



Piano di messa in servizio smart meter 2G

20/01/2017 Seminario pubblico di presentazione

 e-distribuzione

Agenda

e-distribuzione

Funzionalità e benefici del Contatore 2G

Il processo di installazione

Piano di messa in servizio ed economics

Rapporto con i Clienti e con gli altri stakeholder: attività di comunicazione

Il quadro normativo

Obblighi e raccomandazioni europee e nazionali

e-distribuzione

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

Esigenze di mercato e dei Clienti

Fattori alla base della sostituzione dei Contatori 1G

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 attuali del mercato e dei Clienti

Le funzionalità del Contatore Elettronico 2G

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

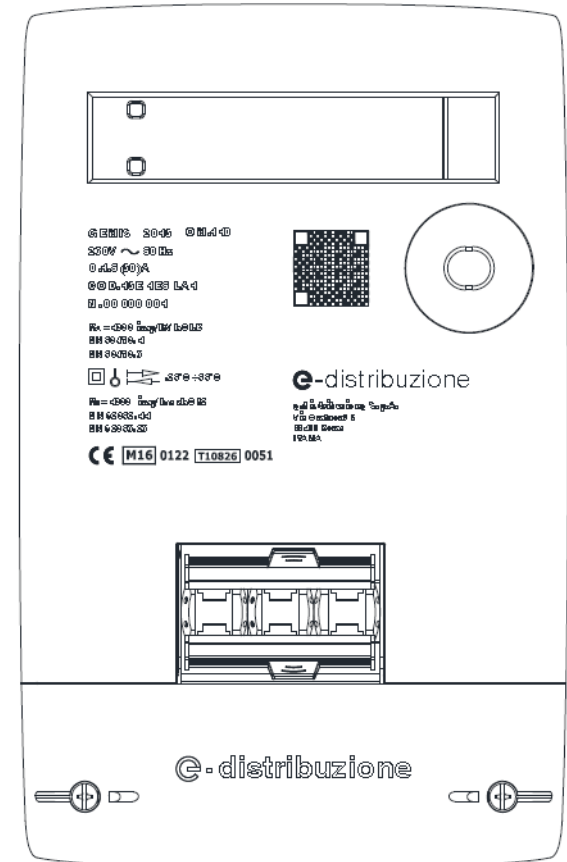
- Più elevato livello di garanzia della *privacy* e della sicurezza delle informazioni contenute nel misuratore

Rapporto Cliente-fornitore

- Miglioramento del rapporto Cliente finale-venditore

Qualità

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



Le funzionalità del Contatore Elettronico 2G

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

Le prestazioni della catena di misura

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 ore• Disponibilità 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 RF 169 MHz
Segnalazioni spontanee (<i>upward</i>)	≥ 90% acquisite entro 1 ora, nel caso di penetrazione del servizio non superiore al 5%

Quattro aree principali di benefici del Contatore Elettronico 2G

e-distribuzione



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

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

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**

Principali benefici per la misura

e-distribuzione



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 quortorarie** 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

Funzionalità e benefici del Contatore 2G

Il processo di installazione

Piano di messa in servizio ed economics

Rapporto con i Clienti e con gli altri stakeholder: attività di comunicazione

Il piano di messa in servizio

Criteri generali e razionali per la definizione di tempistiche e volumi

e-distribuzione

Il piano di sostituzione è coerente con gli **obiettivi** fissati da AEEGSI...

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**

Garantire la fattibilità e sostenibilità del piano

Semplificare la gestione operativa

Coerenza con requisiti Delibere 87/16 e 646/16

Installazione del Contatore 2G

Tre *step* del processo operativo

e-distribuzione

Approvvigionamento e logistica

- **Approvvigionamento** attraverso procedure di gara
- **Logistica**: presenza di 4 piattaforme **principali** dalle quali avvengono le consegne presso i **depositi operativi** degli installatori
- Parallelamente alla consegna dei materiali vengono **ritirati i CE 1G rimossi**
 - Recupero e successivo conferimento a ditte specializzate e qualificate
 - Costante *tracking* dei CE in tutte le fasi operative

Pianificazione ed esecuzione sostituzione

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

- **Esecuzione** della sostituzione

Focus prossima slide

Esecuzione e monitoraggio

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

Installazione del Contatore 2G

Il processo di installazione visto dal Cliente

e-distribuzione

Informativa

Preavviso
utenza

Sostituzione

- Il Cliente può 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

Informazioni per il Cliente post-sostituzione



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 **ottenere 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

