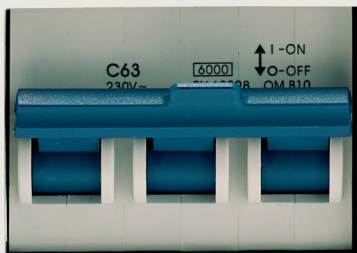




**OPEN METER.
UNA GUIDA
SU CUI CONTARE.**



e-distribuzione



Indice

Da Enel Distribuzione a E-distribuzione	4
Open Meter: il contatore elettronico 2.0	8
Scenario regolatorio	10
I motivi della sostituzione	12
I. Vantaggi del contatore elettronico “Open Meter”	16
II. Certificazione metrologica e dichiarazione di conformità del contatore elettronico	18
III. Costi di installazione	20
IV. Identificazione del personale	20
V. I passi della sostituzione	21
VI. Certificazione delle letture di rimozione	28
VII. Servizi a disposizione del cliente finale	29
VIII. FAQ	35
IX. Contatti utili	51

Da Enel Distribuzione a E-distribuzione

E-distribuzione S.p.A. è la società concessionaria del servizio di distribuzione dell'energia elettrica che fino al 30 giugno 2016 ha avuto la denominazione di Enel Distribuzione S.p.A.

Il cambio della denominazione sociale è stato effettuato per adempiere agli obblighi di separazione del marchio e delle politiche di comunicazione tra la società di distribuzione e le società di vendita che operano all'interno di un medesimo gruppo societario, previsti dall'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico (AEEGSI) con Deliberazione n. 296/2015/R/com.

E-distribuzione svolge il "servizio di distribuzione dell'energia elettrica", nel rispetto della concessione e della regolazione emanata dall'AEEGSI, nei circa 7.500 comuni italiani ricompresi nella stessa concessione.

In particolare, l'attività di distribuzione di energia elettrica comprende le prestazioni e le responsabilità inerenti ai servizi di:

- connessione, che consiste nel collegamento di clienti e produttori alla rete di distribuzione;

- trasporto, che consiste nel trasporto dell'energia elettrica prelevata e immessa da altre reti, e dai clienti e produttori direttamente connessi alla propria rete, con le caratteristiche previste;
- misura, che consiste nell'installazione e manutenzione dei misuratori, nella rilevazione, registrazione e validazione delle misure nonché nella messa a disposizione delle misure dell'energia elettrica ai soggetti interessati.



Le più importanti iniziative e i principali progetti di innovazione e miglioramento delle reti che E-distribuzione sta realizzando riguardano le Smart Grid. Il primo e più importante passo verso la realizzazione delle reti intelligenti, che coniugano l'utilizzo di tecnologie tradizionali con soluzioni digitali innovative, è stato l'introduzione, a partire dall'anno 2001, dei contatori elettronici di prima generazione e del relativo sistema di telegestione.

Dopo 15 anni, E-distribuzione ha avviato un piano di sostituzione dei contatori di prima generazione installati sulla sua rete con Open Meter, il contatore elettronico 2.0.



Open Meter: il contatore elettronico 2.0

E-distribuzione presenta la nuova generazione del più avanzato sistema al mondo di gestione di contatori intelligenti, che andranno progressivamente a sostituire quelli precedentemente installati, portando le più moderne tecnologie di misura ai clienti connessi alle proprie reti, offrendo informazioni sempre più puntuali e precise e abilitando servizi innovativi che potranno migliorare la gestione delle esigenze dei clienti e aiutarli a ottimizzare i consumi.

Realizzati secondo le specifiche funzionali emanate dall'AEEGSI con la Deliberazione 87/2016/R/eel, i nuovi smart meter consentiranno infatti moltissimi vantaggi e saranno soprattutto un utilissimo strumento per i consumatori che, oltre a monitorare puntualmente i propri consumi con grande accuratezza, avranno la possibilità di accrescere la propria consapevolezza energetica e di compiere scelte in linea con le proprie abitudini, il proprio stile di vita e la propria sensibilità ambientale.

Oltre alle informazioni presenti sul display, E-distribuzione mette infatti a disposizione dei clienti una piattaforma web dove è possibile verificare e analizzare tutte le informazioni relative ai propri consumi.

Ulteriori specifici servizi potranno essere assicurati dai fornitori di energia che, su autorizzazione del cliente, avranno accesso allo storico dei consumi e che potranno fornire strumenti di monitoraggio e analisi personalizzate per ciascun cliente.



Scenario regolatorio¹

Con la Deliberazione 87/2016/R/eel, pubblicata l'8 marzo 2016, l'AEEGSI ha definito le specifiche funzionali abilitanti i misuratori intelligenti in bassa tensione e i livelli attesi di performance dei sistemi di smart metering di seconda generazione (2G), in vista della sostituzione dei misuratori di prima generazione che avranno completato la vita utile prevista a fini regolatori. Il provvedimento, adottato in attuazione di quanto disposto dal decreto legislativo di recepimento della Direttiva Europea sull'efficienza energetica (D. Lgs. 4 luglio 2014, n. 102), segue un ampio processo di consultazione (Deliberazione 416/2015/R/eel), nell'ambito del quale l'AEEGSI ha tenuto incontri tecnici e di approfondimento, sia con soggetti del settore dell'energia che del mondo delle telecomunicazioni e si è avvalsa della collaborazione tecnica dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM).

