



Presentazione sintetica del PMS2

e-distribuzione

Contesto e obiettivi del piano di sostituzione

e-distribuzione: presentazione della società

Informazioni generali sul parco misuratori di e-distribuzione

Funzionalità e prestazioni del Contatore Elettronico di prima generazione (CE 1G)

Funzionalità e prestazioni del Contatore Elettronico di seconda generazione (CE 2G)

Analisi dei benefici attesi dalla messa in servizio dei CE 2G

Piano di messa in servizio dei CE 2G

Stima delle spese associate al piano di installazione

Descrizione del processo di installazione

Rapporto con i clienti e con gli altri *stakeholder*: attività di comunicazione

Agenda

e-distribuzione

Contesto e obiettivi del piano di sostituzione

e-distribuzione: presentazione della società

Informazioni generali sul parco misuratori di e-distribuzione

Funzionalità e prestazioni del Contatore Elettronico di prima generazione (CE 1G)

Funzionalità e prestazioni del Contatore Elettronico di seconda generazione (CE 2G)

Analisi dei benefici attesi dalla messa in servizio dei CE 2G

Piano di messa in servizio dei CE 2G

Stima delle spese associate al piano di installazione

Descrizione del processo di installazione

Rapporto con i clienti e con gli altri *stakeholder*: attività di comunicazione

Contesto - Il quadro normativo

Obblighi e raccomandazioni

Quadro normativo europeo: molteplici raccomandazioni e normative

**Direttiva
2009/72/CE**

Forte impulso allo sviluppo di nuovi sistemi di smart metering per il loro impatto sul risparmio energetico

**Raccomanda-
zione
2012/148/UE**

Raccomandazioni “per l’introduzione dei sistemi di misurazione intelligenti”

**Rapporto di
Benchmarking
356/2014**

Possibilità di incremento del risparmio energetico tramite maggiore frequenza di lettura dati

Quadro normativo nazionale: il Decreto legislativo 102/2014

Il D.Lgs. 102/2014 predispone le specifiche abilitanti dei sistemi di misurazione intelligenti:

- informazioni sul tempo effettivo di utilizzo
- sicurezza dei contatori
- energia elettrica immessa nella rete direttamente dal cliente finale
- dati del contatore su immissione e prelievo di energia elettrica a disposizione del cliente

AEEGSI

Specifiche funzionali abilitanti i sistemi di misurazione di seconda generazione (2G) attraverso la deliberazione 87/2016/R/eel

Obiettivi del piano di sostituzione

Vantaggi per i clienti e operativi

e-distribuzione



Vantaggi per i clienti

Accorciare i tempi per la regolazione e la liquidazione delle diverse partite economiche di sistema e di mercato

Fatturazione più precisa

Accrescere la consapevolezza del cliente circa il suo comportamento di consumo

Dati di misura near real time

Rivedere il processo di settlement con la disponibilità dei dati orari per tutta la clientela

Processo di settlement

Nuove tipologie di offerta (es. orarie o prepagate)

Nuove tipologie di offerta



Vantaggi operativi

Facilitare una maggiore programmabilità dei volumi in prelievo e in immissione

Programmabilità

Aumentare l'efficienza delle operazioni attraverso miglioramento performance

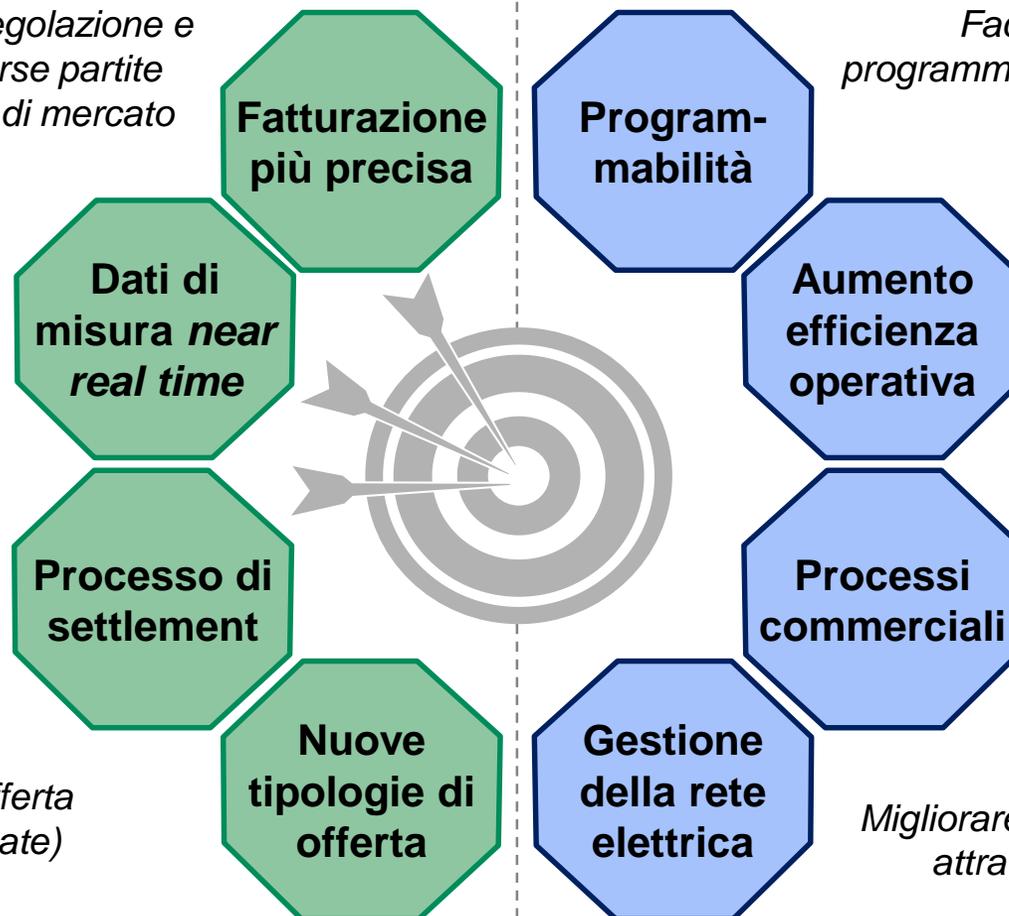
Aumento efficienza operativa

Accelerare gli attuali processi commerciali riducendone incertezza e contenziosi

Processi commerciali

Migliorare la gestione della rete elettrica attraverso informazioni capillari

Gestione della rete elettrica



Agenda

e-distribuzione

Contesto e obiettivi del piano di sostituzione

e-distribuzione: presentazione della società

Informazioni generali sul parco misuratori di e-distribuzione

Funzionalità e prestazioni del Contatore Elettronico di prima generazione (CE 1G)

Funzionalità e prestazioni del Contatore Elettronico di seconda generazione (CE 2G)

Analisi dei benefici attesi dalla messa in servizio dei CE 2G

Piano di messa in servizio dei CE 2G

Stima delle spese associate al piano di installazione

Descrizione del processo di installazione

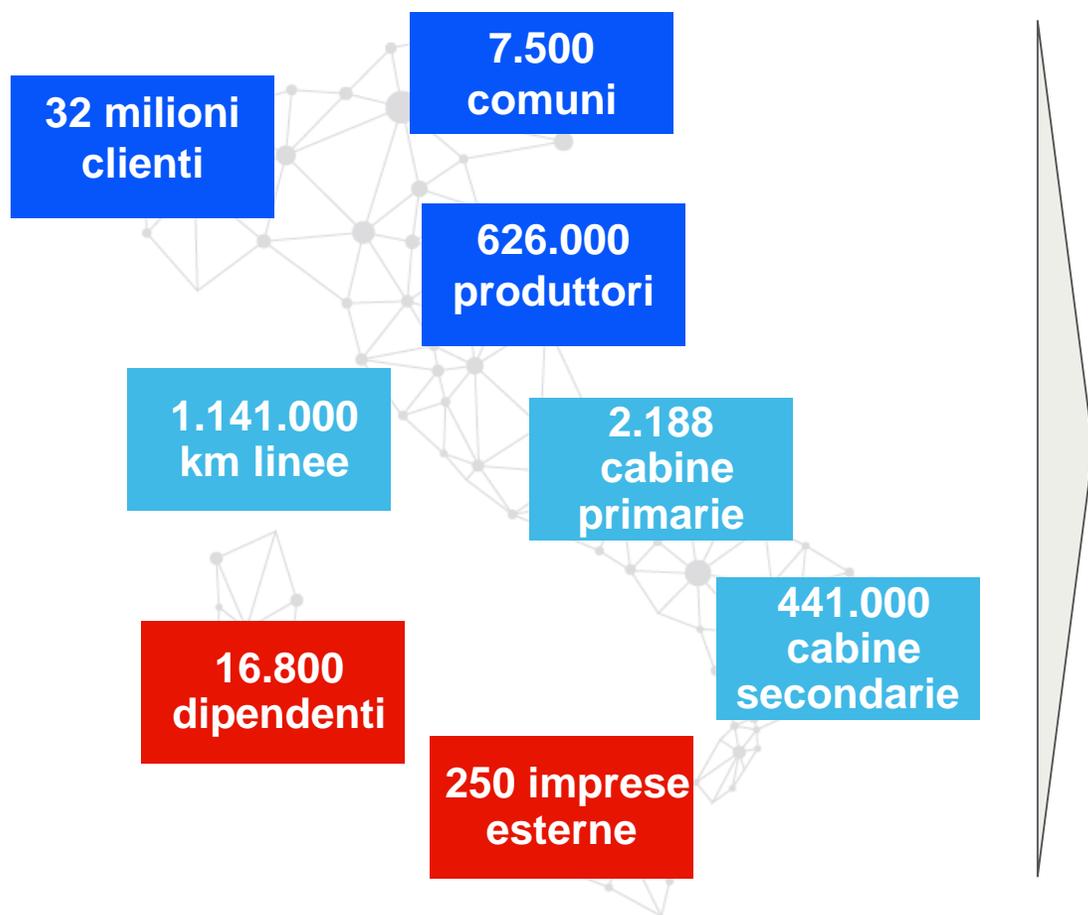
Rapporto con i clienti e con gli altri *stakeholder*: attività di comunicazione