Funzionalità e benefici del Contatore 2G

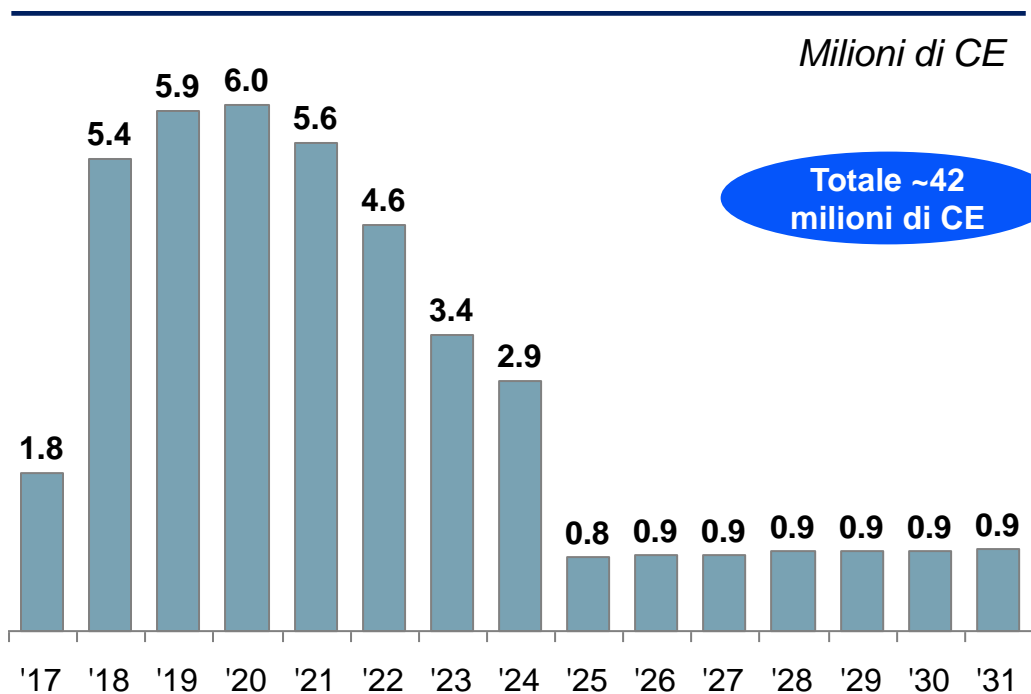
Il processo di installazione

Piano di messa in servizio ed economics

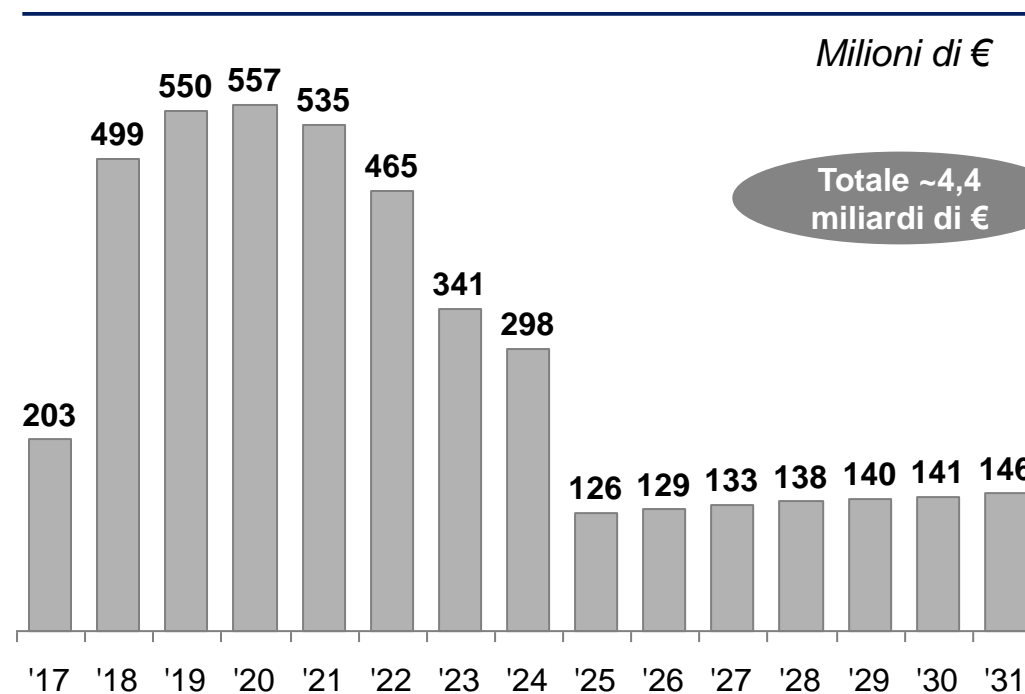
Rapporto con i Clienti e con gli altri stakeholder: attività di comunicazione