Le caratteristiche fondamentali richieste al nuovo sistema di misura nel suo complesso sono:

- evoluzione della quantità di dati di misura con registrazione delle curve di carico per tutti i clienti e disponibilità giornaliera delle stesse;

- estensione dei dati relativi alla qualità della rete con registrazione della misura della tensione e delle interruzioni;
- aggiunta di ulteriori canali di comunicazione, uno Power Line per comunicazione dedicata con i dispositivi del cliente ed uno in radiofrequenza (o con successive evoluzioni wireless o fibra) per comunicazioni più tempestive;
- informazioni personalizzate a disposizione del venditore (nome del venditore, data di inizio del contratto, codice cliente del venditore, numero di telefono del venditore ecc.) e visualizzazione delle curve orarie con possibilità di programmazione di 6 fasce di prezzo multiorarie;
- messa a disposizione del sistema informatico di riprogrammazione e gestione dei dati commerciali del misuratore al Sistema Informativo.

Con la Deliberazione 646/2016/R/eel, pubblicata l'11 novembre 2016, l'AEEGSI ha approvato i criteri per il riconoscimento tariffario dei costi per i sistemi di smart metering di seconda generazione (smart metering 2G) e ha definito le disposizioni in materia di messa in servizio dei medesimi.

¹Fonte: Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema Idrico.

Il provvedimento, che fa seguito anche in questo caso ad un ampio processo di consultazione (Documenti di consultazione AEEGSI n. 267/2016/R/eel e n. 457/2016/R/eel), fissa i criteri per il riconoscimento dei costi di capitale per i sistemi di smart metering che rispettino i requisiti funzionali e i livelli di performance definiti dalla Deliberazione AEEGSI 87/2016/R/eel.

I motivi della sostituzione

Alla luce di tale scenario regolatorio, nel corso dell'anno 2017 E-distribuzione darà il via alla sostituzione degli oltre 32 milioni di contatori elettronici di prima generazione installati nelle case e nelle aziende italiane.

Nell'ultimo bimestre del 2016 sono previste piccole sperimentazioni in limitate porzioni di territorio di competenza di E-distribuzione.

La sostituzione dei contatori attuali con quelli di nuova generazione deriva dalla necessità per le imprese distributrici, in qualità di esercenti l'attività di misura, di adottare sistemi di misurazione intelligenti che soddisfino i requisiti del D. Lgs. 102/2014 che ha recepito la Direttiva Europea 2012/27/UE sull'efficienza energetica.

Le più recenti direttive europee prevedono infatti che vengano fornite al cliente informazioni molto



più dettagliate di prima su tempi e profili di utilizzo dell'energia elettrica, tali da promuovere l'efficienza energetica, aumentando la consapevolezza dei comportamenti di consumo e favorendo la concorrenza nei servizi post-contatore. Tali funzionalità non sono pienamente supportate dagli attuali contatori di prima generazione (1G), pur precisi e conformi alla normativa sinora vigente: emerge quindi la necessità di un cambio tecnologico per soddisfare al meglio le esigenze dei clienti che chiedono di poter disporre di nuovi servizi.

In questo modo E-distribuzione assicura ai clienti connessi alle proprie reti una qualità del servizio sempre ottimale e in linea con l'evoluzione tecnologica nel settore della misurazione dei consumi.



I. Vantaggi del contatore elettronico Open Meter

Il nuovo contatore introduce nuove funzionalità, permettendo di accedere in modo dettagliato alle informazioni di consumo, in particolare:

- verificare quanta energia elettrica è stata consumata e registrata dal contatore, suddivisa nelle diverse fasce orarie;
- esaminare in dettaglio l'andamento dei consumi giornalieri, grazie ai dati di misura per singolo quarto d'ora;
- conoscere l'effettiva potenza assorbita in ogni momento, la media per ogni quarto d'ora e quella massima prelevata nella giornata.



Attraverso la telelettura giornaliera dei dati di misura rilevati ogni 15 minuti, i venditori potranno inviare ai clienti fatture basate sui consumi puntualmente registrati, minimizzando la fatturazione di acconti e conguagli.

Le informazioni relative ai consumi saranno visualizzabili sul display, ma non solo: attraverso l'attivazione di specifici servizi, erogati da terze parti di mercato, si potranno visualizzare e scaricare dati e grafici sui consumi, via web o con una APP per smartphone.

Questi servizi saranno resi disponibili in conformità a quanto previsto dalle disposizioni delle deliberazioni dell'AEEGSI.

II. Certificazione metrologica e dichiarazione di conformità del contatore elettronico

I contatori sono stati realizzati in conformità al Decreto Legislativo 19 maggio 2016, n. 84 di attuazione della Direttiva Europea 2014/32/UE concernente l'armonizzazione delle legislazioni degli stati membri relative alla messa a disposizione sul mercato di strumenti di misura - Direttiva MID (Measuring Instruments Directive) - che disciplina l'immissione sul mercato e la messa in servizio degli strumenti di misura.

La **certificazione del contatore** (Modulo B), in conformità a quanto previsto dagli indicati provvedimenti normativi, è stata effettuata da un organismo notificato, accreditato a livello europeo, seguendo le procedure di valutazione della conformità stabilite dalla direttiva stessa. Il processo di valutazione della conformità ha previsto, in particolare, l'espletamento di prove di laboratorio, analogamente a quanto fatto per la precedente generazione di contatori, in conformità alle pertinenti normative armonizzate dell'Unione: CEI EN 50470-1, CEI EN 50470-3.

Il certificato relativo al Modulo B del contatore monofase che sarà installato è il numero T10826.

Anche i **siti di produzione del contatore elettronico** sono soggetti a un processo di certificazione (Mo-

dulo D) previsto dai provvedimenti normativi e a visite periodiche di sorveglianza da parte dell'organismo notificato.

In ogni sito sono inoltre effettuate prove di collaudo e accettazione mirate a garantire la qualità metrologica di ogni lotto prodotto.