e-distribuzione

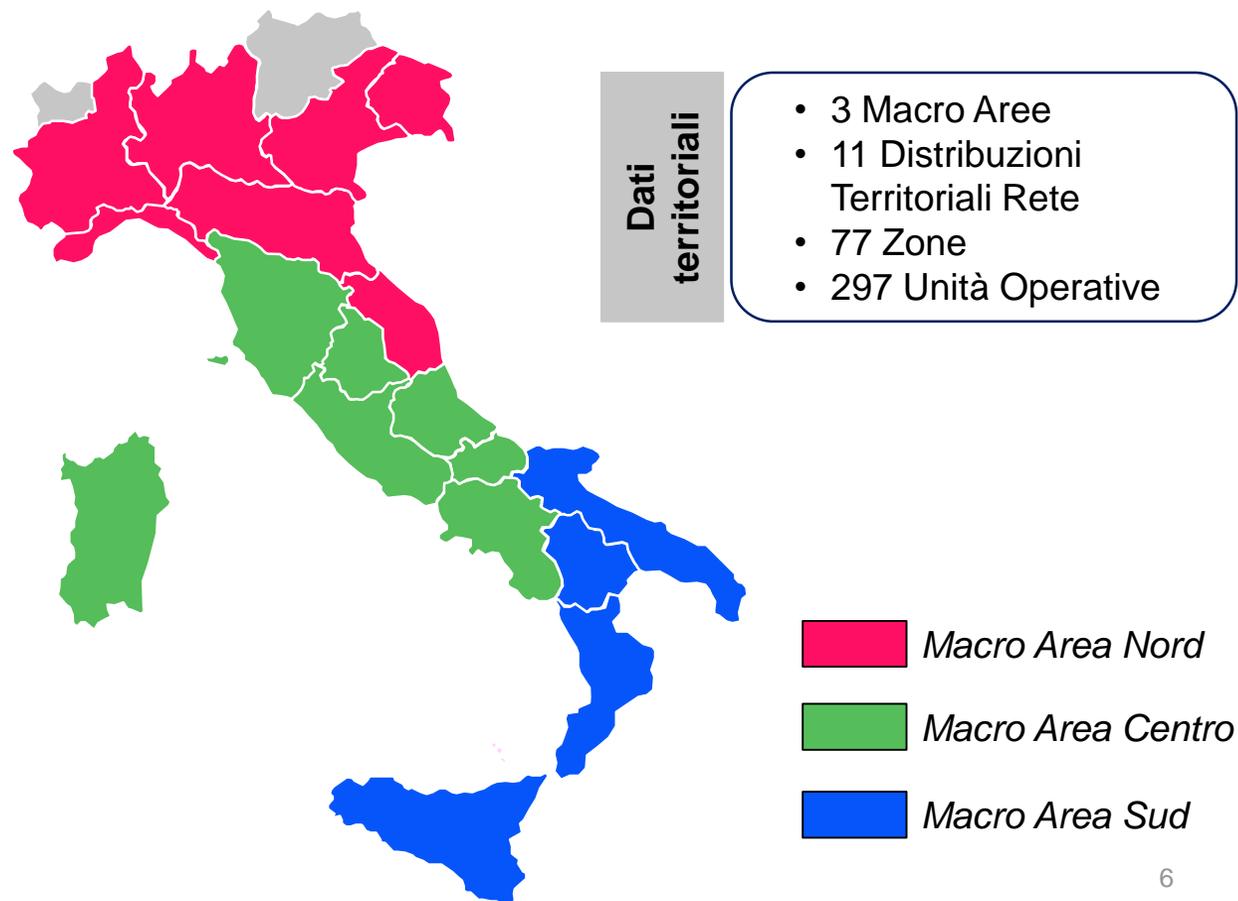
Dati principali a Dicembre 2015

e-distribuzione

Dati principali



Presenza territoriale



Punti di eccellenza

Operation, Sicurezza e ambiente, Tecnologia

e-distribuzione

Operation

Processi

- **Ottimizzazione** e miglioramento continuo dei processi aziendali
- **Sistema di gestione certificato** in accordo alle norme internazionali UNI EN ISO 9001:2008

Qualità del servizio

- **Miglioramento continuo** della qualità e dell'efficacia del servizio
- **Costante monitoraggio** ed identificazione di **azioni di miglioramento**

Sicurezza e ambiente

Sicurezza

- Obiettivo "**Zero infortuni**"
- Promozione del senso di **responsabilità** verso la sicurezza e la salute sul lavoro

Ambiente

- Studi di **impatto ambientale** per i progetti realizzati
- Formazione e **sensibilizzazione** dei dipendenti alle tematiche ambientali

Tecnologia

Approfondimento nelle prossime pagine

Tecnologie innovative

- Contatore Elettronico 1G
- Asset management
- Integrazione in rete delle FER
- Progetti Smart Grid

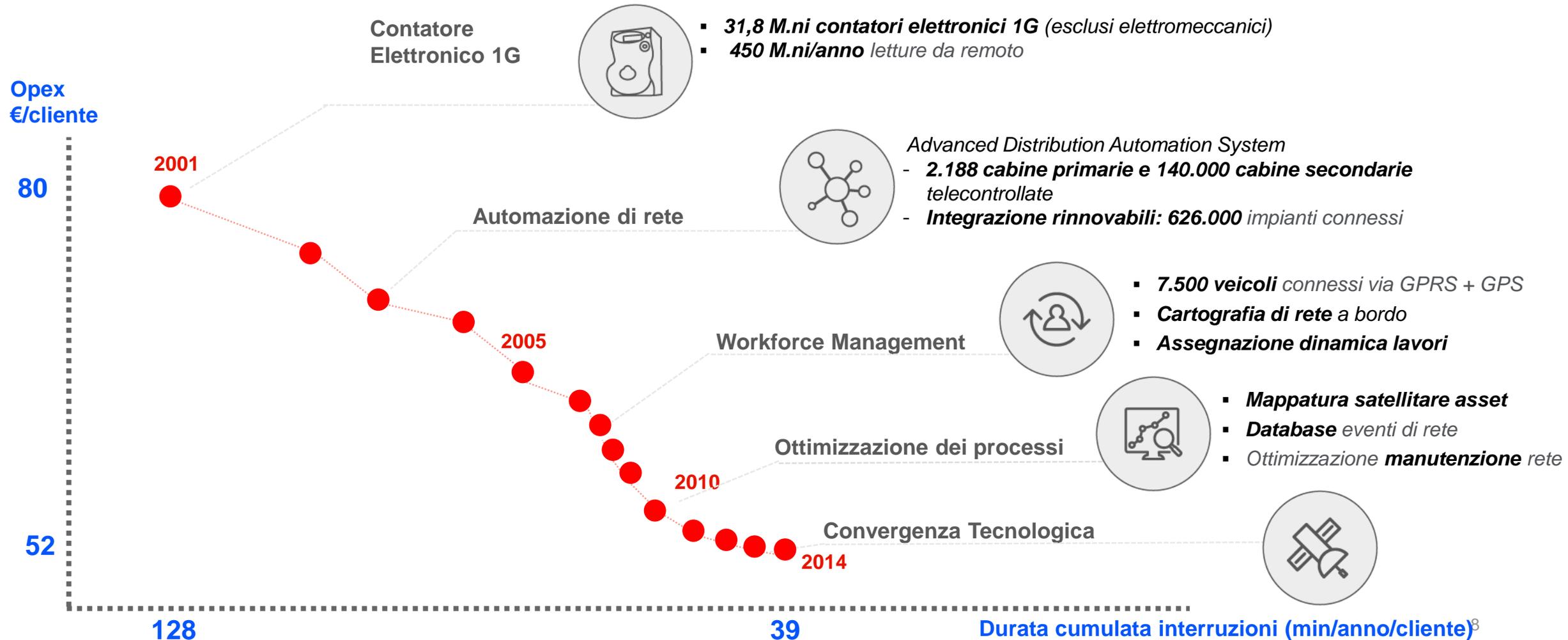
Efficienza Energetica

- Continuo **efficientamento** della rete di distribuzione
- **Promozione** della diffusione di interventi di efficienza energetica

Innovazione tecnologica

Costante miglioramento della qualità del servizio e dei costi operativi

e-distribuzione



Agenda

e-distribuzione

Contesto e obiettivi del piano di sostituzione

e-distribuzione: presentazione della società

Informazioni generali sul parco misuratori di e-distribuzione

Funzionalità e prestazioni del Contatore Elettronico di prima generazione (CE 1G)

Funzionalità e prestazioni del Contatore Elettronico di seconda generazione (CE 2G)