Volumi di installazione del Contatore Elettronico 2G e spese di capitale associate

Volumi di installazione



Stima annuale delle spese di capitale (a prezzi correnti)



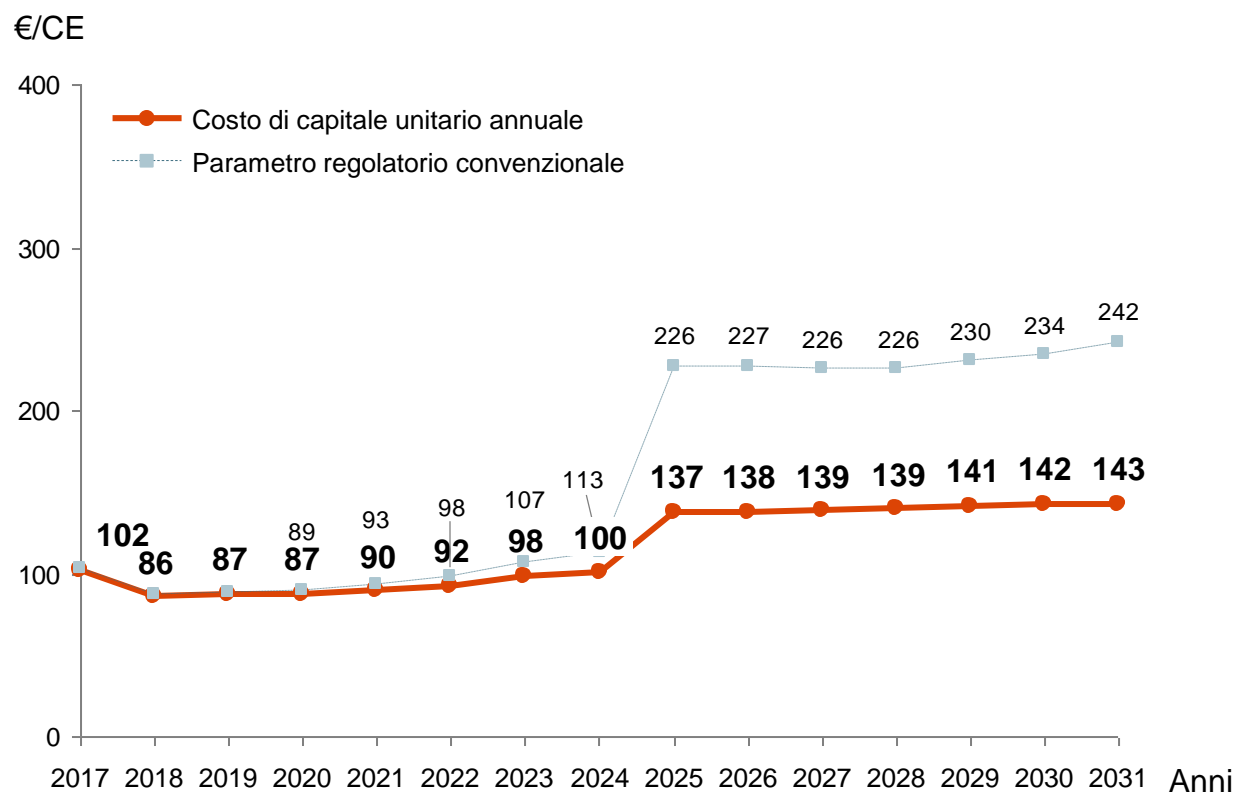
Stima annuale delle spese unitarie di capitale

e-distribuzione

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

Al netto di spese di capitale per concentratori e sistema centrale

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 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

Funzionalità e benefici del Contatore 2G

Il processo di installazione

Piano di messa in servizio ed economics

Rapporto con i Clienti e con gli altri stakeholder: attività di comunicazione

Il rapporto con i Clienti è stato costruito lungo due aree di lavoro

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

Strumenti diretti utilizzati per il Piano di Comunicazione

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

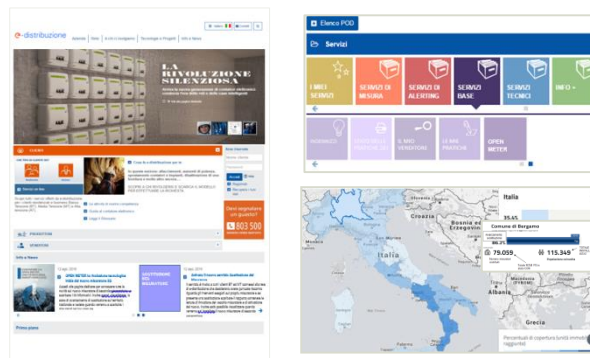
- **Mini brochure a corredo** del nuovo misuratore
- **Guida al display** e ai suoi messaggi, agli indicatori di consumo e al dispositivo per il controllo della fornitura di energia elettrica
- **Domande frequenti**

