

Protocollo N° UPO-PROT. 4811
21/06/2021

Spett.le
MARIO ROSSI
VIA XXXXXXXX 0000
CAP COMUNE (PROV)

**Oggetto: intervento di manutenzione
sul contatore elettronico del gas
Utenza interessata dall'intervento:**

Contatore Gas Matricola:	PdR	Ubicazione:
99999999	00000000000000	VIA XXXXXXXX XXX 0000 - CAP COMUNE (PROV)

Gentile utente,

la informiamo che, dalle verifiche che abbiamo effettuato, il contatore elettronico della sua utenza **non trasmette in maniera adeguata i dati** relativi ai suoi consumi effettivi di gas. E' necessario quindi intervenire **tempestivamente** per evitare che possano esserle addebitati da parte della Società fornitrice di gas solo i consumi presunti.

L'intervento di manutenzione, volto a ripristinare la funzionalità di telelettura del contatore, è **gratuito** e verrà effettuato dal personale di Centria S.r.l., una società del gruppo Estra S.p.A., o da tecnici di altre aziende incaricate muniti di regolare tesserino di riconoscimento.

La data esatta dell'intervento le verrà indicata tramite l'affissione di un avviso sul portone di casa, oppure per telefono, per email, o con un sms.

Qualora nel giorno programmato per l'intervento non potesse garantire la sua presenza o quella di una persona da lei delegata, dovrà contattarci per un nuovo appuntamento chiamando il numero **0574 870682** (dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 17.00) oppure inviando una mail all'indirizzo contatori.elettronici@centria.it o un SMS o un Whatsapp al numero **335 5798255**

Nel caso in cui si rendesse necessario, installare - sempre **gratuitamente** - un contatore nuovo, la informiamo che verrà effettuata una prova di tenuta del suo impianto per verificare che non ci siano eventuali fughe di gas.

Non esiti a contattarci per qualsiasi richiesta o chiarimento.

Un Cordiale saluto

189A/DC

Centria S.r.l.
Il Capo Area Smart Metering
(Ing. Damiano Carlesi)



Centria S.r.l.

Capitale Sociale € 180.622.334,00 i.v. - Numero di iscrizione al Registro Imprese di Arezzo (AR), P.IVA e C.F. 02166820510 - R.E.A. 166736
www.centria.it - centria@centria.it - centria.pec@cert.centria.it

Sede legale

Via Igino Cocchi, 14 - 52100 Arezzo
Tel. 0575 9341
Fax 0575 381156

Sedi amministrative

Via U. Panziera, 16 - 59100 Prato
Tel. 0574 872
Fax 0574 872511

Viale Toselli, 9/A - 53100 Siena
Tel. 0577 264511
Fax 0577 46473

I NUOVI CONTATORI ELETTRONICI DEL GAS

Riportiamo di seguito le risposte ad alcune delle domande che gli utenti ci rivolgono più frequentemente.

Perché vengono sostituiti i vecchi contatori con dei nuovi contatori elettronici?

I nuovi contatori elettronici, chiamati in inglese *smart meters*, sono progettati per misurare i consumi di gas e trasmetterli **automaticamente**, via radio, a Centria S.r.l. (una Società del gruppo Estra SPA) evitando quindi il passaggio dei letturisti. Salvo rari e particolari impedimenti tecnici, questa procedura permette alla Società che le fornisce il gas di avere le letture sempre aggiornate e di fatturarle i consumi effettivi e non quelli stimati.

Come faccio a sapere se il nuovo contatore trasmette correttamente i dati?

Come per i telefoni cellulari, le comunicazioni del nuovo contatore possono essere rese difficoltose dal luogo in cui è installato o dall'intensità del segnale radio in quel punto. Inoltre le batterie che lo alimentano, con il tempo, si esauriscono. Quando Centria S.r.l. non riceve correttamente i dati, attiva una procedura di manutenzione del contatore spedendo un avviso a casa dell'utente e inviando poi un tecnico ad eseguire l'intervento.

Se il display del contatore è buio vuol dire che non funziona?

NO, Per risparmiare energia il display normalmente rimane spento ma può essere attivato per visualizzare la lettura premendo l'apposito tasto; dopo l'accensione, trascorsi alcuni secondi, il display si spegne di nuovo. Il contatore è alimentato da batterie e quindi, per preservare la loro durata, si raccomanda, se non proprio necessario, di accendere il display non più di una volta al mese. Qualora, premendo l'apposito tasto, il display non si accendesse può contattare Centria S.r.l. ai recapiti indicati alla fine di questo documento, segnalando il problema e concordando il sopralluogo di un tecnico che eseguirà le necessarie verifiche e provvederà eventualmente a sostituire le batterie o ad installare un nuovo contatore elettronico in sostituzione di quello non funzionante.

Chi è Centria S.r.l. e perché si occupa della sostituzione dei contatori elettronici e della loro manutenzione?

In Italia, per legge, c'è una separazione tra le aziende che commercializzano il gas (cioè quelle che lo vendono ed emettono le bollette) e le aziende che si occupano della gestione e della manutenzione degli impianti, delle reti di distribuzione e della misurazione dei consumi. Nel suo comune Centria S.r.l. è l'azienda del gruppo **Estra SPA**, che si occupa della distribuzione, della manutenzione degli impianti e della manutenzione e sostituzione dei contatori gas.