Analisi dei benefici attesi dalla messa in servizio dei CE 2G

Piano di messa in servizio dei CE 2G

Stima delle spese associate al piano di installazione

Descrizione del processo di installazione

Rapporto con i clienti e con gli altri *stakeholder*: attività di comunicazione

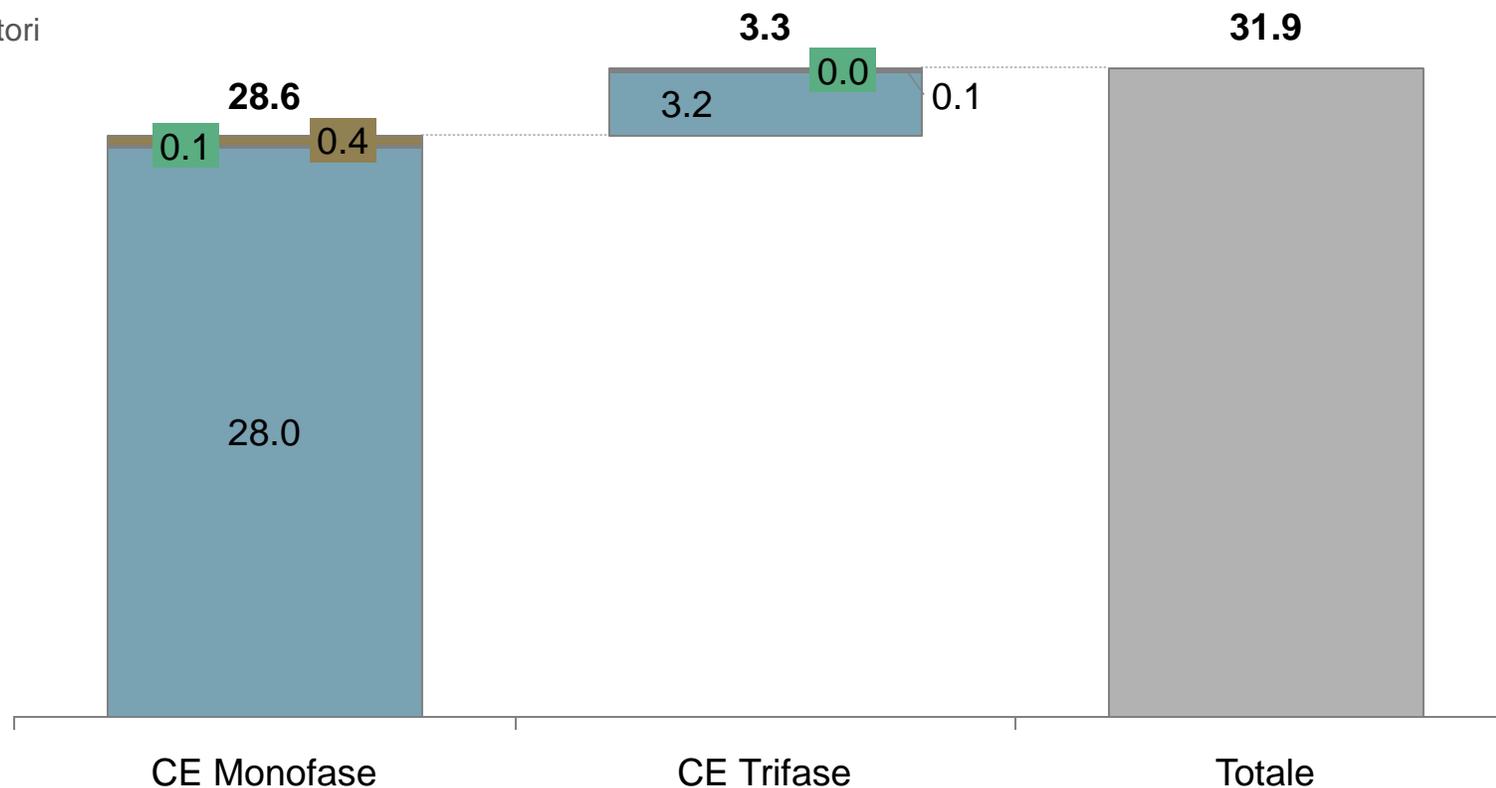
Parco misuratori di e-distribuzione

Dettaglio per CE 1G – prese attive

e-distribuzione

Dati a fine Ottobre 2016

Milioni
Contatori



Produttori
Contatori Elettromeccanici
Clienti

Parco CE 1G di e-distribuzione

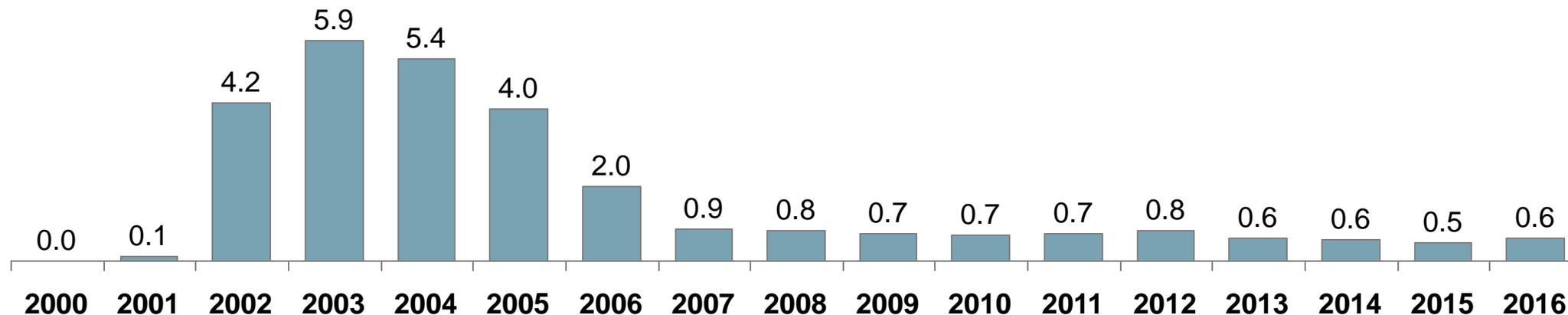
Profilo temporale annuale di messa in servizio dei Contatori 1G

e-distribuzione

Dati a fine Ottobre 2016

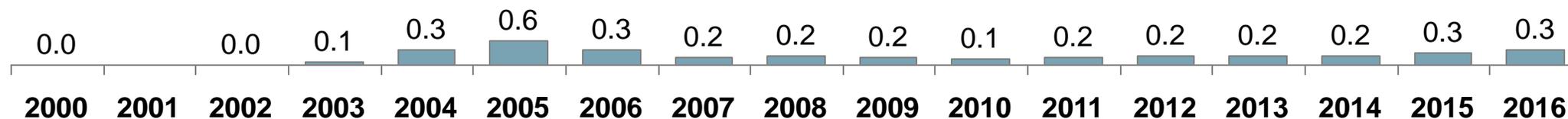
Milioni Contatori

CE Monofase



Milioni Contatori

CE Trifase



Agenda

e-distribuzione

Contesto e obiettivi del piano di sostituzione

e-distribuzione: presentazione della società

Informazioni generali sul parco misuratori di e-distribuzione

Funzionalità e prestazioni del Contatore Elettronico di prima generazione (CE 1G)

Funzionalità e prestazioni del Contatore Elettronico di seconda generazione (CE 2G)

Analisi dei benefici attesi dalla messa in servizio dei CE 2G

Piano di messa in servizio dei CE 2G

Stima delle spese associate al piano di installazione

Descrizione del processo di installazione

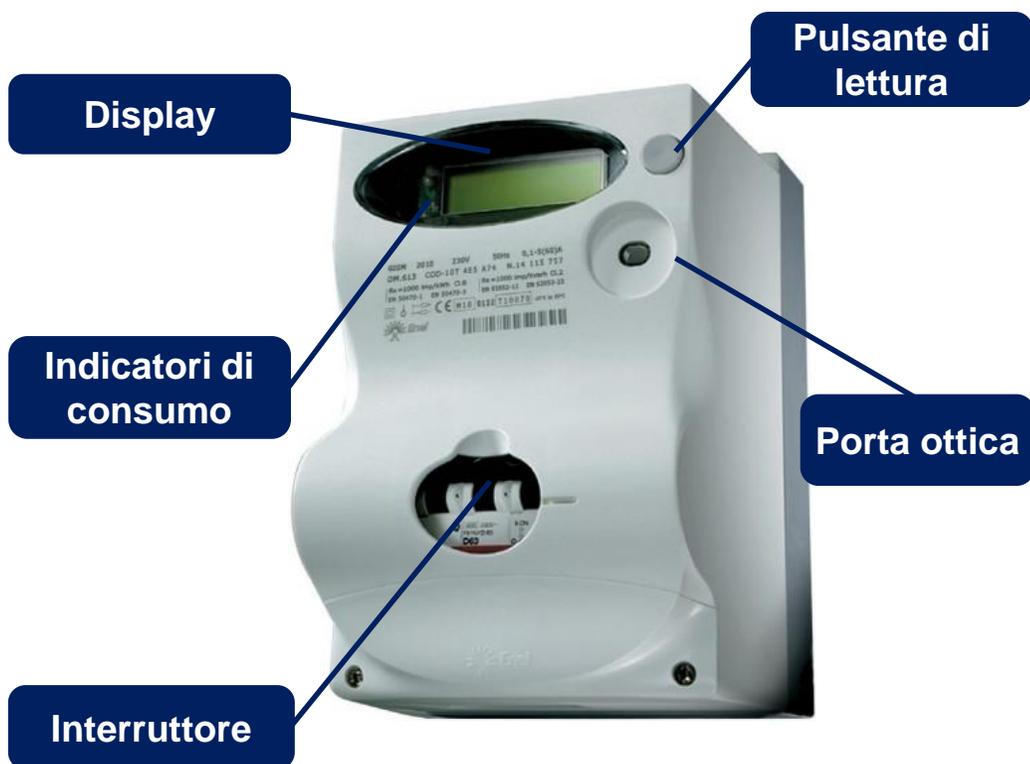
Rapporto con i clienti e con gli altri *stakeholder*: attività di comunicazione

Contatore Elettronico 1G

Lo strumento e la storia

e-distribuzione

Lo strumento



La storia

Il progetto messo in campo da e-distribuzione nel 2001 ha portato alla realizzazione di un'infrastruttura di rilevazione dei dati di misura diffusa in modo capillare su tutto il territorio nazionale.

I contatori elettromeccanici e il rilevamento manuale dei consumi si sono infatti rivelati inadeguati per l'impossibilità intrinseca di trattare e di trasmettere automaticamente le informazioni al sistema centrale.

