

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

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

**Oggetto: sostituzione contatore gas<sup>1</sup>**

**Utenza interessata dalla sostituzione:**

Contatore Gas Matricola: PdR Ubicazione:  
99999999 00000000000000 VIA XXXXXXXXXXXX 0000 – CAP COMUNE (PROV)

Gentile utente,

le inviamo questa lettera perché l'**Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente** ha disposto che vengano **OBBLIGATORIAMENTE** sostituiti tutti i vecchi contatori del gas con nuovi contatori elettronici, più moderni ed efficienti<sup>2</sup>.

La sostituzione è completamente **GRATUITA** e sarà eseguita dal nostro personale - Centria S.r.l. è una società del gruppo Estra – o da tecnici di altre aziende incaricate. Tutti gli operatori sono qualificati e si presenteranno muniti di regolare tesserino di riconoscimento.

La **data e la fascia oraria** dell'intervento le verranno comunicate, nei prossimi giorni, tramite **un avviso** che troverà **affisso** sul portone di casa, o dentro la **cassetta delle lettere**, oppure per telefono, email o sms.

Se nel giorno e nella fascia oraria che le verranno indicate, **non potesse garantire la sua presenza** o quella di una persona da lei delegata, dovrà contattarci, **il prima possibile**, per prendere un nuovo appuntamento chiamando i recapiti che troverà sull'avviso.

I **nuovi contatori** elettronici **vengono installati** perché offrono **numerosi vantaggi** rispetto a quelli precedenti ed in particolare:

- permettono la **telelettura dei consumi**, funzione questa che, salvo specifici impedimenti tecnici, consentirà di trasmettere automaticamente alla Società fornitrice di gas i **consumi effettivi** e non quelli presunti;
- offrono la **possibilità di monitorare** tramite Internet i **propri consumi** di gas<sup>3</sup>;
- garantiscono la **sicurezza dei dati** registrati;
- **verificano automaticamente il loro corretto funzionamento**, in modo che, in caso di malfunzionamento o di esaurimento delle batterie di alimentazione, Centria S.r.l. possa intervenire prontamente.

In attesa che le venga comunicata la data esatta in cui avverrà la sostituzione, le anticipiamo inoltre che:

- l'installazione del nuovo contatore comporterà una breve interruzione nella fornitura di gas per permettere ai tecnici di lavorare in totale sicurezza;
- sarà necessario **assicurare la presenza sua o di una persona da lei delegata** per la sottoscrizione della modulistica di cambio contatore e per facilitare l'esecuzione delle attività di ripristino dell'erogazione gas al termine della sostituzione;

<sup>1</sup> Adeguamento del gruppo di misura gas ai sensi delle Delibere dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ARG/gas 631/2013 e s.m.i.

La delibera è disponibile sul sito dell'Autorità all'indirizzo <https://www.arera.it/it/docs/13/631-13.htm>

<sup>2</sup> Si può chiedere alla propria Società fornitrice di gas un preventivo per l'accesso alle informazioni sui consumi attraverso Internet o mediante interfaccia del contatore. A tale proposito, tutte le informazioni su come si leggono i consumi sul nuovo contatore

<sup>3</sup> Saranno riportate sul documento che verrà consegnato dai tecnici il giorno della sostituzione.

- a tutela della sicurezza sua e dei suoi vicini, durante la sostituzione del contatore **verrà effettuata una prova di tenuta dell'impianto domestico** per verificare che non ci siano eventuali fughe di gas<sup>4</sup>;
- se il contatore fosse posizionato in luoghi non idonei, dovrà contattarci quanto prima per concordarne lo spostamento. Secondo le norme di legge infatti, i luoghi in cui **non si può installare** il contatore sono:
  - camere da letto;
  - locali in cui non è possibile avere un'aerazione naturale;
  - bagni;
  - sotto i lavabi;
  - sopra apparecchiature con fiamme libere (come ad esempio i fornelli di una cucina a gas);
  - ambienti a rischio di corrosione;
  - garage;
  - depositi di combustibili o di materiali infiammabili;
- qualora ritenga che il vecchio contatore (quello che verrà sostituito) non funzioni correttamente può chiederne la verifica alla sua Società di vendita del gas, entro 15 giorni solari dalla data di sostituzione. Se il contatore dovesse risultare regolarmente funzionante le verrebbero addebitati i costi della verifica; se, invece, il contatore dovesse risultare malfunzionante le verrebbero riconteggiati i consumi secondo le disposizioni normative vigenti.

