



**LA LEGGE PER TUTTI**  
INFORMAZIONE E CONSULENZA LEGALE

# Energia elettrica: se il contatore non funziona

Autore: Maria Monteleone | 27/03/2018



*Contatore energia elettrica guasto: cosa succede e come vengono ricostruiti i consumi.*

Se il **contatore** dell'energia elettrica è guasto e segnala anomalie, è bene procedere alla riparazione o sostituzione in quanto, in caso di **malfunzionamento**,

i consumi possono essere addebitati in bolletta dal gestore secondo ricostruzioni presuntive, non sempre adeguate e corrette. Vediamo cosa fare **se il contatore non funziona**.

## Come sapere se il contatore funziona

Il cliente può richiedere una **verifica del contatore** al suo venditore, secondo le modalità previste dal contratto relativo all'utenza.

Il venditore informa il cliente dei costi che eventualmente dovrà sostenere e, una volta ricevuta conferma dal cliente della volontà di procedere, trasmette la richiesta al distributore entro 2 giorni lavorativi.

## Cosa succede se il contatore non funziona

Se dalla verifica del contatore emergono **errori** entro i limiti ammissibili fissati dalla normativa vigente o il non corretto funzionamento dell'orologio/calendario, il distributore addebita al venditore, che a sua volta può addebitare al cliente, un corrispettivo di 48,69 €.

Se gli errori accertati risultano **superiori ai limiti ammissibili** fissati dalla normativa vigente o il non corretto funzionamento dell'orologio/calendario, il distributore comunica al cliente, insieme all'esito della verifica, la data prevista per la **sostituzione del contatore**, che deve avvenire entro 15 giorni lavorativi dalla data di messa a disposizione dell'esito della verifica.

In questo caso non sono previsti costi a carico del cliente per le operazioni di verifica. Successivamente il distributore procede a ricostruire i consumi effettuati.

Il cliente può, entro 5 giorni dalla ricezione comunicazione contenente l'esito della verifica, concordare una data alternativa a quella proposta dal distributore, in modo da essere presente alla sostituzione, purché entro 15 giorni dalla data proposta.

A fine sostituzione il distributore deve consegnare al cliente un **verbale controfirmato** per presa visione dei consumi registrati dal contatore sostituito.

# Se la sostituzione del contatore avviene in ritardo

Se per cause imputabili al distributore, la sostituzione del contatore avviene oltre i termini indicati, il **cliente domestico** riceve automaticamente un **indennizzo**:

- di 35 € per sostituzioni avvenute entro il doppio del tempo stabilito,
- di 70 € entro il triplo del tempo stabilito
- di 105 € oltre il triplo del tempo stabilito.

Per i **clienti non domestici** l'indennizzo automatico per l'esecuzione oltre il tempo stabilito è:

- di 70 € per esiti comunicati entro il doppio del tempo stabilito
- di 140 € entro il triplo del tempo stabilito
- di 210 € oltre il triplo del tempo stabilito.

# Cosa fare in caso di guasto improvviso del contatore

In caso di guasto improvviso del contatore, il cliente può attivare il **servizio di pronto intervento** contattando l'apposito numero espressamente indicato in ogni bolletta. Il distributore deve ripristinare la fornitura interrotta entro 3 ore per le richieste pervenute tra le 8 e le 18.00 di un giorno lavorativo, ed entro 4 ore per quelle pervenute tra le 18.00 e le 8.00 di un giorno lavorativo o in una giornata non lavorativa.

In caso di ritardo, si applicano gli **indennizzi automatici** sopra riportati.

# Se il contatore non funziona: come vengono ricostruiti i consumi

In caso di non corretto funzionamento del contatore, il gestore **ricostruisce i consumi** sulla base dei dati relativi ai periodi precedenti. In particolare:

- se è possibile stabilire con certezza il **momento del guasto**, si prende

come periodo di riferimento quello compreso tra il momento del guasto del contatore e il momento in cui il distributore provvede a sostituire oppure a riparare il contatore;

- se non è possibile stabilire con certezza il momento del guasto del contatore, il periodo di riferimento per ricostruire i consumi può essere **al massimo di un anno prima** del giorno in cui è stata effettuata la verifica del contatore.

Per il periodo di ricostruzione individuato con queste modalità, il distributore ricostruisce i consumi tenendo conto della **percentuale di errore** riscontrata. Se il tipo di guasto non consenta di rilevare la percentuale di errore, la ricostruzione deve prendere come riferimento i consumi del cliente riferiti agli **ultimi due periodi** corrispondenti a quello ricostruito e precedenti il guasto.

Al cliente devono essere comunicati, entro massimo due mesi dalla verifica: l'importo dovuto in base agli esiti della ricostruzione e la documentazione giustificativa, le modalità di determinazione del momento del guasto, le stime dettagliate e la metodologia di stima utilizzata.

## **Come contestare la ricostruzione dei consumi**

È possibile **contestare i risultati della ricostruzione** dei consumi entro **30 giorni** dal momento in cui ne riceve la comunicazione scritta dei risultati della ricostruzione. In particolare, è possibile fornire la documentazione riguardante le eventuali variazioni dei consumi rispetto ai consumi degli anni precedenti.

Se si instaura una controversia sulla ricostruzione dei consumi, nel frattempo **la fornitura di elettricità al cliente non può essere sospesa** a causa del debito derivante dalla ricostruzione stessa.