Essendo conforme a tutti i requisiti previsti dal Decreto Legislativo 19 maggio 2016, n. 84 di attuazione della Direttiva Europea 2014/32/UE, **il nuovo contatore elettronico di E-distribuzione riporta sia la marcatura CE sia la marcatura metrologica supplementare**, costituita dalla lettera maiuscola M e dalle ultime due cifre dell'anno di apposizione della marcatura, iscritte in un rettangolo, nonché il codice di accreditamento europeo dell'organismo notificato (0122).

Le due marcature attestano la conformità del contatore alla Direttiva Europea MID.

L'organismo notificato che ha emesso le certificazioni sopra indicate è NMI Certin BV.

Sulla base delle certificazioni rilasciate dall'organismo notificato NMI Certin BV, E-distribuzione, nella sua qualità di fabbricante del contatore, rilascia apposita *"Dichiarazione di conformità UE"*.

Il contatore di seconda generazione che verrà installato da E-distribuzione è anche conforme ai requisiti essenziali della Direttiva Europea 1999/5/EC - Direttiva

R&TTE (Radio and Telecommunication Terminal Equipment Directive), come attestato dall'organismo notificato IMQ con numero di accreditamento 0051.

III. Costi di installazione

L'intervento per la sostituzione del contatore è completamente gratuito per il cliente. Non sarà dovuto alcun compenso al personale impegnato nell'operazione.

Ogni onere riconducibile alla distribuzione e alla misura dell'energia elettrica è già compreso nella voce "Spesa per il trasporto e la gestione del contatore" della propria bolletta.

IV. Identificazione del personale

Il personale incaricato della sostituzione del contatore sarà riconoscibile attraverso un tesserino dotato di foto. Qualora l'attività sia affidata ad un'impresa appaltatrice, ne verrà data informazione alle Autorità di pubblica sicurezza locale per assicurare ai clienti la massima trasparenza e sicurezza. I clienti stessi potranno richiedere una verifica attraverso il Numero Verde 800.085.577, selezionando il canale dedicato al nuovo contatore Open Meter, oppure registrandosi al portale e-distribuzione.it, tramite il servizio Open Meter Plan.

e-distribuzione

**OPEN METER
NUOVO CONTATORE
ELETTRONICO 2.0**

Installazione del contatore di E-distribuzione
tramite impresa affidataria



Impresa affidataria: **Nome Società**

Impresa esecutrice: **Nome Società**

Operatore Impresa esecutrice: **Nome Cognome**

Luogo e data di nascita dell'Operatore: **Luogo 00/0/0000**

Lettera di attestazione n°: **GM21526**

L'impresa

L'operatore

V. I passi della sostituzione

1) Verifica della rilevazione automatica delle letture del contatore in opera

In fase di pianificazione delle attività, E-distribuzione verificherà la presenza nei propri sistemi delle letture automatiche rilevate sul contatore. In caso di letture non acquisite automaticamente dal sistema, la sostituzione sarà svolta esclusivamente con la presenza del cliente. In caso di assenza del cliente verrà concordato un appuntamento personalizzato.

2) Avviso di sostituzione

La sostituzione del contatore sarà comunicata con 5 giorni di anticipo tramite specifiche affissioni all'ingresso di case, fabbricati, esercizi commerciali o industriali interessati, con indicazione della data e della fascia oraria prevista.

AVVISO SOSTITUZIONE CONTATORE

E-distribuzione sta sostituendo, ai clienti connessi alle proprie reti, l'attuale contatore elettronico con un altro di nuova generazione, che assicura maggiori funzionalità e vantaggi.

La sostituzione del contatore è completamente gratuita.

Il cliente non è tenuto a presenziare alle operazioni di sostituzione, ad eccezione dei casi in cui la sua presenza o quella di un suo incaricato risulti indispensabile per l'accesso al contatore.

In tutti i casi di sostituzione sarà reso disponibile, previa registrazione all'area riservata, sul sito internet **e-distribuzione.it**, il documento di sostituzione del misuratore.

Non sarà dovuto alcun compenso al personale impegnato nell'operazione che sarà riconoscibile attraverso un tesserino identificativo dell'impresa incaricata, già segnalata all'autorità di pubblica sicurezza locale.

Durante l'intervento sarà necessaria una brevissima interruzione dell'energia elettrica, finalizzata alla sola sostituzione del misuratore, per la quale **E-distribuzione** si scusa anticipatamente.

A corredo del nuovo contatore elettronico sarà reso disponibile un opuscolo informativo che ne illustra principali funzionalità e vantaggi.

La sostituzione del contatore per questo edificio è fissata per il giorno

_____ dalle ore _____ alle ore _____

Per maggiori informazioni sarà possibile consultare il sito internet **e-distribuzione.it** oppure telefonare al **Numero Verde 800 085 577**.

E-distribuzione ringrazia per la gentile collaborazione.

AVVISO MANCATA SOSTITUZIONE CONTATORE

Gentile Cliente,

come comunicato, oggi era prevista la sostituzione del suo contatore. Purtroppo, vista la sua assenza, non è stato possibile svolgere questa operazione.

La preghiamo di concordare un nuovo appuntamento, chiamando un nostro incaricato, entro i prossimi cinque giorni, ai seguenti contatti:

_____ dalle _____ alle _____
_____ dalle _____ alle _____

al seguente indirizzo di posta elettronica:

Non sarà dovuto alcun compenso al personale impegnato nell'operazione che sarà riconoscibile attraverso un tesserino identificativo dell'impresa incaricata, già segnalata all'autorità di pubblica sicurezza locale.