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**

Strumenti indiretti utilizzati per il Piano di Comunicazione

e-distribuzione



Campagna informativa

- **Ottimizzazione** dei **canali di comunicazione** per coinvolgere il maggior numero di persone;
- **Messaggi visivi e informativi**, in grado di trasmettere il significato del cambiamento;
- **Pubblicazioni** su quotidiani locali e nazionali.

Open Meter (Portale web)

- Implementazione **FAQ**;
- **Notizie sempre aggiornate** sulle attività di sostituzione;
- Download **kit informativi**.

Dettaglio nella prossima slide

Iniziative istituzionali

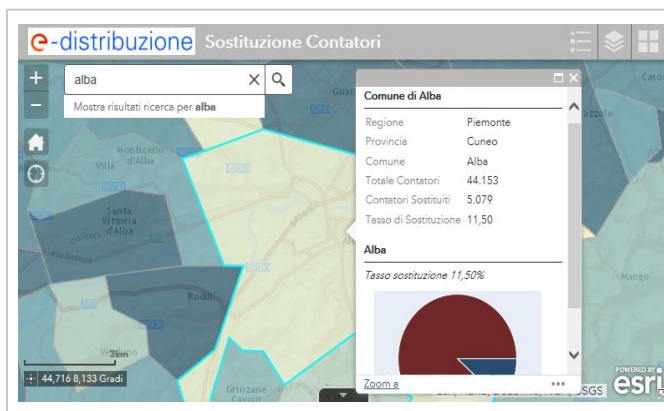
- **Workshop** dedicati alla campagna di sostituzione;
- **Comunicazioni** alle Istituzioni;
- Distribuzione di **manifesti** e totem.

Portale web: Open Meter

Servizi ad hoc per gli utenti

e-distribuzione

Area pubblica



Informazioni (kit informativi e SAL)

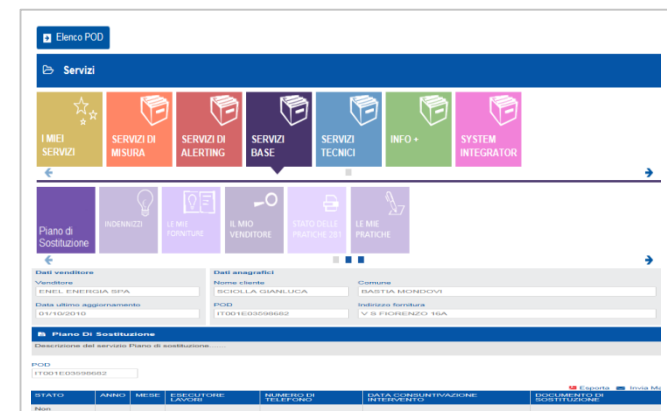
- **Notizie** sempre aggiornate sulla sostituzione
- Kit informativi e **manuali tecnico-informativi**
- **Supporto** immediato alle richieste di informazioni
- **Stato di avanzamento lavori**, in forma grafica e tabellare, a diversi livelli di aggregazione

Regione	Provincia	Comune	Totale Contatori	Contatori Sostituiti	Tasso di Sostituzione
Toscane	Pia	Vicopiano	145,751	106,884	73,33
Toscane	Pia	Casine	48,441	13,840	28,57
Toscane	Pia	Pia	28,542	21,109	73,96
Toscane	Pia	Pia	28,542	21,109	73,96
Toscane	Pia	Pia	28,542	21,109	73,96
Toscane	Pia	Casine	48,441	13,840	28,57
Toscane	Pia	Pia	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

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: predisposti molteplici 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 la richiesta del Cliente
- ✓ **Estrazione Pianificazione lavori:** pubblicato l'**elenco dei Comuni** per i quali è stato pianificato l'intervento di sostituzione



Associazioni Consumatori

Sigla del Decalogo – Obiettivi

- ✓ Fornire le **informazioni** necessarie;
- ✓ Organizzare **momenti informativi** e formativi;
- ✓ Predisporre una **casella di posta elettronica** a cui inviare comunicazioni o segnalazioni;
- ✓ Organizzare **incontri** periodici sullo stato di avanzamento del piano



e-distribuzione

ANCI

Sigla di un protocollo di intesa – Obiettivi

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



Grazie

