione dell'intervento di sostituzione in condizioni di sicurezza comporta la temporanea interruzione dell'erogazione del gas. Si specifica che la sospensione dell'erogazione, normalmente, è relativa alla sola utenza interessata dalla sostituzione.

## **8) Dove viene collocato il nuovo contatore del gas?**

Il nuovo contatore elettronico del gas, nella maggior parte dei casi, verrà installato esattamente nel medesimo posto dove è installato il contatore gas da sostituire, purchè tale collocazione sia permessa dalla normativa vigente.

## **9) Si può decidere di non sostituire il contatore del gas?**

No. In base al contratto di fornitura del gas, il contatore è un apparecchio di proprietà di V-RETI S.p.A., che è tenuta ad eseguire sull'impianto gli interventi conformi a quanto disposto dall'ARERA, e quindi il cliente finale non può decidere in modo unilaterale se procedere o meno con la sostituzione del gruppo di misura.

## **10) Ho ricevuto una informativa da parte della ditta incaricata da V-RETI S.p.A. che avverte della non conformità della posizione del contatore gas. Cosa devo fare?**

Deve telefonare al numero verde segnalato in grassetto sulla informativa, per ricevere informazioni in merito alla norma tecnica UNI 9036 che vieta l'installazione del contatore gas in determinati luoghi. In questi casi deve rivolgersi alla società di vendita, con la quale ha un contratto di fornitura di gas metano (basta che guardi l'intestazione dell'ultima bolletta ricevuta), e richiedere lo spostamento del contatore. Le consigliamo anche di contattare un suo installatore di fiducia, in quanto alcuni casi si possono risolvere senza richiedere lo spostamento del contatore del gas. L'intervento del suo installatore resta a suo carico. Nel frattempo il vecchio contatore non viene sostituito, in attesa di risolvere la non conformità; verrà sostituito una volta comunicata al numero verde la fine dei lavori. Lo spirito della norma è quello di garantire la sicurezza del cliente che utilizza il servizio di fornitura del gas metano.

## **11) Ho ricevuto una informativa da parte della ditta incaricata da V-RETI S.p.A. che avverte della non conformità in merito all'alloggiamento del misuratore e/o utilizzo della fornitura. Cosa devo fare?**

Deve contattare un suo tecnico di fiducia, in quanto questi casi devono essere risolti dagli utenti. Una volta risolta la non conformità deve telefonare al numero verde segnalato in grassetto sulla informativa, per confermare la risoluzione della problematica.

## **Il contatore**

### **1) Quali sono le funzionalità del contatore elettronico del gas?**

Il contatore elettronico del gas permette la lettura a distanza (telelettura) dell'effettivo prelievo di gas dalla rete di distribuzione da parte di ogni singola utenza e la gestione a distanza (telegestione) del misuratore. Il contatore elettronico del gas dispone inoltre di un display per la visualizzazione dei dati sui consumi effettivi (data, ora e valore totalizzati), oltre alle informazioni per la verifica del corretto stato di funzionamento dell'apparecchiatura.

## **2) Quali sono le nuove informazioni visualizzabili sul display?**

Il nuovo contatore presenta un'interfaccia con uno schermo che fornisce una serie di informazioni puntuali prima non disponibili: auto diagnosi per la verifica del corretto stato di funzionamento; display indicatore per la visualizzazione dei dati riguardanti consumi, cioè data e ora e valore del registro totalizzatore corrente.

## **3) Il contatore funziona anche quando il display è spento?**

Sì, il contatore elettronico funziona in modalità continua. Il suo display è impostato con la funzione di standby e non è possibile visualizzare i dati finché non viene acceso tramite l'apposito pulsante. Ciò ha lo scopo di ridurre il consumo della batteria che lo alimenta. Dopo l'accensione il display torna automaticamente in standby dopo un certo tempo.

## **4) E' possibile richiedere una verifica metrologica del nuovo contatore elettronico del gas?**

Il nuovo contatore elettronico gas è uno strumento affidabile, in quanto possiede le certificazioni di qualità e sicurezza previste dalle norme comunitarie europee ed italiane. E' possibile comunque dopo un periodo di utilizzo, chiedere tramite la società con cui il cliente ha stipulato il contratto di fornitura del gas, una verifica metrologica del contatore. I costi per tale verifica sono pubblicati sul sito internet di V-RETI S.p.A., e sono anche a disposizione del proprio venditore.

([http://www.megareti.it/?page\\_id=339](http://www.megareti.it/?page_id=339)).

## **Sicurezza e tutela del cliente finale**

### **1) Come riconoscere l'incaricato all'esecuzione dell'intervento di sostituzione?**

Il personale addetto all'esecuzione dell'intervento di sostituzione del contatore elettronico gas, è dotato di un apposito tesserino di riconoscimento che riporta la foto, i propri dati personali ed il nome dell'impresa collaboratrice incaricata da V-RETI S.p.A.. A tutela dell'utente finale si invita a diffidare di chi, in occasione del piano di sostituzione dei gruppi di misura gas, volesse proporre nuovi contratti, modifiche contrattuali alla fornitura o qualsiasi altro tipo di intervento tecnico; questo tipo di richieste sono assolutamente scorrette. In caso di dubbi a riguardo, si invita a chiamare il numero verde di V-RETI S.p.A. 800066558, o le Forze dell'Ordine per segnalare quanto sta accadendo.

### **2) L'incaricato può richiedere denaro per l'intervento di sostituzione?**

No, il personale dell'impresa collaboratrice incaricata da V-RETI S.p.A. non può richiedere denaro per le operazioni di rimozione del misuratore gas ed installazione di un nuovo contatore elettronico. In caso venissero richieste somme di denaro vi invitiamo a non consegnarle e a segnalare l'accaduto chiamando il numero verde di V-RETI S.p.A. 800066558, o le Forze dell'Ordine per segnalare quanto sta accadendo.

**3) Mi hanno detto che il contatore trasmette i dati di consumo via radio. Sono preoccupato per la mia salute.**

Il contatore trasmette i dati via radio, per una durata massima di qualche secondo nella giornata, e con potenze paragonabili al telecomando della propria auto o del cancello di casa.

**4) I dati trasmessi per mezzo della lettura a distanza (telelettura) garantiscono la privacy?**

I dati che transitano per mezzo della lettura a distanza sono unicamente quelli essenziali per la misura dei volumi effettivi di gas consumati dal cliente finale, in conformità alle normative vigenti e, come tali, vengono trasmessi e gestiti in modo da garantire la totale privacy di ciascun cliente.