Durante l'intervento sarà necessaria una brevissima interruzione dell'energia elettrica, finalizzata alla sola sostituzione del misuratore, per la quale **E-distribuzione** si scusa anticipatamente.

E-distribuzione ringrazia per la gentile collaborazione.

Data _____ Timbro _____

In caso di impossibilità di accesso al contatore, la presenza del cliente sarà necessaria per permettere la sostituzione; solo in caso di momentanea indisponibilità del cliente verrà lasciato uno specifico avviso con tutte le informazioni necessarie per concordare l'appuntamento per la sostituzione.

3) Verifica matricola contatore, dati cliente, assenza manomissioni, test rapido

Prima della rimozione del misuratore attualmente in funzione, il tecnico incaricato controllerà la coerenza dei dati del contatore rispetto alle informazioni presenti a sistema e verificherà l'eventuale presenza di manomissioni sull'impianto di connessione. In caso di esito negativo del controllo di coerenza dei dati o in presenza di manomissioni, la sostituzione sarà sospesa e verrà effettuata successivamente, alla presenza del cliente e a cura del personale di E-distribuzione, anche su appuntamento. Prima della rimozione, verrà inoltre eseguito un test rapido sul misuratore in opera.

4) Rilevazione della lettura prima della rimozione del precedente contatore

Prima di rimuovere il contatore, si provvederà a rilevare e registrare in automatico sul sistema le letture presenti nel misuratore al momento della sostituzione. Queste saranno messe a disposizione nel cosiddetto "documento di sostituzione," con le modalità di cui al punto n.7.

Poiché il cliente non è tenuto a presenziare alle operazioni di sostituzione e vi è l'esigenza di tracciare elet-

tronicamente l'esecuzione di tutte le fasi di intervento, tutti i flussi informativi sono automatizzati con registrazione digitale delle letture senza rilascio di documentazione cartacea al momento della sostituzione.

5) Breve disalimentazione della fornitura

La sostituzione del contatore comporterà una breve disalimentazione della fornitura, limitando al massimo i disagi per la clientela. Nei casi in cui sia stata comunicata la presenza di apparecchiature elettromedicali, E-distribuzione adotterà specifiche precauzioni, fissando apposito appuntamento.

6) Installazione del nuovo contatore

Le operazioni di sostituzione si concluderanno con la configurazione e l'attivazione del nuovo contatore, che sarà riprogrammato con gli stessi dati contrattuali del misuratore precedente, e consentirà l'immediato ripristino dell'erogazione di energia elettrica.

7) Documenti informativi e di sostituzione

Ogni contatore è corredato da una guida al suo utilizzo "mini brochure" pieghevole, posizionata sopra il top del contatore, che illustra le principali funzionalità e vantaggi e dove sarà possibile consultare le domande più frequenti. Sarà presente una breve guida al display e ai suoi messaggi, agli indicatori di consumo e al dispositivo per il controllo della fornitura di energia elettrica. Sul sito e-distribuzione.it, i clienti potranno scaricare, oltre allo stesso opuscolo informativo sul contatore, anche una "guida tecnica" di maggior

dettaglio sul contatore di nuova generazione. Inoltre, una volta completate le attività di sostituzione, tutti gli utenti registrati al portale di E-distribuzione (secondo le consuete modalità di registrazione al portale) potranno accedere al “documento di sostituzione”, di cui al punto n.4. In alternativa, il “documento di sostituzione” potrà essere richiesto tramite Numero Verde o tramite i canali ufficiali di E-distribuzione (Casella Postale - Fax Verde). Infine, tramite Numero Verde o direttamente dal portale e-distribuzione.it sarà possibile ottenere la dichiarazione di conformità relativa ai requisiti essenziali della Direttiva Europea 1999/5/CE- Direttiva R&TTE, riguardante le apparecchiature radio e le apparecchiature terminali di telecomunicazione. Per la “Dichiarazione di conformità UE”, che attesta la conformità ai requisiti previsti dal D. Lgs. n.84 del 19 maggio 2016 di attuazione della Direttiva MID 2014/32/UE, i clienti dovranno invece rivolgersi ai canali ufficiali di E-distribuzione, utilizzando l'apposito modulo scaricabile direttamente dal portale e-distribuzione.it o richiedibile al Numero Verde.

Modulo per la richiesta della “Dichiarazione di conformità UE” relativa al contatore di energia elettrica installato presso il punto di connessione alla rete elettrica di E-distribuzione S.p.A.

Dati intestatario punto di connessione

Cognome e Nome*
nato a* _____ il* _____

(se trattasi di società, associazione, ente ecc.) indicare denominazione ed eventuale ragione sociale*:

rappresentata dal Sig.*
nato a* _____ il* _____

Residente in

Via* _____
Comune* _____ CAP* _____ Prov.* _____

Recapito telefonico: _____ Indirizzo mail: _____

Dati relativi alla fornitura di energia elettrica*:

Numero POD*:

Identificativo del contatore*: COD. _____
N. _____

Esempio della posizione dei campi COD. e N sulla targa.



(1) Il codice POD si compone di 14 caratteri: IT001E (è rintracciabile nella fattura di energia elettrica);
(2) I dati *COD. e N.* sono disponibili direttamente sulla targa del contatore;

CHIEDE

Il rilascio della “Dichiarazione di conformità UE” di cui al D.Lgs. 84/2016 relativa al contatore di energia elettrica sopra identificato e la trasmissione della medesima al seguente indirizzo:

☐ indirizzo postale: _____

☐ indirizzo di posta elettronica: _____

*I campi contrassegnati con l'asterisco sono obbligatori.

