



Problemi con il contatore? Nell'Atlante di ARERA tutte le risposte per i consumatori

Descrizione

(Adnkronos) In caso di malfunzionamento del contatore di luce, gas o acqua, sapere a chi rivolgersi è fondamentale per risolvere rapidamente il problema ed evitare disagi o spese non dovute. Ma a chi spettano responsabilità e costi? E quali sono i tempi e le tutele per il consumatore? Per rispondere a queste domande abbiamo consultato l'Atlante per il Consumatore di ARERA, facilmente accessibile dall'home page del sito nella sezione Guide e strumenti.

Nel caso dell'energia, i contatori di luce e gas sono di proprietà e responsabilità del distributore locale, ovvero dell'impresa che gestisce fisicamente la rete e i misuratori. In caso di problemi, il fornitore del servizio può svolgere da intermediario e inoltrare la segnalazione al distributore. Differente la situazione se si parla di acqua. In questo caso il soggetto responsabile è il gestore del servizio idrico. Una volta segnalato il malfunzionamento, l'utente può richiedere una verifica tecnica al proprio venditore che, entro due giorni, dovrà inoltrarla al distributore se si tratta di luce e gas, o al gestore idrico per quanto riguarda l'acqua. Attenzione però: se l'apparecchio risultasse funzionante, al cliente potrà essere chiesto di pagare i costi dell'intervento. Costi che devono essere comunicati dal venditore/gestore nel momento in cui riceve la richiesta. Nel caso dell'acqua, tali spese devono essere rese note anche in bolletta, sul sito internet del gestore e nel regolamento dell'utenza.

Le tempistiche per le operazioni di verifica non possono essere casuali, ma vanno portate a termine entro tempi prestabiliti. Il distributore ha infatti un massimo di 15 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta per l'energia elettrica e 20 giorni lavorativi per il gas per effettuare il controllo e comunicare l'esito al venditore. Si riducono i margini per il servizio idrico, l'intervento deve avvenire entro dieci giorni. Nel caso di mancato rispetto delle scadenze, scatta l'indennizzo automatico per il cliente con un rimborso sotto forma di sconto in bolletta: 35 euro per luce e gas, 30 euro per l'acqua.

A quanto ammonta il costo di una verifica? Per l'elettricità, nel caso in cui venga confermato il corretto funzionamento del contatore, il distributore informerà il cliente tramite il venditore di un

addebito di 50 euro, a copertura dei costi della verifica. Differenti i importi per il gas: saranno previsti dal prezzario disponibile sul sito del distributore. Attenzione perché, i importi addebito non possono superare i 5 euro se il bollo metrico è scaduto o se il contatore non ha effettuato le verifiche periodiche obbligatorie. I importi sono variabili anche per quanto riguarda il servizio idrico ed è indicato sul sito del gestore e nel Regolamento dell'utenza. Se venisse riscontrato un malfunzionamento, il cliente non dovrà sborsare alcunché per gas, acqua o luce.

In caso contrario, i consumi non registrati verranno ricostruiti considerando il periodo compreso tra il guasto e la sostituzione o l'intervento sul contatore. In mancanza di una data esatta, si prende come riferimento un periodo di massimo un anno per l'energia elettrica e 5 anni per il gas. Per l'acqua verranno utilizzati i consumi medi degli ultimi tre anni o quelli di utenti simili. Se il guasto permette di quantificare con precisione l'errore, il calcolo si baserà sulla percentuale di malfunzionamento rilevata; altrimenti saranno utilizzati i dati storici del cliente, i consumi standard o i documenti forniti.

Successivamente, il distributore di luce e gas invierà al venditore la documentazione dettagliata entro tempi precisi: entro due mesi dalla verifica per l'elettricità e entro 15 giorni per il gas. A loro volta saranno trasmessi al cliente che avrà 30 giorni di tempo dalla ricezione per contestare la ricostruzione, presentando eventuali prove a supporto. È bene ricordare che durante il periodo di reclamo la fornitura non può essere sospesa per morosità. Per quanto riguarda l'acqua, gli importi ricalcolati in base ai nuovi consumi verranno fatturati nella prima bolletta utile successiva alla sostituzione del contatore malfunzionante.

Se sorgesse la necessità di sostituzione del contatore di elettricità o gas, il distributore sarà tenuto a informare il cliente con un avviso almeno un mese prima, indicando poi la data esatta dell'intervento. La sostituzione è gratuita e in assenza del cliente è possibile fissare un nuovo appuntamento. Al termine dell'operazione verrà fornito un verbale contenente la lettura finale del vecchio contatore, firmato dal cliente per presa visione. Entro 90 giorni dalla sostituzione è possibile richiedere la verifica del nuovo contatore o delle letture registrate.

aiuto

economia

webinfo@adnkronos.com (Web Info)

Categoria

1. Comunicati

Tag

1. Ultimora

Data di creazione

Ottobre 13, 2025

Autore

redazione