Posso rifiutare l'intervento di manutenzione del contatore elettronico?

NO, perché il contatore è di proprietà di Centria S.r.l. che in qualità di azienda di distribuzione del gas ha per legge l'obbligo di misurare i consumi che poi vengono comunicati alle Società di vendita per la corretta emissione delle bollette del gas.

L'intervento di manutenzione o l'eventuale sostituzione del contatore elettronico è a pagamento?

NO, l'intervento di manutenzione o l'eventuale sostituzione del contatore elettronico è totalmente **gratuita** e non comporta nessuna spesa a carico dell'utente.

La manutenzione o sostituzione del contatore elettronico comporta modifiche al mio contratto di fornitura del gas?

NO, l'eventuale sostituzione del contatore non va a modificare in alcun modo il contratto stipulato con la sua Società di vendita che rimane l'unico referente per gli aspetti commerciali della fornitura gas.

Occorre informare la Società di vendita del gas dell'intervento effettuato sul contatore?

NO, al momento della manutenzione o sostituzione del contatore Centria S.r.l. registra i consumi e li comunica alla Società di vendita del gas per la corretta fatturazione.

Come faccio a sapere quando verrà effettuato l'intervento di manutenzione del contatore elettronico?

Il giorno e la fascia oraria dell'intervento le verranno comunicate con alcuni giorni di anticipo, o per telefono o mediante un avviso in cassetta delle lettere o una affissione sul portone. Sull'avviso troverà i recapiti telefonici da contattare qualora non le fosse possibile essere presente il giorno dell'appuntamento. In questo caso sarà concordata una nuova data per eseguire l'intervento.

Quanto tempo richiede e in cosa consiste la manutenzione del contatore elettronico?

DIPENDE. La durata dell'intervento varia in base al tipo di attività che il tecnico dovrà eseguire. Se si tratta di una semplice manutenzione (come ad esempio il cambio della batteria) occorreranno pochi minuti. Se invece ci fosse bisogno di sostituire il contatore l'intervento avrà una durata più lunga. In questo caso l'erogazione del gas verrà interrotta e verrà effettuata una verifica sull'impianto. Per tutelare l'incolumità sua e dei suoi vicini qualora durante queste operazioni venissero riscontrate fughe di gas, anche di piccola entità, Centria S.r.l. procederà alla sospensione temporanea della fornitura di gas. Un tecnico qualificato da lei individuato dovrà riparare il guasto e dopo aver avvisato Centria S.r.l., la fornitura di gas le verrà riattivata. Le spese per questa eventuale riparazione e per la successiva riapertura saranno a suo carico.

È necessaria la presenza dell'intestatario della fornitura del gas per effettuare la manutenzione del contatore?

Sì, anche se il contatore fosse accessibile dall'esterno è necessaria la presenza dell'intestatario della fornitura o di qualcuno da lui incaricato. Questo perché l'intervento di manutenzione potrebbe comportare la sostituzione del contatore e il corretto ripristino dell'erogazione del gas.

Il tecnico che esegue la manutenzione del contatore elettronico del gas è facilmente riconoscibile?

Sì, ogni tecnico incaricato da Centria S.r.l., anche se appartenente a ditte in appalto, è dotato di un apposito tesserino di riconoscimento che riporta il suo nome e l'azienda per cui lavora. A tale proposito vi ricordiamo che i tecnici che effettuano la manutenzione non sono autorizzati in nessun modo a proporre nuovi contratti o modifiche contrattuali, o a chiedere denaro. Nel caso questo dovesse accadere chiami subito i numeri che trova alla fine di questa pagina.

Posso chiedere una verifica della correttezza delle misurazioni effettuate dal vecchio contatore del gas se dovesse essere sostituito?

Sì, secondo le disposizioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente¹, entro 15 giorni dalla data di sostituzione, tramite la sua Società di vendita del gas, ha la possibilità di richiedere la verifica del funzionamento del vecchio contatore. Se gli eventuali errori di misura fossero inferiori alle tolleranze previste dalle normative di legge le spese di verifica le verrebbero addebitate.² Se, invece, la verifica dovesse evidenziare errori di misura superiori alle tolleranze previste dalle normative vigenti, non le sarebbe addebitata alcuna spesa e si procederebbe alla corretta ricostruzione dei consumi sulla base dell'errore rilevato.³

Centria può modificare le letture dei contatori sia a distanza che sul posto?

No, Centria non può, in alcun modo, modificare le letture dei contatori.

Le ricordiamo che per qualunque altra informazione o chiarimento può:

- chiamare il numero di telefono: **0574 870682 (dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 17:00)**
- scrivere una mail all'indirizzo: contatori.elettronici@centria.it
- inviare un SMS o un messaggio Whatsapp al numero: **335 5798255**
- collegarsi alla pagina web: www.centria.it

¹ Deliberazione ARERA 569/2019/R/gas

² Gli importi sono disponibili nel *Listino Servizi al PDR* consultabile nel sito di Centria S.r.l. all'indirizzo: <https://test0702.estra.it/servizi-listino-prezzi/>

³ Come previsto dalla deliberazione dell'ARERA 569/2019/R/gas