*L'infrastruttura, comprensiva di Contatore Elettronico 1G, ha preso il nome di **Sistema di Telegestione***

Il sistema di telegestione 1G

Componenti principali e architettura

e-distribuzione

Tre principali componenti

1

Contatori

Misuratori di energia e potenza installati nel punto di consegna dell'energia elettrica all'utente (punto di scambio) e nel punto di produzione dell'impianto cliente

2

Concentratori

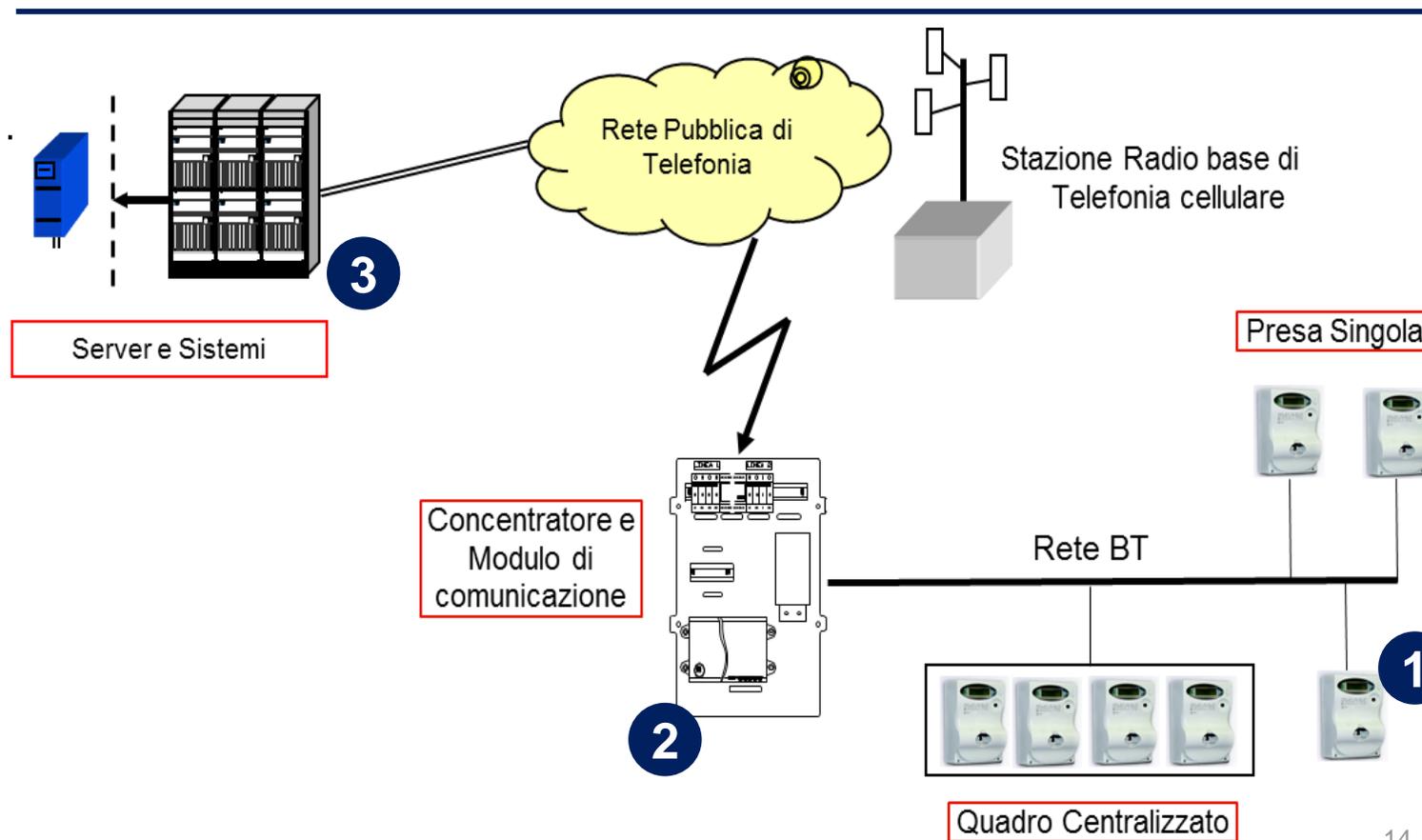
Apparati che convogliano i dati provenienti dai contatori verso il Sistema Centrale installati in Cabina Secondaria di trasformazione

3

Sistema Informativo Centrale

Integra i server e i sistemi di raccolta ed elaborazione dati

Architettura



Contatore Elettronico 1G

Descrizione delle funzionalità

e-distribuzione

Dati di misura

- **Registrazione e memorizzazione** dei consumi di energia attiva e reattiva
- **Tariffazione** sulla base di una massimo di 4 fasce orarie
- Misure quarti orarie per potenze > 55kW

Interfaccia cliente

- Display che mostra al cliente le **informazioni principali della fornitura**, tra cui il numero cliente, i dati di consumo (es. potenza istantanea) e le informazioni di data e ora

Autodiagnostica

Capacità di riconoscere la fase elettrica di **inserzione e comunicazione** al Concentratore definendo anche se vi sono errori di installazione del misuratore (inversione dei collegamenti fase/neutro)

Telegestione

Riprogrammazione da remoto per gestione delle morosità o a valle di modifiche contrattuali

Interruttore

Di tipo **elettromeccanico** e conforme alla norma CEI EN 60898, con corrente nominale di 63 A a protezione della rete dal corto circuito. E' utilizzato anche come **interruttore di manovra-sezionatore** (CEI EN 60947-3) con corrente nominale pari a 100 A

Contatore Elettronico 1G

Prestazioni della catena di misura

e-distribuzione

Categoria

Dati quantitativi e caratteristiche

Letture all'anno

450 milioni

Operazioni da remoto

10 milioni

Tasso di successo

95% (end to end)

Curve di Carico

Misura curve di consumo quartorarie per clienti con potenza > 55 kW

Modem

1 Modem PLC a doppia frequenza in banda A

Gestione eventi

Eventi diagnostici e di manomissione registrati nella parola di stato, recuperata dal concentratore alla prima comunicazione

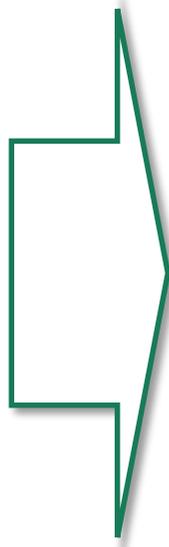
Analisi dei punti di attenzione emersi durante il funzionamento del CE 1G e-distribuzione



Caratteristiche innovative del CE 1G da adeguare per rispondere alle emergenti esigenze del sistema elettrico del futuro

Punti di attenzione associati alla mancata sostituzione dei CE 1G

Nel caso di non sostituzione del parco CE 1G



1

Aumento dell'età del parco installato e incremento del tasso di guasto dei contatori

2

Permanenza dei limiti sui tempi di riprogrammazione massiva

3

Impossibilità di sostenere un incremento importante di volume dei dati raccolti

4

Impossibilità di effettuare aggiornamenti evolutivi sugli apparati causa spazio memoria insufficiente

La sostituzione, in linea con quadro normativo e esigenze di mercato, è necessaria per garantire un servizio *future proof*

Agenda

e-distribuzione

Contesto e obiettivi del piano di sostituzione

e-distribuzione: presentazione della società

Informazioni generali sul parco misuratori di e-distribuzione

Funzionalità e prestazioni del Contatore Elettronico di prima generazione (CE 1G)

Funzionalità e prestazioni del Contatore Elettronico di seconda generazione (CE 2G)

Analisi dei benefici attesi dalla messa in servizio dei CE 2G

Piano di messa in servizio dei CE 2G

Stima delle spese associate al piano di installazione

Descrizione del processo di installazione

Rapporto con i clienti e con gli altri *stakeholder*: attività di comunicazione

Esigenze di mercato e dei clienti

Fattori alla base della sostituzione dei CE

e-distribuzione



Esigenze di mercato

1

Riduzione della reclamosità

- Eliminazione delle “code di fatturazione”
- Abbattimento delle rettifiche di fatturazione

2

Superamento dei limiti del load profiling

- Passaggio al trattamento orario

3

Offerte orarie o con pagamento anticipato

- Possibilità di introdurre nuove offerte ai clienti finali

4

Disponibilità di dati di misura più “granulari”



Esigenze dei clienti

Informazioni e dati

Trasparenza

Consapevolezza

Servizi ad hoc

Autogestione

Risparmio energetico

Monitoraggio dei consumi

**Necessario lo sviluppo di un nuovo contatore elettronico
che risponda alle esigenze del mercato e dei clienti**

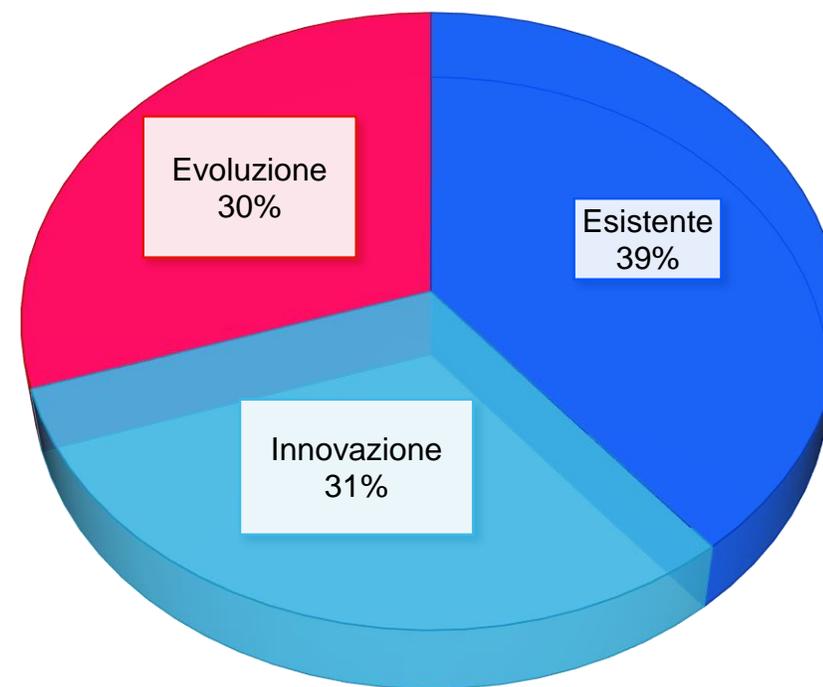
Contatore Elettronico 2G – Scelte tecnologiche