Luogo e data

Firma

INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 DEL DECRETO LEGISLATIVO 30 GIUGNO 2003 N. 196 Il trattamento dei dati acquisiti con la presente richiesta avverrà al solo fine di dar corso alla medesima e nel pieno rispetto delle norme in materia di privacy (D.Lgs. 196/2003), decreto legislativo 196/2003. Il Titolare del trattamento dei dati acquisiti è E-distribuzione S.p.A., nella persona dell'Amministratore Delegato, domiciliato presso la sede della società in Roma, via Ombone n. 2. Il Responsabile del trattamento dei suddetti dati è il Responsabile della Unità Tecnologie di Rete di E-distribuzione S.p.A. con domicilio per la carica in via Ombone, 2 Roma nel cui confronti possono essere esercitati i diritti di cui all'art. 7 del D.Lgs. 196/2003.

VI. Certificazione delle letture di rimozione

La rilevazione delle “letture di rimozione”, ovvero il totale dei kWh registrati dal contatore sino al momento della sostituzione, avviene normalmente in via automatica ed è effettuata tramite una sonda bluetooth che collega il contatore al dispositivo di rilevazione e programmazione in dotazione all’operatore incaricato della sostituzione.

Le letture rilevate vengono accettate solo se il contatore non presenta anomalie nei suoi registri di funzionamento.

Una volta accettate, le letture vengono sottoposte a dei controlli di congruenza con le letture valide presenti nell’archivio storico dei consumi del cliente e inviate alla fatturazione.

Qualora il contatore presentasse anomalie, l’operatore rileverà manualmente le letture che saranno poi inviate agli uffici di competenza per gli eventuali approfondimenti del caso.

Le sostituzioni ove sia necessario rilevare manualmente le letture, verranno eseguite dal personale di E-distribuzione.

VII. Servizi a disposizione del cliente finale

Nei giorni precedenti l’attività, 5 giorni prima dell’intervento, verranno affissi all’ingresso degli immobili interessati dalla sostituzione gli avvisi riportanti la data e la fascia oraria, generalmente non superiore alle 3 ore, in cui verrà effettuato l’intervento.

A corredo del nuovo contatore elettronico sarà fornito un opuscolo informativo che illustrerà le principali funzionalità sul contatore elettronico e le risposte alle domande più frequenti.

Si tratta di un mini pieghevole che fornisce un immediato supporto per consultare il display e i suoi messaggi, gli indicatori di consumo e il dispositivo per il controllo della fornitura di energia elettrica; sarà apposto, tramite un’apposita taschina trasparente, adesiva e protettiva, sul top del contatore, in modo da essere sempre disponibile, facilmente reperibile e pronto all’uso in caso di necessità di consultazione.

Sul sito e-distribuzione.it e sull’APP Mobile, nella sezione dedicata al contatore, inserita nel più ampio catalogo di servizi disponibili per i clienti attivi e passivi, saranno fornite informazioni e approfondimenti relativi alle funzionalità del contatore.

OPEN METER. L'INNOVAZIONE SU CUI CONTARE.



**È arrivato il nuovo Contatore 2.0.
Più informazioni, più servizi, più benefici.**

Il nuovo **contatore elettronico 2.0** abilita nuove funzionalità e offre livelli di qualità del servizio più elevati, coniugando efficienza energetica e sostenibilità ambientale. Inoltre, attraverso la disponibilità di informazioni più dettagliate, puoi acquisire una maggiore consapevolezza sull'utilizzo dell'energia e ottenere così una riduzione dei tuoi consumi. Scopri di più su **e-distribuzione.it**.

e-distribuzione

L'**area pubblica** presenterà informazioni riguardanti:

- notizie sempre aggiornate sulle attività di sostituzione;
- kit informativi (visualizzabili e scaricabili) che comprendono manuali tecnico-informativi sulle caratteristiche e nuove funzionalità del contatore elettronico 2.0;
- supporto immediato per richiesta di informazioni con sezione dedicata alle domande e risposte più frequenti.

In ottemperanza a quanto previsto dalla Deliberazione dell'AEEGSI 646/2016/R/eel, per la fase di messa in servizio massiva (PDFM), sarà resa disponibile la pianificazione semestrale. Inoltre, per offrire una più ampia informativa riguardo ai tempi di sostituzione, sarà pubblicata anche la pianificazione trimestrale degli interventi di sostituzione. Per ciascun mese dei tre, sarà possibile visualizzare l'elenco dei Comuni interessati dall'avvio del piano di sostituzione.

Aperto la pagina del servizio, l'utente potrà visualizzare la mappa grafica dell'Italia contenente l'indicazione per ogni singola regione del tasso di sostituzione dei contatori. Ciascuna regione, assumerà una diversa colorazione a seconda della percentuale di sostituzione raggiunta.

Nell'**area riservata**, invece, attraverso il nuovo servizio "OPEN METER PLAN", accessibile previa registrazione (secondo le consuete modalità di registrazione al portale), l'utente potrà visualizzare la pianificazione dell'attività di sostituzione relativa al POD (Point of Delivery – Punto di Consegna) di propria pertinenza, verificare se il POD sarà compreso nel piano di sostituzione nell'arco dei tre mesi successivi alla data di accesso e ricevere una comunicazione preventiva in merito alla tempistica di sostituzione del proprio contatore.

Nel caso in cui il POD selezionato sia compreso nella pianificazione trimestrale, sarà possibile visualizzare il mese di effettuazione dell'intervento e la ragione sociale dell'impresa incaricata da E-distribuzione di eseguire i lavori ed i relativi contatti.

