

Frequently Asked Questions

What is the Meter Modernization program?

Nicor Gas' Meter Modernization program is one of several investments we are making to improve customer communication and experience, and the reliability of meter reading and billing.

How will the Meter Modernization program impact customers?

A small, two-way communication device will be installed on the existing natural gas meter at customers' homes or businesses – meters will not be replaced. The communication device will collect natural gas-usage information and securely send it to Nicor Gas.

What do customers need to do during installation?

As long as the natural gas meter at your home or business can safely be accessed, you are not required to be present at the time of installation. There will be no interruption to your natural gas service during installation.

- Please make sure nothing is preventing safe access to the meter, such as locked gates or doors, dogs or any other obstruction.

What if meters are indoors?

If you normally have to be present when a meter reader accesses your natural gas meter, you will have to be present when the device is installed to allow access to the meter. If needed, you will be contacted to schedule an appointment.

How will customers benefit from the Meter Modernization program?

Automated meter reads will provide the most consistent access to natural gas usage information and help to eliminate the need for estimated bills.

The resulting data analytics and information from automated meter reads will give customers more visibility and control over their energy usage.

How does the two-way communication device work?

Through state-of-the-art technology, the device will transmit gas-usage information using secure licensed radio frequency ranges.

- The energy produced by the two-way communication devices is comparable to that produced by cellular phones, television broadcasts, garage door openers, microwave ovens and Wi-Fi networks.

Is customer natural gas consumption information secure on the two-way communication devices?

Yes, Nicor Gas utilizes a private communication network to protect natural gas consumption information.

- This frequency is not shared with other utilities and only transmits data over frequency ranges that fully comply with current Federal Communications Commission requirements.

Preguntas frecuentes

¿En qué consiste el programa de actualización del medidor (Meter Modernization)?

El programa de actualización del medidor de Nicor Gas es una de las varias inversiones que estamos haciendo para mejorar comunicación y la experiencia de los clientes, y la fiabilidad de la lectura y facturación de contadores.

¿Qué impacto tendrá el programa de actualización del medidor en los clientes?

Un dispositivo pequeño de comunicación bidireccional se instalará en el medidor de gas natural que los clientes ya tienen en sus casas o negocios – no se reemplazarán los medidores. El dispositivo de comunicación coleccionará datos de uso de gas natural y la enviará a Nicor Gas de forma segura.

¿Qué tenemos que hacer los clientes durante la instalación?

Mientras el medidor de gas natural de su casa o negocio se pueda acceder de manera segura, usted no necesita estar presente durante la instalación del dispositivo. No habrá ninguna interrupción en su servicio de gas natural durante la instalación.

- Por favor, asegúrese de que no haya nada que impida el acceso seguro al medidor, como verjas o puertas cerradas con llave, perros, ni cualquier otra obstrucción.

¿Qué ocurre si los medidores están dentro de la casa?

Si usted suele tener que estar presente cuando un lector de medidor accede a su medidor de gas natural, también necesitará estar presente para permitir acceso al medidor cuando se instale el dispositivo. En caso de ser necesario, alguien se pondrá en contacto con usted para programar una cita.

¿Cómo beneficiará a los clientes el programa de actualización del medidor?

Las lecturas del medidor automatizadas brindarán el acceso más consistente a la información sobre el uso de gas natural, lo que ayudará a eliminar la necesidad de las facturas aproximadas.

Los análisis de datos resultantes y la información obtenida de las lecturas automatizadas de los medidores brindarán a los clientes más visibilidad y control de su uso de energía.

¿Cómo funciona el dispositivo de comunicación bidireccional?

Mediante una tecnología de vanguardia, el dispositivo transmitirá los datos de uso de gas natural utilizando rangos de frecuencia de la radio licenciados y seguros.

- La energía creada por los dispositivos de comunicación bidireccional se puede comparar con la que producen los teléfonos celulares, las emisiones del televisor, los mandos de apertura de la puerta del garaje, hornos de microondas y las redes Wi-Fi.

¿Son seguros los datos de consumo de gas natural de los clientes en los dispositivos de comunicación bidireccional?

Sí, Nicor Gas utiliza una red de comunicación privada para proteger los datos de consumo de gas natural.

- Esta frecuencia no se comparte con otras utilidades y solo transmite datos a través de rangos de frecuencia que cumplan completamente con los requisitos de la Comisión Federal de Comunicaciones actuales.