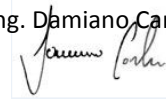
Ribadendo che la sostituzione del vecchio contatore è **OBBLIGATORIA** e completamente **GRATUITA** le ricordiamo che per ogni dubbio o richiesta può chiamarci al numero: **0574 870682** (dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 17:00), oppure può scriverci una mail all'indirizzo [sostituzioni.contatori@centria.it](mailto:sostituzioni.contatori@centria.it) o inviarcì un SMS o un Whatsapp al numero **335 5798255**

Ringraziandola per la collaborazione le inviamo un cordiale saluto

Centria S.r.l

Il Capo Area Smart Metering

(Ing. Damiano Carlesi)



189A/DC

<sup>4</sup> Qualora, durante queste prove, venisse riscontrata una perdita, indipendentemente dalla sua entità, la fornitura di gas sarà interrotta fino alla risoluzione del problema. In questo caso l'utente dovrà provvedere alla riparazione incaricando un'azienda abilitata e facendosi carico delle relative spese. Una volta eseguita la riparazione sarà possibile riattivare la fornitura di gas concordando un appuntamento con Centria S.r.l.

## SOSTITUZIONE DEI CONTATORI DEL GAS

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

### Perché devono essere sostituiti i contatori del gas?

Lo ha stabilito l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente che nel 2012 ha avviato, su tutto il territorio nazionale, un programma di adeguamento dei gruppi di misura del gas, industriali e domestici, fissando degli obiettivi progressivi di sostituzioni ai quali le aziende di distribuzione come Centria S.r.l. hanno l'obbligo di attenersi.

### Chi è Centria S.r.l. e perché si occupa di queste sostituzioni?

In Italia, alcune aziende commercializzano il gas (cioè lo vendono ed emettono le relative fatture) ed altre si occupano della gestione e della manutenzione degli impianti, delle reti di distribuzione e della misurazione dei consumi. Nel suo Comune è Centria S.r.l., azienda del gruppo **ESTRA SPA**, che si occupa della distribuzione, della manutenzione degli impianti e della sostituzione dei contatori.

### La sostituzione del contatore è obbligatoria?

**Sì**, lo ha stabilito l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, l'utente non si può rifiutare di sostituire il vecchio contatore con il nuovo modello di tipo elettronico.

### La sostituzione del contatore è a pagamento?

**NO**, la sostituzione è totalmente **gratuita** e non comporta spese a carico dell'utente.

### La sostituzione del contatore comporta modifiche al mio contratto di fornitura gas?

**NO**, la 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 propria Società di vendita del gas della sostituzione del contatore e comunicare l'ultima lettura del vecchio contatore prima della sostituzione?

**NO**, al momento della sostituzione Centria S.r.l. registra la matricola del vecchio contatore e invia l'ultima lettura alla sua Società di vendita del gas per una corretta fatturazione.

### Che vantaggi porta la sostituzione del contatore del gas?

I nuovi contatori elettronici chiamati in inglese *smart meters* consentiranno a Centria S.r.l., salvo particolari impedimenti tecnici, di leggere a distanza i consumi. Questo permetterà al suo fornitore di gas di fatturarle i consumi effettivi e non più quelli stimati.

### Quando verrà effettuato l'intervento di sostituzione del contatore?

Il giorno e la fascia oraria le verranno comunicate con alcuni giorni di anticipo, mediante uno specifico avviso recapitato in cassetta delle lettere o affisso sul portone, o per telefono. Sull'avviso, così come nella lettera che le abbiamo appena spedito, 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 la sostituzione del contatore.

### Quanto tempo richiede e in cosa consiste la sostituzione del contatore?

Per sostituire il contatore del gas occorrono circa 20 minuti. Oltre alla sostituzione del contatore, per garantire la sicurezza dell'impianto, verrà effettuata una verifica dell'assenza di eventuali dispersioni di gas. Durante queste operazioni l'erogazione del gas verrà interrotta. Nell'ottica di tutelare l'incolumità sua e dei suoi vicini, qualora venissero riscontrate fughe di gas nel suo impianto, di qualsiasi entità, Centria S.r.l. procederà alla chiusura del contatore e alla sospensione temporanea della fornitura di gas. Un tecnico abilitato da lei individuato dovrà riparare il guasto e successivamente ricontattando Centria S.r.l. la fornitura di gas le sarà riattivata. Le spese per questa eventuale riparazione saranno a suo carico.