Performance elevate e in linea con l'evoluzione delle funzionalità

Scelte tecnologiche volte a garantire le massime prestazioni

Componenti elettronici avanzati	Architettura basata su componenti elettronici avanzati che garantiscono una potenza di elaborazione e una capacità di memoria ben al di sopra di quelle previste in deliberazione
Sicurezza	Sicurezza logica e fisica del contatore: innalzate le barriere di contrasto alle manomissioni del misuratore e in particolare del circuito di misura
Porta di comunicazione	Disponibilità di una porta di comunicazione per dispositivi esterni (porta ottica) lato cliente

Spaccato del contributo tecnologico presente nel CE 2G



Contatore Elettronico 2G – Funzionalità

Miglioramento dei componenti e delle prestazioni

e-distribuzione

Livelli di performance

- Architettura a Doppia catena informativa, in grado di supportare i livelli di performance e le nuove funzionalità richieste

Privacy

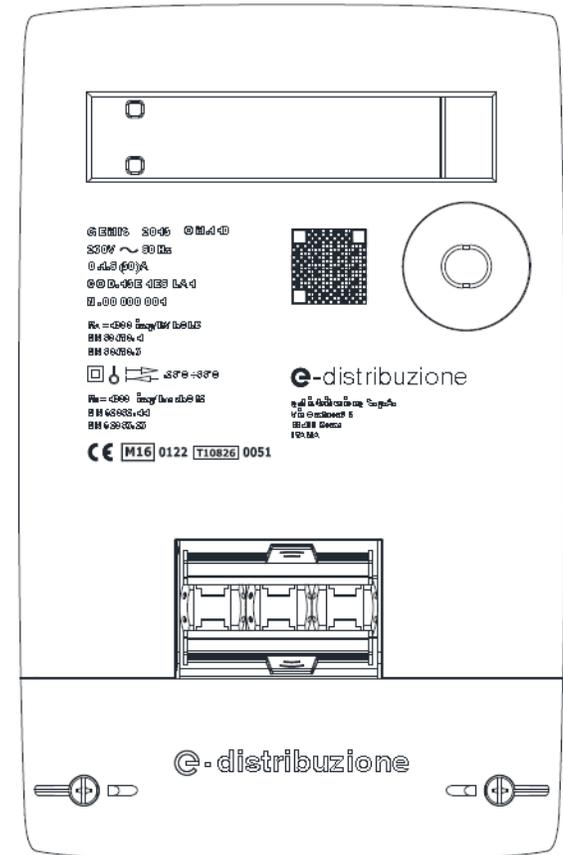
- Più elevato livello di garanzia della *privacy* e della sicurezza delle informazioni contenute nel misuratore

Rapporto cliente fornitore

- Miglioramento del rapporto cliente finale-venditore

Qualità

- Supporto ai processi di gestione della qualità tecnica del servizio di distribuzione



Contatore Elettronico 2G – Funzionalità

Principali funzionalità innovative

e-distribuzione



Protocollo aperto per accedere alle informazioni nel contatore

Supporto nell'introduzione di modelli di mercato basati su prezzi dinamici

Disponibilità giornaliera delle curve di energia

Abilitazione nuovi servizi a valore aggiunto

Supporto nella gestione evoluta della rete elettrica

Contatore Elettronico 2G

Prestazioni della catena di misura

e-distribuzione

Categoria	Dati quantitativi e caratteristiche
Lecture all'anno	Oltre 1.200 miliardi
Operazioni da remoto	Oltre 100 milioni (il numero effettivo dipenderà dalle richieste dei venditori e delle terze parti designate)
Curve di Carico	Curve quartorarie di energia (attiva, reattiva induttiva e capacitiva, prelevata e per clienti <i>prosumer</i> immessa) e misure di tensione
Tasso di successo lecture	Validazione per il 95% dei punti di prelievo entro 24 ore dalla mezzanotte del giorno di consumo (entro 30 ore per il primo anno; 97% entro 96 ore)
Operazioni telegestione	<ul style="list-style-type: none">Tasso di successo operazioni telegestione non inferiore al 94% entro 4 ore, e al 97% entro 24 oreDisponibilità del sistema per la configurazione non inferiore al 99% su base annua
Modem	1 Modem PLC in banda A; 1 Modem PLC in banda C e 1 modem per radiofrequenza
Segnalazioni spontanee (<i>upward</i>)	≥ 90% acquisite entro 1 ora, nel caso di penetrazione del servizio non superiore al 5%

Agenda

e-distribuzione

Contesto e obiettivi del piano di sostituzione

e-distribuzione: presentazione della società

Informazioni generali sul parco misuratori di e-distribuzione

Funzionalità e prestazioni del Contatore Elettronico di prima generazione (CE 1G)

Funzionalità e prestazioni del Contatore Elettronico di seconda generazione (CE 2G)

Analisi dei benefici attesi dalla messa in servizio dei CE 2G

Piano di messa in servizio dei CE 2G

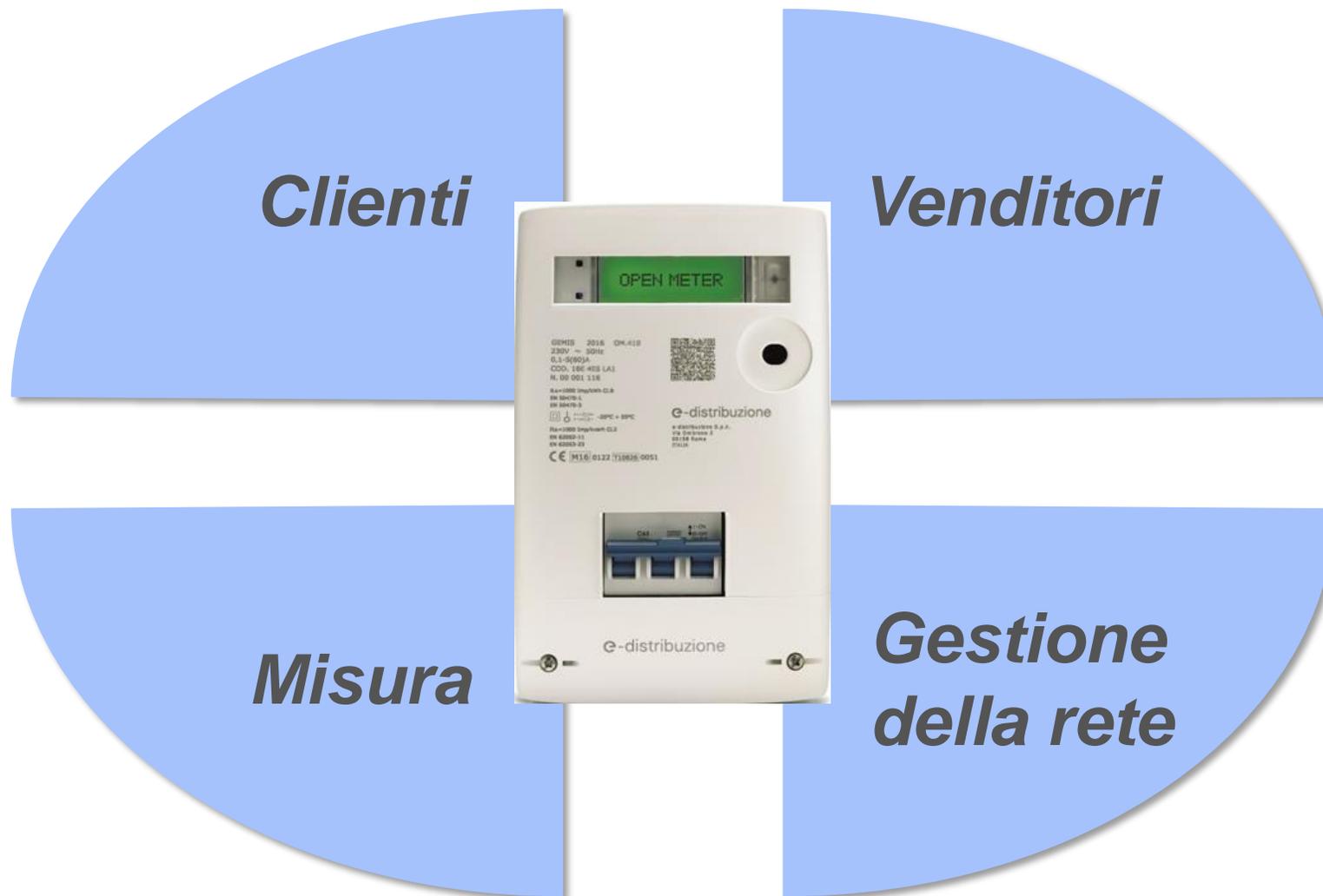
Stima delle spese associate al piano di installazione

Descrizione del processo di installazione

Rapporto con i clienti e con gli altri *stakeholder*: attività di comunicazione

Benefici del Contatore Elettronico 2G

e-distribuzione



Contatore Elettronico 2G

Principali benefici per i clienti

e-distribuzione



Aumento della consapevolezza nei consumi elettrici

- **Maggiore disponibilità di informazioni** sui consumi
- **Aumento consapevolezza** del consumatore per la riduzione dei consumi e per una maggior efficienza energetica
- **Abilitazione servizi di Energy Management**

Evoluzione delle offerte e transazioni commerciali

- **Offerte commerciali anche orarie**
 - o con un maggior numero di fasce orarie
- Proposte commerciali più aderenti alle **esigenze e ai profili di consumo**

