

FAQ - Sostituzione contatori elettronici

Perché si sostituiscono i contatori del gas?

La sostituzione del misuratore è un obbligo normativo imposto dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ([Delibera ARG/GAS 631/2013/R/gas dell'ARERA](#)), finalizzato a rinnovare progressivamente nei prossimi anni il parco dei contatori installati in Italia. Essendo un obbligo di legge, tutti i Distributori ed i clienti finali del servizio devono adeguarsi. Questo progetto consentirà di migliorare il servizio di lettura del contatore ed in particolare permetterà una più accurata e regolare acquisizione dei dati riguardanti il proprio consumo, grazie al sistema di telelettura.

Perché di questo intervento se ne occupa Toscana Energia?

Toscana Energia S.p.A. è la Società di Distribuzione che opera in concessione nel Comune in cui è attiva la fornitura del gas riportata nella comunicazione, pertanto è di competenza Toscana Energia S.p.A. l'attività di rinnovo parco contatori.

L'attività di sostituzione del misuratore non va ad inficiare in alcun modo il rapporto contrattuale in essere con la società di vendita con la quale l'utente ha stipulato il contratto di fornitura.

La sostituzione del contatore è obbligatoria?

Sì - la Società di Distribuzione Toscana Energia S.p.A. è proprietaria del contatore ed è obbligata dall'Autorità competente (ARERA): **non si può, pertanto, rifiutare la sostituzione.** L'attività è comunque totalmente gratuita e non comporta adempimenti a carico dell'utente.

È necessaria la presenza del cliente per effettuare la sostituzione del contatore?

NO - l'attività può essere eseguita anche senza la presenza dell'utente o di un suo delegato, in caso di contatore accessibile.

Si chiede all'utente di fare il possibile per facilitare l'accesso al contatore, in modo da semplificare ed accelerare l'attività del personale addetto.

L'operatore che interviene presso il contatore del gas è riconoscibile?

Sì - ogni addetto incaricato da Toscana Energia S.p.A. per l'installazione del nuovo contatore elettronico del gas è dotato di un apposito tesserino di riconoscimento. 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, interventi tecnici di qualsiasi tipo, o chiedesse denaro per le operazioni di sostituzione del contatore. In caso di dubbi, si invita a chiamare Toscana Energia S.p.A. al numero 055.43.80.444 o le Forze dell'Ordine per segnalare quanto sta accadendo.

Quanto tempo occorre per l'intervento?

La sostituzione del contatore del gas ha una durata limitata che non supera le due ore.

L'erogazione del gas viene interrotta durante l'intervento di sostituzione?

Sì - l'esecuzione dell'intervento di sostituzione in sicurezza comporta la temporanea interruzione dell'erogazione del gas. Si specifica che la sospensione dell'erogazione è relativa alla sola utenza interessata dalla sostituzione, ed avverrà per il tempo strettamente necessario all'esecuzione dei lavori.

Toscana Energia S.p.A

Sede Legale: P.zza Mattei, 3 – 50127 Firenze – Tel. 055.43801 – Fax 055.216390

Sede Amministrativa: Via A Bellatalla, 1 – 56121 Pisa – Tel 050.848111 – Fax 050.9711258

Capitale Sociale € 146.214.387,00 i.v. – Reg. Imprese di Firenze/Cod.Fisc./P.IVA 05608890488 – R.E.A. 559993

info@toscanaenergia.it – www.toscanaenergia.eu

Il contatore funziona anche quando il display è spento?

Sì - Il contatore elettronico funziona in modalità continua. Il suo display è impostato in modalità di standby e non è possibile visualizzare i dati finché non viene acceso tramite l'apposito pulsante. Tutto ciò allo scopo di ridurre il consumo della batteria che lo alimenta. Dopo l'accensione, una volta trascorsi alcuni secondi, il display torna automaticamente in standby.

Dove verrà installato il nuovo contatore del gas?

Il nuovo contatore elettronico del gas verrà installato esattamente nello stesso posto dove è l'attuale contatore, purché tale collocazione sia permessa dalla normativa e idonea.

Le collocazioni del contatore non permesse dalla legge sono:

- nelle camere da letto;
- nei bagni;
- in locali sprovvisti di aereazione diretto o indiretta;
- al di sopra di apparecchiature che utilizzano fiamme libere;
- nelle autorimesse;
- in depositi per combustibili o materiali infiammabili
- al di sotto di lavandini.
- in ogni situazione di potenziale pericolo immediato, visibile e riconducibile al contesto in cui si opera.

Nel caso in cui risultasse impossibile procedere alla sostituzione del contatore per collocazione non idonea, l'utente sarà contattato dai tecnici di Toscana Energia per modificare lo stato dei luoghi conformemente alle indicazioni di normativa.

E' possibile richiedere una verifica metrologica del misuratore di gas sostituito?

Secondo le disposizioni dell'ARERA (deliberazione 574/2013/R/gas), qualora l'utente lo ritenesse opportuno, entro i 15 giorni successivi alla sostituzione, è possibile richiedere tramite la società con cui l'utente ha stipulato il contratto di fornitura del gas, una verifica metrologica (di corretto funzionamento) del misuratore sostituito. L'utente quindi può inviare una richiesta di verifica metrologica del contatore gas esclusivamente contattando il proprio venditore di gas, che provvederà ad inoltrare la richiesta a Toscana Energia. La verifica metrologica avverrà presso un laboratorio, scelto da Toscana Energia, qualificato e certificato per svolgere tale verifica.

La verifica metrologica del misuratore del gas comporta delle spese per l'utente?

A seguito di verifica del misuratore, qualora non si evidenzino errori di misura superiori ai limiti di tolleranza previsti, gli importi per le spese di verifica saranno addebitati all'utente finale. Tali importi sono presenti nel Listino Servizi al PDR consultabile nel sito Toscana Energia

Se, invece, la verifica dovesse evidenziare errori di misura superiori ai limiti di tolleranza previsti, all'utente non sarà addebitata alcuna spesa e si procederà alla ricostruzione dei consumi sulla base dell'errore rilevato, come previsto dalla deliberazione dell'ARERA 574/2013/R/gas e s.m.i.