Inoltre, con l'obiettivo di minimizzare i disagi per i clienti e presentare da subito i benefici del nuovo contatore, una volta completate le attività di sostituzione, tutti gli utenti registrati al portale di E-distribuzione (secondo le consuete modalità di registrazione al portale) potranno accedere al "documento di sostituzione" contenente le seguenti informazioni:

- data di esecuzione dell'intervento di sostituzione;
- dati di targa e letture rilevate dal contatore precedentemente installato;

- dati di targa e letture di attivazione rilevate al momento della posa del nuovo contatore.

Infine, per ottenere la "Dichiarazione di conformità UE", che attesta la conformità ai requisiti previsti dal D. Lgs. n.84 del 19 maggio 2016 di attuazione della Direttiva MID 2014/32/UE, i clienti dovranno rivolgersi ai canali ufficiali di E-distribuzione (Casella Postale - Fax Verde), utilizzando l'apposito modulo scaricabile direttamente dal portale e-distribuzione.it o richiedibile al Numero Verde.

I certificati rilasciati dall'organismo notificato sono scaricabili direttamente dal sito di WELMEC (Western European Legal Metrology Cooperation, www.welmec.org) - organismo di cooperazione europea nella metrologia legale - che pubblica i certificati rilasciati dagli organismi notificati europei.

La Dichiarazione di conformità relativa ai requisiti essenziali della Direttiva 1999/5/CE - Direttiva R&TTE (Radio and Telecommunication Terminal Equipment Directive) - riguardante le apparecchiature radio e le apparecchiature terminali di telecomunicazione, potrà invece essere scaricata direttamente dal portale e-distribuzione.it o richiesta al Numero Verde.



**NON SEGUIAMO
LA CORRENTE.
NOI SIAMO
LA CORRENTE.**

Open Meter.
Siamo orgogliosi di presentare
il contatore più evoluto al mondo.

e-distribuzione

VIII. FAQ

1) Perché E-distribuzione sostituisce i contatori?

La sostituzione dei contatori attuali - pur funzionanti - con quelli di nuova generazione, deriva fondamentalmente da provvedimenti normativi, che pur non ponendo in capo al distributore l'obbligo esplicito e "diretto" alla sostituzione immediata dei contatori oggi utilizzati, hanno stabilito condizioni che rendono comunque necessario che le imprese distributrici, in qualità di esercenti l'attività di misura, adottino sistemi di misurazione cosiddetti "intelligenti".

I nuovi contatori consentiranno infatti di soddisfare i requisiti richiesti per i misuratori dal D.Lgs. 102/2014 (di recepimento della Direttiva Europea 2012/27/UE sull'efficienza energetica) ovvero di fornire informazioni sui tempi di utilizzo dell'energia elettrica tali da promuovere l'efficienza energetica, aumentando la consapevolezza dei comportamenti di consumo dei clienti, favorendo la concorrenza nei servizi post-contatore e di messa a disposizione dei dati al cliente finale o a terze parti designate dal cliente: tali funzionalità non sono pienamente supportate dagli attuali contatori di prima generazione e richiedono quindi un cambio tecnologico.

In questo modo E-distribuzione assicura ai clienti connessi alle proprie reti un servizio sempre ottimale e in linea con l'evoluzione tecnologica nel settore della misurazione dei consumi.

2) La sostituzione del contatore dipende dal mio venditore?

La sostituzione del misuratore non dipende dal venditore con cui si ha il rapporto di fornitura di energia elettrica, in quanto i contatori sono di proprietà delle società di distribuzione che gestiscono la rete cui è connessa la fornitura.

Se la fornitura risulta essere connessa alla rete di cui E-distribuzione è il gestore, il contatore sarà interessato dalla campagna di sostituzione massiva che verrà avviata nel corso dell'anno 2017.

3) Che differenze ci sono tra distributore e venditore?

Il distributore è il soggetto che, titolare di una concessione ministeriale per il servizio di distribuzione dell'energia elettrica, gestisce la rete elettrica, effettua la connessione alla rete dei punti di prelievo (clienti finali) e dei punti di immissione (produttori), effettua il servizio di trasporto sulle reti di media e bassa tensione, rileva e certifica le misure dell'energia prelevata o immessa sulla rete. Il trasporto dell'energia elettrica per la consegna ai clienti finali viene effettuato dal distributore sulla base di

un rapporto contrattuale che intercorre con i venditori, i quali ricevono a tal fine uno specifico mandato dai clienti finali.

I venditori invece sono le società che stipulano i contratti di fornitura con il cliente, inviano la bolletta e si occupano di tutti gli aspetti commerciali, facendo da interfaccia con il distributore.

4) Quanto costa la sostituzione del nuovo contatore elettronico?

L'intervento per l'installazione del nuovo contatore elettronico 2.0 è completamente gratuito per il cliente. Non sarà dovuto alcun compenso al personale impegnato nell'operazione, che sarà riconoscibile attraverso un tesserino identificativo. I costi relativi ai contatori di seconda generazione saranno definiti dall'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico (AEEGSI) e saranno ricompresi nell'ambito del corrispettivo per il servizio di misura già oggi presente in bolletta alla voce "spesa per il trasporto e la gestione del contatore".

5) Sono previste opere a carico del cliente per il cambio del contatore elettronico?

Di norma la sostituzione del contatore elettronico verrà eseguita senza la necessità di effettuare interventi sulla presa o sulla "basetta" di fissaggio, né spostamenti rispetto all'ubicazione dell'attuale contatore elettronico in opera, in quanto il nuovo

contatore elettronico 2.0 è perfettamente compatibile con i collegamenti esistenti relativi a quello attualmente posato.

6) Il nuovo contatore elettronico sarà connesso con la Fibra Ottica?