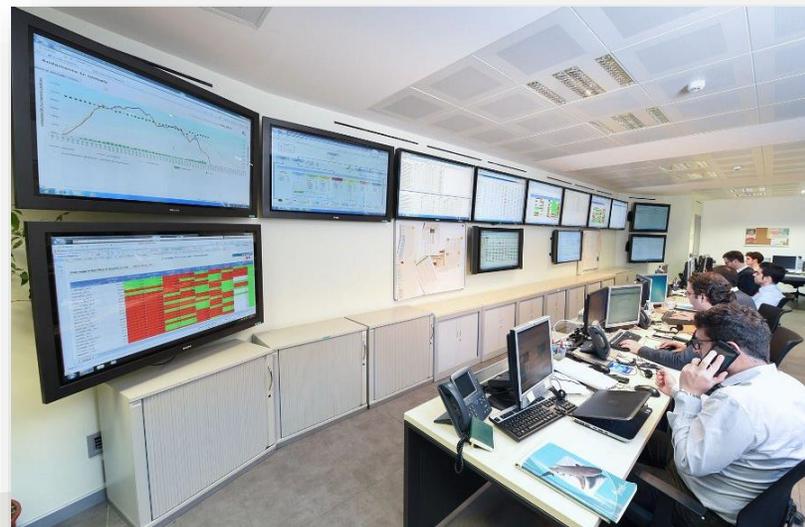
Customer Service e Customer Satisfaction

- **Benefici su molteplici fronti**, coerentemente con le nuove possibilità offerte sul fronte di gestione dei consumi
- **Interazione tra venditore e cliente finale**
- **Maggiore Trasparenza** nelle transazioni commerciali

Contatore Elettronico 2G

Principali benefici per i venditori

e-distribuzione



Modifiche nei processi di fatturazione

- **Dati quartorari** validati più prossimi al momento del consumo
- Emissione **fatture più frequenti** ed eventualmente anche nel corso del mese
- **Riduzione dell'entità economica** delle fatture di rettifica

Gestione di eventi contrattuali

- Messa a disposizione di **dati di misura**, validati con frequenza giornaliera
- Possibilità di **offerte orarie o prepagate** per rendere più efficace l'adempimento contrattuale a carico dei clienti

Opportunità di riduzione della morosità del cliente finale

- Benefici sia in termini di **prevenzione**, sia di **gestione della morosità** con le offerte prepagate
- **Maggiore propensione dei clienti al pagamento** delle fatture grazie all'abbattimento dei conguagli

Contatore Elettronico 2G

Principali benefici per la gestione della rete

e-distribuzione



Processo di settlement

- **Maggiore accuratezza** sull'allocazione dei costi di dispacciamento
- **Maggiore tempestività**, grazie a sessioni più prossime ai consumi e programmate con scansione temporale ridotta

Gestione della rete di distribuzione

- **Diagnostica** evoluta e gestione avanzata delle **interruzioni**
- Rilevazione e registrazione degli **indici di qualità** della tensione
- Possibilità di affinare gli **algoritmi di bilancio**

Benefici per altri operatori

- Molteplici benefici essenzialmente per la rete di trasmissione (Terna)
 - Riduzione dell'entità delle **garanzie** richieste
 - Offerta di risorse di **bilanciamento**
 - Fornitura di **dati quartorari**

Contatore Elettronico 2G

Principali benefici per la Misura

e-distribuzione



Misura

Molteplici i **nuovi servizi** resi disponibili e i **benefici** conseguibili...

...principalmente grazie alle **tecnologie innovative** utilizzate per CE 2G



Servizio di misura

- **Rilevazione**, acquisizione, validazione e messa a disposizione di **curve quartorarie** giornaliere per tutti i clienti e i produttori di bassa tensione

- Nuovi processi di **gestione del dato** (tecnologie cloud, big data...)
- Sistemi ad hoc di **gestione della catena di misura**



Resilienza

- Minimizzazione delle possibili **difettosità**
- Riduzione del **tasso di guasto**
- Razionalizzazione del **numero di modelli** installati
- Maggiore capacità di **segnalazione di eventi "sospetti"**

- Nuova **componentistica ad hoc**
- **Razionalizzazione** ed efficientamento delle soluzioni tecnologiche disponibili
- Ottimizzazione del **processo di gestione CE**

In linea con le delibere importanti miglioramenti nel livello delle performance attese rispetto a quelle dei sistemi attualmente in esercizio

Agenda

e-distribuzione

Contesto e obiettivi del piano di sostituzione

e-distribuzione: presentazione della società

Informazioni generali sul parco misuratori di e-distribuzione

Funzionalità e prestazioni del Contatore Elettronico di prima generazione (CE 1G)

Funzionalità e prestazioni del Contatore Elettronico di seconda generazione (CE 2G)

Analisi dei benefici attesi dalla messa in servizio dei CE 2G

Piano di messa in servizio dei CE 2G

Stima delle spese associate al piano di installazione

Descrizione del processo di installazione

Rapporto con i clienti e con gli altri *stakeholder*: attività di comunicazione

Razionali sottostanti al piano

Criteri generali per la definizione di tempistiche e volumi

Il piano di sostituzione è coerente con gli **obiettivi** di e-distribuzione...

- 1** Diffondere i **benefici del contatore elettronico 2G** alla clientela in modo uniforme sul territorio nazionale e nel minor tempo possibile
- 2** Beneficiare delle **efficienze di costo** legate a una installazione di tipo massivo rispetto a una sostituzione puntuale e più diluita nel tempo
- 3** Ridurre al minimo il **tempo di gestione contemporanea** di due diverse tecnologie CE1G e CE2G

...e soddisfa tutti i **vincoli tecnici**



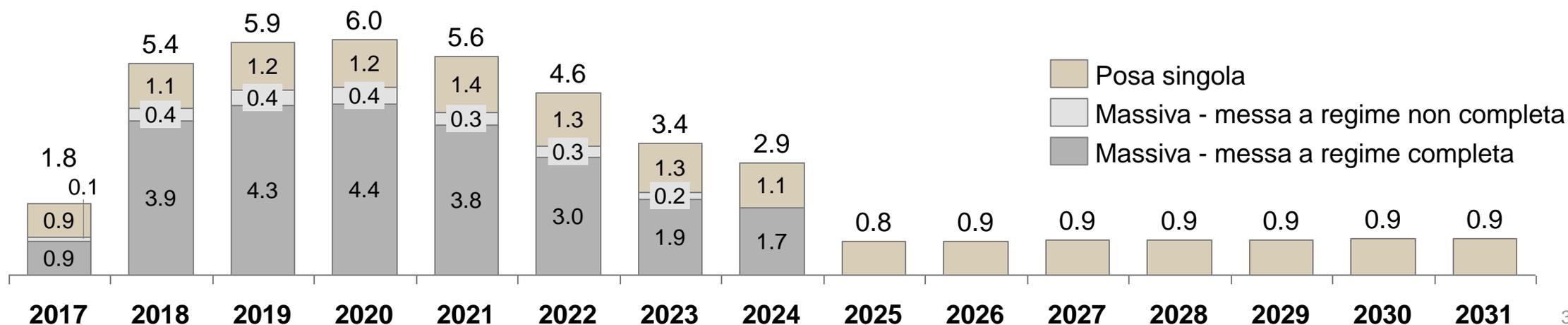
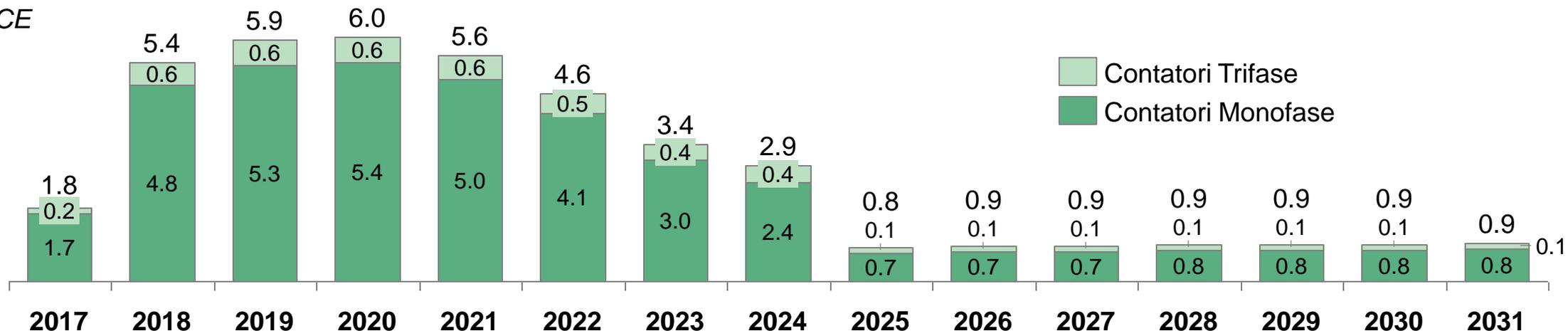
Numero annuale di CE 2G messi in servizio