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

**SI**, anche se il contatore è accessibile dall'esterno, la sostituzione può avvenire esclusivamente alla presenza dell'intestatario della fornitura o di qualcuno da lui incaricato che abbia la possibilità di accedere all'abitazione. Durante la sostituzione saranno necessarie alcune operazioni finalizzate al corretto ripristino dell'erogazione del gas, dovrà essere sottoscritto il verbale di sostituzione, dovrà essere dato il consenso alla rottamazione del vecchio contatore e, nel caso lo abbia, potrà indicare un indirizzo di posta elettronica per facilitare l'invio di copia della documentazione.

### L'operatore che esegue la sostituzione del contatore gas è facilmente riconoscibile?

**Sì**, ogni addetto incaricato da Centria S.r.l. per l'installazione del nuovo contatore elettronico, anche se appartenente a ditte in appalto, è dotato di un apposito tesserino di riconoscimento. Si invita a diffidare di chi, in occasione del piano di sostituzione dei contatori gas, volesse proporre nuovi contratti, modifiche contrattuali, o chiedesse denaro per le operazioni di sostituzione del contatore. I tecnici che sostituiranno il contatore non sono autorizzati a chiedere nessun tipo di pagamento. In caso di dubbi la invitiamo a contattare Centria S.r.l. ai recapiti indicati alla fine di questa pagina.

### Dove verrà installato il nuovo contatore del gas?

Il nuovo contatore elettronico del gas verrà installato nella stessa posizione del vecchio, purché tale collocazione sia consentita dalla legge. La normativa, per motivi di sicurezza, vieta infatti l'installazione dei contatori del gas nei seguenti luoghi:

- Nei locali in cui non sia possibile realizzare un'aerazione naturale,
- Nei locali adibiti a camera da letto,
- Nei locali destinati a servizi igienici,
- Al di sotto di lavabi o lavandini,
- Al di sopra di apparecchiature che utilizzano fiamme libere,
- Negli ambienti a rischio di corrosione,
- Nelle autorimesse,
- Nei depositi di combustibili o materiali infiammabili.

Qualora il contatore si trovasse in una di queste condizioni rischiose, per la sicurezza sua e dei suoi vicini, dovrà contattarci quanto prima per concordare con noi le modalità e i costi di spostamento del contatore.

Si ricorda inoltre che il contatore deve essere obbligatoriamente posizionato all'interno di un alloggiamento, dotato di sportello, in grado di proteggere l'apparecchio da raggi solari, umidità, acqua, urti, agenti chimici, etc. Infatti qualora il nuovo contatore dovesse guastarsi a causa di questa mancata protezione, Centria S.r.l. si riserva di addebitare i costi sostenuti per la riparazione o per la sostituzione.

### E' possibile richiedere una verifica della correttezza delle misurazioni effettuate dal vecchio contatore del gas.

#### Quello che viene sostituito?

**Sì**, secondo le disposizioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente<sup>1</sup>, entro 15 giorni solari dalla data di sostituzione, tramite la sua Società di vendita del gas, ha la possibilità di richiedere la verifica del funzionamento del vecchio contatore.

#### Questa verifica del funzionamento del vecchio contatore del gas comporta delle spese per chi la richiede?

**DIPENDE**, se gli errori di misura fossero inferiori alle tolleranze previste dalle normative di legge le spese di verifica le verrebbero addebitate<sup>2</sup>; qualora, 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.<sup>3</sup>

#### Se il display del nuovo contatore appare spento, il contatore funziona lo stesso?

**Sì**, il contatore elettronico funziona lo stesso. Per risparmiare energia il display normalmente rimane spento ma si può attivare per visualizzare la lettura premendo l'apposito tasto; dopo l'accensione, trascorsi alcuni secondi, il display si spegne di nuovo. Il display è alimentato da batterie e quindi, per preservare la loro durata, si raccomanda, se non proprio necessario, di accenderlo non più di una volta al mese.

#### Centria può in qualche modo modificare le letture dei contatori a distanza?

**No**, Centria non può in alcun modo intervenire da remoto per modificare i totalizzatori degli apparati.

#### Le ricordiamo che per qualunque altra informazione o chiarimento può:

- chiamare il numero di telefono: **0574 870682** (dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 17:00)
- scrivere una mail all'indirizzo: [sostituzioni.contatori@centria.it](mailto:sostituzioni.contatori@centria.it)
- inviare un SMS o un Whatsapp al numero: **335 5798255**
- collegarsi alla pagina web: [www.centria.it](http://www.centria.it)

<sup>1</sup> Deliberazione ARERA 569/2019/R/gas

<sup>2</sup> 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/>

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