Il contatore elettronico 2.0 (Open Meter) non ha collegamenti in Fibra Ottica e invia i dati di misura attraverso il cavo elettrico tramite onde convogliate sfruttando la tecnologia PLC.

7) Quali tipi di contatori verranno sostituiti?

Saranno oggetto della campagna di sostituzione massiva, che verrà avviata nel corso dell'anno 2017, tutti i contatori di bassa tensione - sia elettromeccanici sia elettronici di prima generazione - la cui fornitura risulta essere connessa alla rete di cui E-distribuzione è il gestore, qualunque sia il venditore.

8) Il nuovo contatore Open Meter ha le stesse dimensioni di quello attualmente in opera?

Il nuovo contatore, pur avendo un design diverso da quello attualmente installato, è assolutamente compatibile con l'ingombro dell'attuale misuratore di prima generazione.

9) Il nuovo contatore può essere installato in un luogo diverso da quello attuale?

Non è possibile. L'attività di sostituzione, gratuita, prevede che il contatore venga installato nello stesso posto in cui si trova quello attualmente in opera. Se il cliente desidera spostare il contatore, deve richiederne lo spostamento tramite il proprio fornitore di energia elettrica che gli comunicherà il relativo preventivo di spesa.

Per maggiori informazioni si può accedere al portale di E-distribuzione alla sezione dedicata alle richieste di spostamento.

10) Come verrò informato della sostituzione?

E-distribuzione avvierà una campagna di comunicazione che coinvolgerà le istituzioni, gli organi di informazione, gli enti locali e le associazioni dei consumatori.

Nei giorni precedenti la sostituzione del contatore, e 5 giorni prima dell'intervento, verrà affisso all'ingresso dell'immobile interessato (porta di casa o del condominio) un avviso riportante la data e la fascia oraria, generalmente non superiore alle 3 ore, in cui verrà effettuato l'intervento.

I clienti registrati sul sito di E-distribuzione potranno ricevere una comunicazione preventiva in merito alla tempistica di sostituzione del proprio contatore,

avranno accesso al “documento di sostituzione”, potranno sempre aggiornarsi sullo stato di avanzamento dei lavori e sulla pianificazione trimestrale e semestrale delle nuove installazioni.

Potranno scaricare sia la documentazione tecnica che gli opuscoli informativi relativi al nuovo contatore elettronico Open Meter.

Attraverso il Numero Verde 800.085.577 i clienti potranno richiedere informazioni sulle funzionalità e vantaggi del nuovo contatore, l’invio di kit informativi, la dichiarazione di conformità del contatore, informazioni sul piano di sostituzione del contatore e presentare eventuali reclami.

11) Quali servizi ho a disposizione accedendo al portale di e-distribuzione.it?

Sul sito internet di E-distribuzione (e-distribuzione.it) e sull’APP Mobile, nella sezione dedicata al contatore, saranno forniti informazioni e approfondimenti.

L’**area pubblica** presenterà informazioni riguardanti:

- notizie sempre aggiornate sulle attività di sostituzione;
- kit informativi (visualizzabili e scaricabili) che comprendono manuali tecnico-informativi sulle caratteristiche e nuove funzionalità del contatore elettronico 2.0;

- supporto immediato per richiesta di informazioni: sezione dedicata alle domande e risposte frequenti, navigabile tramite un flusso interattivo (albero di supporto) domanda/risposta.

In ottemperanza a quanto previsto dalla Deliberazione dell’AEEGSI 646/2016/R/eel, per la fase di messa in servizio massiva (PDFM) sarà resa disponibile la pianificazione semestrale.

Inoltre, per offrire una più ampia informativa riguardo ai tempi di sostituzione, sarà pubblicata anche la pianificazione trimestrale degli interventi di sostituzione.

Per ciascun mese dei tre, sarà possibile visualizzare l’elenco dei Comuni interessati dall’avvio del piano di sostituzione.

Aperto la pagina del servizio, l’utente potrà visualizzare la mappa grafica dell’Italia contenente l’indicazione per ogni singola regione del tasso di sostituzione dei contatori. Ciascuna regione assumerà una diversa colorazione a seconda della percentuale di sostituzione raggiunta.

Nell'**area riservata**, invece, attraverso il nuovo servizio "OPEN METER PLAN", accessibile previa registrazione (secondo le consuete modalità di registrazione al portale), l'utente potrà visualizzare la pianificazione dell'attività di sostituzione relativa al POD di propria pertinenza, verificare se il POD sarà compreso nel piano di sostituzione nell'arco dei tre mesi successivi alla data di accesso e ricevere una comunicazione preventiva in merito alla tempistica di sostituzione del proprio contatore.

Nel caso in cui il POD selezionato fosse compreso nella pianificazione trimestrale, sarà possibile visualizzare il mese di effettuazione dell'intervento e la ragione sociale dell'impresa incaricata da E-distribuzione di eseguire i lavori con i relativi contatti.

Inoltre, con l'obiettivo di minimizzare i disagi per i clienti e presentare da subito i benefici del nuovo contatore, una volta completate le attività di sostituzione, tutti gli utenti registrati al portale di E-distribuzione (secondo le consuete modalità di registrazione al portale) potranno accedere al "documento di sostituzione", contenente le seguenti informazioni:

- data di esecuzione dell'intervento di sostituzione;
- dati di targa e le letture rilevate dal contatore precedentemente installato;
- dati di targa e le letture di attivazione rilevate al momento della posa del nuovo contatore.

12) Se non sono presente durante l'attività di sostituzione del contatore come posso verificare le letture rilevate al momento del cambio del misuratore?