Dettaglio per stato della messa a regime e tipologia di contatori

e-distribuzione

Definizione messa a regime
secondo Deliberazione 646/2016

Milioni
di CE

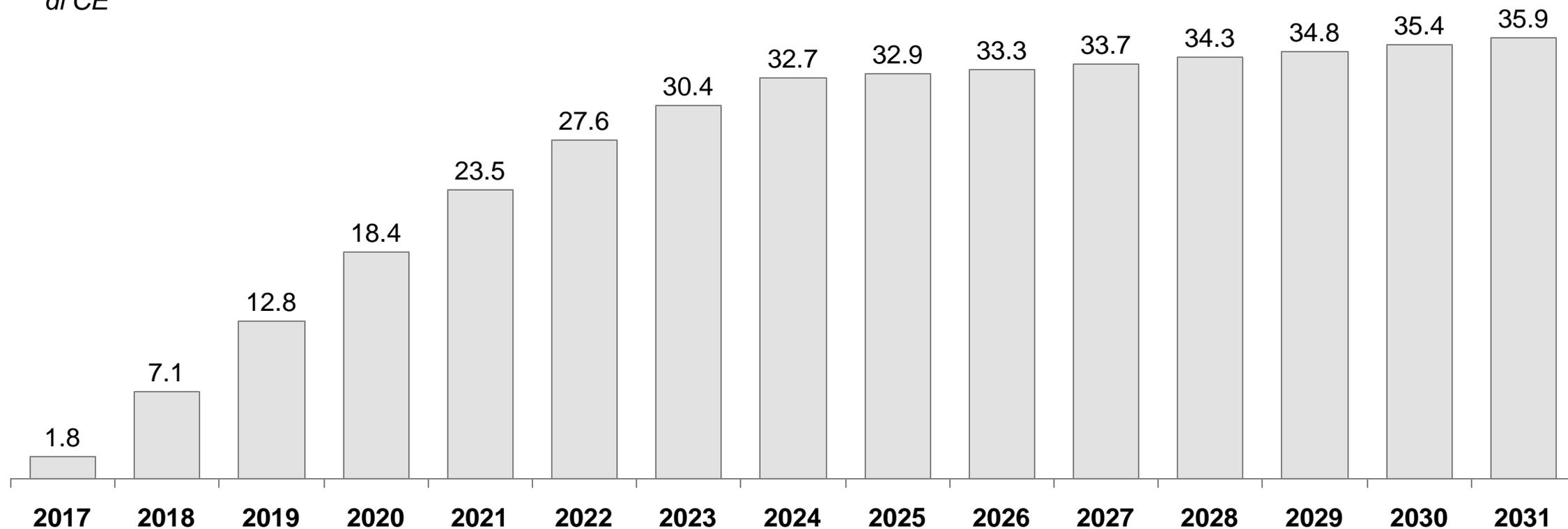


Stock contatori 2G

Attivi al 31 Dicembre di ciascun anno di piano

e-distribuzione

Milioni
di CE



Agenda

e-distribuzione

Contesto e obiettivi del piano di sostituzione

e-distribuzione: presentazione della società

Informazioni generali sul parco misuratori di e-distribuzione

Funzionalità e prestazioni del Contatore Elettronico di prima generazione (CE 1G)

Funzionalità e prestazioni del Contatore Elettronico di seconda generazione (CE 2G)

Analisi dei benefici attesi dalla messa in servizio dei CE 2G

Piano di messa in servizio dei CE 2G

Stima delle spese associate al piano di installazione

Descrizione del processo di installazione

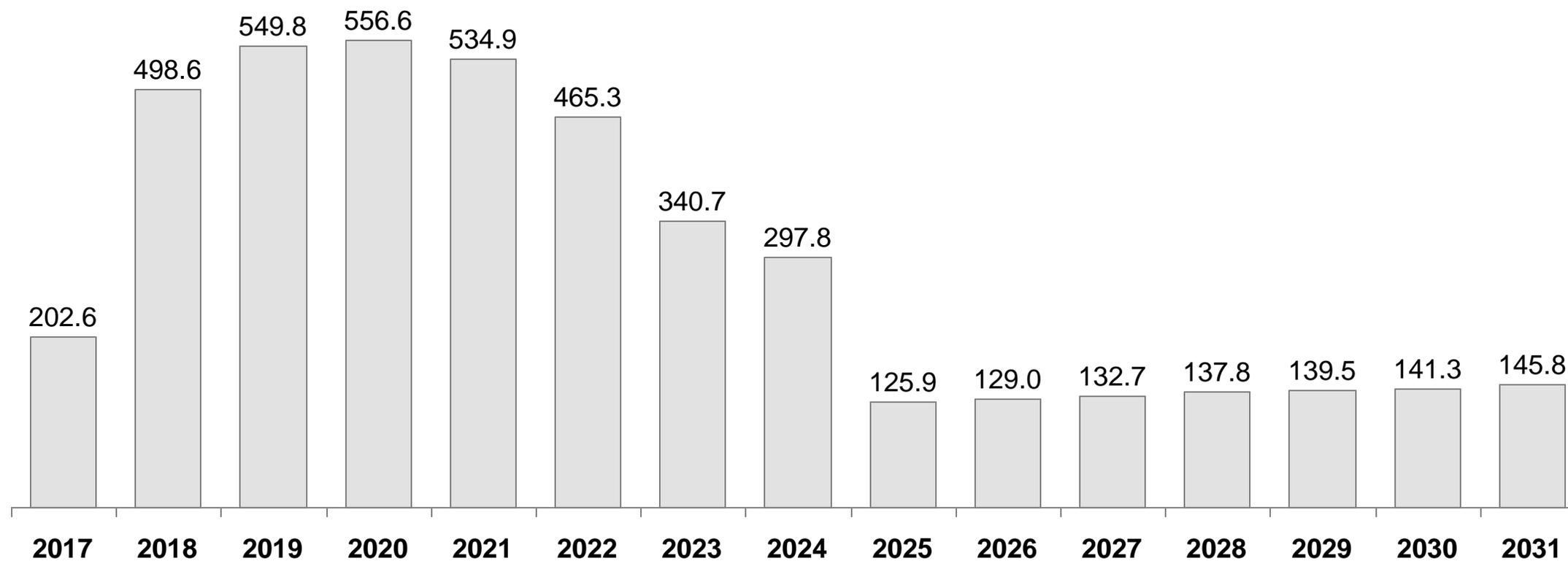
Rapporto con i clienti e con gli altri *stakeholder*: attività di comunicazione

Stima annuale delle spese di capitale

Nell'arco di piano 2017-2031, a prezzi correnti

e-distribuzione

Milioni di €

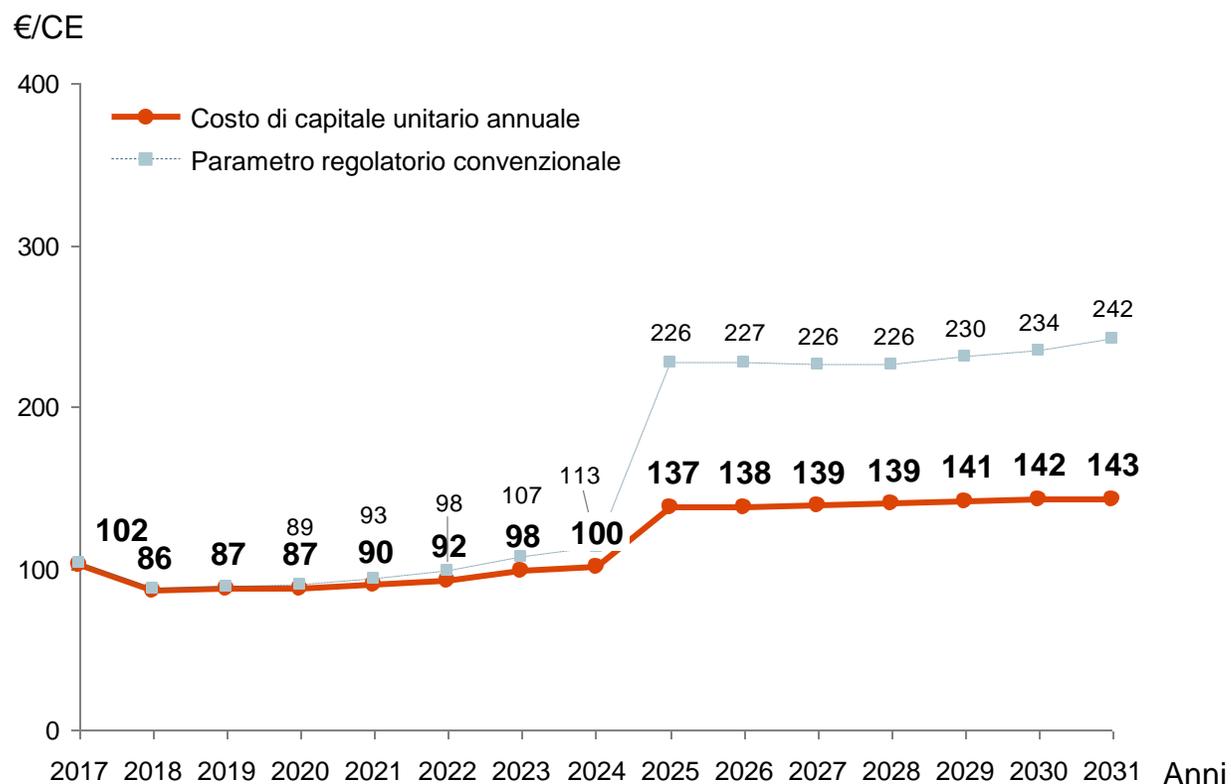


Stima annuale delle spese unitarie di capitale

e-distribuzione

Costo annuale unitario del contatore elettronico 2G al netto di sistema centrale e concentratori

Costo unitario del CE 2G e parametro regolatorio convenzionale



Costo unitario

Nella **fase di posa massiva** i costi unitari di installazione sono inferiori (effetto volume).
Nella **seconda fase** i costi unitari sono superiori in quanto le installazioni sono in **posa singola**, oltre che per l'effetto dell'inflazione

Parametro regolatorio convenzionale

Parametro calcolato come il **totale degli investimenti rispetto ai soli contatori di prima messa in servizio**.
Serve a coprire, nella prima fase, i costi di sostituzione dei misuratori diversi da quelli di prima messa in servizio per i quali non c'è riconoscimento diretto.

