

Energia elettrica: se il contatore non funziona

Cosa succede se il contatore segnala delle anomalie o non conteggia correttamente i consumi? Ecco cosa fare: in quali casi avviene la sostituzione e come vengono conteggiati i consumi.

Pur essendo strumenti precisi ed affidabili, anche i contatori possono registrare malfunzionamenti ed anomalie. Vediamo quindi come verificare il corretto funzionamento del proprio contatore, segnalarne eventuali anomalie o contestare l'avvenuta ricostruzione dei consumi.

Come sapere se il contatore funziona correttamente?

Nel caso registriate consumi ed importi anomali in bolletta o notiate alterazioni nel normale funzionamento del vostro contatore, potete richiedere al venditore la verifica del contatore.

Il venditore provvederà ad informarvi degli eventuali costi da sostenere e, una volta ricevuta conferma della volontà di procedere, provvederà a trasmettere la richiesta al distributore entro due giorni lavorativi.

Cosa fare in caso di guasto improvviso?

Se il contatore cessa improvvisamente di funzionare è possibile rivolgersi al pronto intervento contattando il numero del servizio guasti indicato in bolletta. Al distributore spetta l'obbligo di ripristinare la fornitura entro 3 ore per le richieste avvenute tra le 8 e le 18 e di 4 ore per le richieste pervenute tra le 18.00 e le 8.00.

Cosa succede se il contatore non funziona?

Se la procedura di verifica evidenzia la presenza di errori entro i limiti fissati dalla normativa vigente, il distributore addebita al venditore, che a sua volta addebita al cliente, un importo pari a circa € 60.

Se invece errori e malfunzionamenti accertati superano i valori di soglia previsti dalla normativa il distributore comunicherà al cliente, la data, entro un limite massimo di 15 giorni lavorativi, nella quale avverrà la sostituzione senza costi aggiuntivi.

A comunicazione ricevuta il cliente ha una finestra di ulteriori 5 giorni entro i quali richiedere di concordare una data alternativa, purchè entro 15 giorni dalla data proposta.

A sostituzione avvenuta il distributore dovrà consegnare al cliente un verbale da controfirmare per confermare la presa visione dei consumi registrati dal contatore sostituito.

E se la sostituzione del contatore avviene in ritardo?

Se le cause del ritardo sono imputabili al distributore, il cliente domestico ha diritto ad un indennizzo pari a euro 35, per sostituzioni avvenute entro il doppio del tempo stabilito; euro 70 se il tempo è triplo rispetto alle tempistiche pattuite o euro 105 se superiore al triplo.

Nel caso di cliente non domestico gli indennizzi salgono a 70 euro per interventi avvenuti entro il doppio del tempo, euro 140 entro il triplo o euro 210 oltre il triplo.

Quando il contatore non funziona, come vengono ricostruiti i consumi?

Se è possibile stabilire con certezza il momento del guasto i consumi vengono stimati prendendo a riferimento il periodo compreso tra il guasto ed il momento di intervento da parte del distributore.

Se non è possibile stabilire il momento del guasto il periodo al quale si fa riferimento può essere al massimo relativo all'anno antecedente la verifica del contatore.

Nella ricostruzione si tiene poi in considerazione l'effettiva percentuale di errore del contatore, ove disponibile, o ci si affida agli ultimi due periodi antecedenti al guasto e corrispondenti a quello ricostruito.

Al cliente dovrà essere comunicato, entro due mesi dal momento di verifica, l'importo dovuto, specificando le modalità di stima ed accompagnando la comunicazione con la documentazione relativa.

Come contestare la ricostruzione dei consumi?

Entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione relativa ai consumi stimati è possibile effettuare una contestazione, fornendo ad esempio una documentazione che attesti una variazione dei consumi rispetto agli anni precedenti, se questi sono stati presi a riferimento in sede di ricostruzione.

L'instaurarsi di una controversia non può determinare una sospensione del servizio di fornitura di elettricità e nemmeno la sospensione del pagamento delle fatture.

Se ritieni necessario effettuare una verifica del corretto funzionamento del tuo contatore puoi farcene richiesta scaricando i relativi moduli dal sito. Per ulteriori informazioni in merito è inoltre possibile rivolgersi al nostro Servizio Clienti, al numero verde 800 94 39 39 attivo da numero fisso dal Lunedì al Venerdì dalle 8 alle 20.