

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 per l'Energia Elettrica, il Gas ed il Sistema Idrico AEEGSI, 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 telelettura, 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 Megareti 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 per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico (AEEGSI), le società di distribuzione come Megareti 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 le invia le bollette. Per informazioni sulle società di vendita attive sul mercato, si può consultare il sito dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico (AEEGSI) sezione Ricerca Operatori (www.autorita.energia.it/ModuliDinamiciPortale/reportistica/searchOperator).

L'intervento

1) Ho ricevuto una lettera da Megareti 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.

Lungadige Galtarossa, 8 - 37133 Verona
Tel. +39 045 8677658 Fax +39 045 8677918
megareti@pec.agsm.it

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, ai sensi della normativa 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 Megareti 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 Megareti S.p.A. ha programmato ai sensi di quanto disposto dalla delibera dell'AEEGSI 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 Megareti 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 Megareti S.p.A. al cliente, per effettuare queste operazioni si consiglia la presenza dell'installatore di fiducia, che rimane comunque 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 Megareti S.p.A., che è tenuta ad eseguire sull'impianto gli interventi conformi a quanto disposto dall'AEEGSI, 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 lettera da parte della ditta incaricata da Megareti S.p.A. che avverte della non conformità della posizione del contatore gas. Cosa devo fare?

Deve telefonare al numero segnalato in grassetto sulla lettera, per prendere un appuntamento gratuito con un tecnico preventivista che le darà maggiori informazioni in merito alla norma tecnica UNI 9036 che vieta l'installazione del contatore gas in determinati luoghi, e consiglierà dove posizionare il nuovo contatore e le operazioni da fare per potervi procedere. Nel frattempo il vecchio contatore non viene sostituito, in attesa di fare i lavori di spostamento del relativo impianto. 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 lettera da parte della ditta incaricata da Megareti S.p.A. che avverte della mancanza di requisiti di sicurezza del contatore gas. Cosa devo fare?

Deve telefonare al numero segnalato in grassetto sulla lettera, e le verranno fornite delle indicazioni in merito al suo caso, previsto dalla norma tecnica UNI 9036 che obbliga che il contatore gas sia protetto da urti e dall'azione degli agenti atmosferici, e che sia facilmente accessibile per gli interventi di manutenzione. Nel frattempo il vecchio contatore non viene sostituito, in attesa di fare i lavori di sistemazione della non conformità. Lo spirito della norma è quello di garantire la sicurezza del cliente che utilizza il servizio di fornitura del gas metano.

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 vecchio contatore del gas?

Come scritto nella lettera che Megareti S.p.A. ha inviato, in base alle disposizioni dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas ed il Sistema Idrico (delibera AEEGSI 574/13/R/gas), qualora il cliente lo ritenesse opportuno, è possibile richiedere tramite la società con cui il cliente ha stipulato il contratto di fornitura del gas, una verifica metrologica, di corretto funzionamento, del vecchio contatore. Il cliente dovrà inviare tale richiesta, entro 15 giorni solari dalla data di sostituzione del contatore stesso e i costi per tale verifica sono pubblicati sul sito internet di Megareti S.p.A., e sono anche a disposizione del proprio venditore.

(http://www.megareti.it/?page_id=339).

5) 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 Megareti S.p.A., e sono anche a disposizione del proprio venditore.

(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 Megareti 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 Megareti S.p.A. 800066558, o le Forze dell'Ordine per segnalare quanto il fatto.

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

No, il personale dell'impresa collaboratrice incaricata da Megareti 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 Megareti 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.