Agenda

e-distribuzione

Contesto e obiettivi del piano di sostituzione

e-distribuzione: presentazione della società

Informazioni generali sul parco misuratori di e-distribuzione

Funzionalità e prestazioni del Contatore Elettronico di prima generazione (CE 1G)

Funzionalità e prestazioni del Contatore Elettronico di seconda generazione (CE 2G)

Analisi dei benefici attesi dalla messa in servizio dei CE 2G

Piano di messa in servizio dei CE 2G

Stima delle spese associate al piano di installazione

Descrizione del processo di installazione

Rapporto con i clienti e con gli altri *stakeholder*: attività di comunicazione

Installazione CE 2G

Tre *step* del processo

e-distribuzione

Approvvigionamento e gestione dei materiali

- **Approvvigionamento** attraverso procedure di gara
- Le **richieste** e le relative **consegne** avvengono con frequenza mensile
- **Logistica**: modello *Third Party Logistic Service Provider*
- Parallelamente alla consegna dei materiali vengono **ritirati i CE 1G rimossi**
 - Recupero e smaltimento
 - Costante *tracking* a protezione del *know how* aziendale

Pianificazione ed esecuzione sostituzione

- **Pianificazione**: alcuni criteri
 - volumi mensili omogenei
 - contiguità territoriale delle vie che compongono il carico
 - durata lotto 24 mesi
 - calendarizzazione che tiene conto della presenza di aree con forniture a carattere stagionale

- **Esecuzione** della sostituzione

Focus prossima slide

Monitoraggio

- **Gestione automatica** di tutte le attività di sostituzione mediante smartphone
- **Monitoraggio puntuale** del buon funzionamento dei contatori a valle della posa

Il processo di installazione

Dal punto di vista del cliente

e-distribuzione

CE 2G

Informativa

Preavviso
utenza

Sostituzione

- Il Cliente può di verificare se il suo POD sarà compreso nel piano di sostituzione nell'arco dei **tre mesi successivi** **accedendo al portale web** previa registrazione

- **Informativa** ai clienti con **5 gg anticipo** tramite l'affissione dell'**avviso scritto** riportante la data e la fascia oraria di intervento

- Le imprese, dotate di adeguato **tesserino di riconoscimento** si recano presso l'abitazione del cliente per la **sostituzione del contatore**



Rapporto con i clienti strutturato tramite
molteplici attività di comunicazione

Il processo di installazione

Informazioni per il Cliente post sostituzione

e-distribuzione



Facilitazione della sostituzione

- Durante l'intervento sarà necessaria una **brevissima interruzione dell'energia elettrica**
- Il cliente **non è tenuto a presenziare alle operazioni di sostituzione**, eccetto i casi in cui la presenza sua o di un suo incaricato risulti indispensabile per l'accesso al contatore
- Il personale sarà riconoscibile attraverso un **tesserino identificativo**
- L'intervento di sostituzione del contatore è completamente **gratuito**



Il rapporto di sostituzione

- A lavoro eseguito verrà prodotto automaticamente il **rapporto di sostituzione**, contenente:
 - la data di esecuzione dell'intervento di sostituzione;
 - i dati di targa e le letture del contatore precedentemente installato,
 - i dati di targa e le letture di attivazione rilevate al momento della posa del contatore
- Il cliente potrà **visionare tale documento**:
 - Richiedendolo al Numero Verde 800 085 577
 - Scaricandolo, previa registrazione, dal Portale Web di e-distribuzione
 - Richiedendolo tramite canali formali (Casella Postale 5555 e Fax Verde 800 046 674)

Agenda

e-distribuzione

Contesto e obiettivi del piano di sostituzione

e-distribuzione: presentazione della società

Informazioni generali sul parco misuratori di e-distribuzione

Funzionalità e prestazioni del Contatore Elettronico di prima generazione (CE 1G)

Funzionalità e prestazioni del Contatore Elettronico di seconda generazione (CE 2G)

Analisi dei benefici attesi dalla messa in servizio dei CE 2G

Piano di messa in servizio dei CE 2G

Stima delle spese associate al piano di installazione

Descrizione del processo di installazione

Rapporto con i clienti e con gli altri *stakeholder*: attività di comunicazione

Rapporto con i clienti

Due aree di lavoro: Piano di Comunicazione e Customer Care

e-distribuzione



Piano di Comunicazione

Priorità

- Informare i clienti dell'attività in corso
- Comunicare con le istituzioni locali per raccogliere supporto a tutti i livelli
- Dare evidenza del piano di sostituzione dei CE
- Sviluppo di canali digitali, come la sezione dedicata Open Meter sul portale web di e-distribuzione



Customer Care

Priorità

- Fornire differenti soluzioni di contatto: sia canali tradizionali, sia canali digitali
- Rispondere alle richieste di informazioni dei clienti su campagna di sostituzione
- Gestire gli eventuali reclami in modo rapido ed efficace

Piano di Comunicazione

Strumenti diretti



e-distribuzione



Avviso di Sostituzione

- **Affissione avvisi**, riportanti data e fascia oraria, 5 giorni prima della sostituzione
- **Avviso di mancata sostituzione** con i contatti per concordare una nuova data per la sostituzione

Mini Brochure

- **Mini brochure a corredo** del nuovo misuratore
- **Guida al display** e ai suoi messaggi, agli indicatori di consumo e al dispositivo per il controllo della fornitura di energia elettrica
- **Domande frequenti**

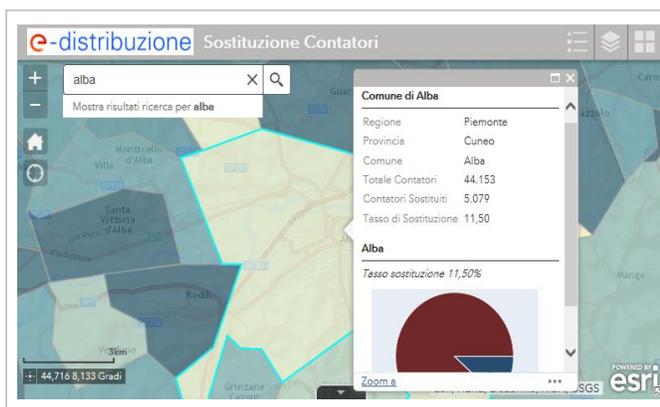
Guida Tecnica del Misuratore

- **Guida rapida sfogliabile e/o scaricabile** dal sito internet di e-distribuzione
- **Struttura del menu di consultazione** del contatore
- **Informazioni disponibili a display**

Portale web: Open Meter

Servizi ad hoc per gli utenti

Area pubblica



Informazioni (kit informativi e SAL)

- **Notizie** sempre aggiornate sulla sostituzione
- Kit informativi e **manuali tecnico-informativi**
- **Supporto** immediato alle richieste di informazioni
- **Stato di avanzamento lavori**, in forma grafica e tabellare, a diversi livelli di aggregazione

Regione	Provincia	Comune	Totale Contatori	Contatori Sostituiti	Tasso di Sostituzione
Toscana	Pisa	Vicopiano	145.751	106.884	73,33
Toscana	Pisa	Cascine	48.441	13.840	28,57
Toscana	Pisa	Pisa	28.542	21.109	73,96
Toscana	Pisa	Pisa	28.542	21.109	73,96
Toscana	Pisa	Pisa	28.542	21.109	73,96
Toscana	Pisa	Cascine	48.441	13.840	28,57
Toscana	Pisa	Pisa	28.542	21.109	73,96

Pianificazione (semestrale – trimestrale)

- **Pianificazione trimestrale** degli interventi di sostituzione previsti sul territorio nazionale
- **Elenco dei comuni** coinvolti dal piano e mese di avvio delle sostituzioni
- **Pianificazione semestrale** In ottemperanza a quanto previsto dalla deliberazione AEEGSI 646/2016/R/eel

e-distribuzione

Info per clienti registrati

Piano della sostituzione del proprio POD

- **Previa registrazione** il servizio permette di verificare se il POD sarà **compreso** nel piano di sostituzione nell'arco dei **tre mesi successivi**;
- Si visualizzeranno il **mese** di prevista posa, **nome impresa** incaricata dei lavori relativi, **contatti** e a lavori eseguiti il **rapporto di sostituzione**.

Customer Care

Canali di contatto

e-distribuzione



Clienti

Contact Center

Contact center



Numero verde

800 085 577

Canali digitali

Portale e-distribuzione



e-distribuzione.it

APP Mobile e-distribuzione



Canali standard

PEC



e-distribuzione@pec.e-distribuzione.it

Casella Postale



5555-85100 Potenza

Fax



800 046 674

Rapporti con gli stakeholder

Azioni messe in atto o in corso

Venditori

Servizi aggiuntivi sviluppati

- ✓ **Rapporto di sostituzione:** consentire al Trader di scaricare il documento per i POD di propria competenza, ed evadere autonomamente la richiesta pervenutagli dal cliente
- ✓ **Estrazione Pianificazione lavori:** pubblicato l'elenco dei Comuni per i quali è stato pianificato l'intervento di sostituzione



Associazioni Consumatori

Sigla di un Manifesto - Obiettivi

- ✓ Fornire le informazioni necessarie rispetto all'attività di sostituzione;
- ✓ Organizzare momenti informativi e formativi;
- ✓ Predisporre una casella di posta elettronica a cui inviare comunicazioni o segnalazioni di casi specifici;
- ✓ Organizzare incontri periodici di confronto sullo stato di avanzamento del piano



e-distribuzione

ANCI

Obiettivo: sigla di un Protocollo di Intesa - Obiettivi

- ✓ Informare sulle tempistiche, modalità e caratteristiche della sostituzione massiva
- ✓ Mettere a disposizione materiale informativo per la cittadinanza
- ✓ Promuovere e partecipare a incontri periodici informativi sullo stato di avanzamento dei lavori
- ✓ Identificare di concerto con ANCI un portafoglio di iniziative di comunicazione



Canali di contatto per la consultazione

e-distribuzione

PEC

consultazioneopenmeter@pec.e-distribuzione.it

Mail

consultazioneopenmeter@e-distribuzione.com

**Casella
Postale**

5555-85100 Potenza
comunicazioni con oggetto «consultazione Open Meter»

Grazie