Una volta completate le attività di sostituzione, tutti gli utenti registrati al portale di E-distribuzione (secondo le consuete modalità di registrazione al portale) potranno accedere al "documento di sostituzione", contenente le seguenti informazioni:

- data di esecuzione dell'intervento di sostituzione;
- dati di targa e le letture rilevate dal contatore rimosso;
- dati di targa e le letture di attivazione rilevate al momento della posa del nuovo contatore.

Tale documento sarà reso disponibile ai clienti tramite il nuovo servizio OPEN METER PLAN, che consentirà di visualizzare e scaricare dal portale, tramite il download del file in formato PDF, la documentazione relativa alla rilevazione dei consumi registrati dal contatore al momento della sostituzione.

In alternativa il "documento di sostituzione" potrà essere richiesto tramite i seguenti canali:
Numero Verde 800.085.577, Casella Postale 5555-85100 Potenza, Fax Verde 800.046.674.

13) Oltre al portale di E-distribuzione quali altri contatti sono a disposizione del cliente per avere più informazioni o poter parlare con un operatore?

Per facilitare i contatti saranno disponibili diversi canali di comunicazione. Oltre agli usuali canali formali quali: Casella Postale 5555 - 85100 Potenza o il Fax Verde 800.046.674, sarà attivo il Numero Verde di E-distribuzione 800.085.577 che, attraverso servizi self service o tramite operatore telefonico, aiuterà il cliente a reperire le principali informazioni relative al piano di sostituzione.

14) Come si svolgerà la sostituzione?

Le fasi operative della sostituzione prevedono i seguenti passi:

- disconnessione dei collegamenti del cliente e rimozione del contatore in opera;
- installazione del nuovo contatore;
- programmazione del nuovo contatore e ripristino dei dati della fornitura;
- verifica del corretto funzionamento del contatore e ripristino dei collegamenti del cliente.

Il tempo complessivo di esecuzione delle fasi sopra dettagliate è stimato in circa 10 minuti, ma il tempo di effettiva disalimentazione della fornitura è limitato a pochi minuti.

15) Se non sarò in casa nella data stabilita per la sostituzione, chi posso contattare per avvisare e prendere un appuntamento?

La sostituzione del contatore, preceduta da una campagna stampa sui quotidiani locali, verrà comunicata al cliente con 5 giorni di anticipo, tramite l'affissione dell'avviso scritto. L'avviso riporterà la data prevista per la sostituzione e la fascia oraria - generalmente non superiore alle 3 ore - e verrà affisso presso gli ingressi delle case o dei condomini.

Qualora il contatore risulti accessibile, poiché posizionato ad esempio all'interno di spazi comuni all'interno dell'edificio, la sostituzione avverrà senza che sia necessaria la presenza del cliente. Il cliente potrà comunque verificare l'esito della rimozione richiedendo il "documento di sostituzione" (vedi domanda n.12).

In caso di contatore all'interno della proprietà del cliente e impossibilità di accesso per assenza dello stesso, verrà lasciato un avviso di mancata sostituzione con il riferimento telefonico da contattare per fissare una nuova data per l'intervento.

16) Il mio contatore è perfettamente funzionante, posso rifiutare la sostituzione?

No, non è possibile rifiutare la sostituzione. Il contatore è un apparato di proprietà di E-distribuzione che, in quanto concessionaria del servizio di distribuzione ed esercente l'attività di misura dell'energia elettrica, è legittimata a pianificarne ed effettuarne la sostituzione, nel rispetto delle disposizioni normative, di regolazione e delle condizioni contrattuali.

E-distribuzione ha avviato il progetto infrastrutturale per installazione dei nuovi misuratori Open Meter per rispondere pienamente alle disposizioni del D. Lgs. 102/2014, così da fornire ai clienti informazioni sui tempi di utilizzo dell'energia elettrica tali da promuovere l'efficienza energetica, aumentando la consapevolezza dei comportamenti di consumo. Il nuovo contatore permette infatti di avere un quadro sempre aggiornato dei prelievi giornalieri e dei consumi, con dati visualizzabili sul display del contatore o trasferibili a dispositivi esterni (ad esempio smartphone o tablet).

17) Ho in casa un apparecchio elettromedicale (non disalimentabile). Cosa devo fare?

Per tutte le utenze dichiarate non disalimentabili già inserite nel sistema informativo di E-distribuzione, il cliente verrà informato tramite preavviso individuale, che sarà effettuato con una delle seguenti modalità:

- comunicazione diretta, con consegna al cliente di un apposito modulo contenente le date concordate per la sostituzione del misuratore;
- comunicazione telefonica, documentata da apposito modulo che verrà spedito all'indirizzo del cliente.

Per entrambe le modalità di preavviso, si rileveranno sull'avviso o nella comunicazione telefonica sempre i seguenti dati:

- data dell'interruzione del servizio;
- intervallo di tempo durante il quale si avrà l'interruzione;
- firma del cliente per ricevuta, in caso di consegna del modulo scritto. Nel caso in cui il cliente venga avvisato telefonicamente, nel documento verrà riportato il nominativo dell'operatore di E-distribuzione che trasmette la comunicazione;
- numero di telefono contattato;
- nominativo del cliente;
- nominativo di chi riceve il preavviso.

Per verificare se la fornitura non disalimentabile è classificata come tale nei sistemi E-distribuzione, i clienti potranno rivolgersi al Numero Verde 800.085.577.

18) Quando inizierà la sostituzione dei contatori?

Il piano di sostituzione massiva su tutta la rete nazionale di E-distribuzione verrà avviato nel corso del 2017. Nell'ultimo bimestre del 2016 sono previste piccole sperimentazioni in limitate porzioni di territorio di competenza di E-distribuzione.

19) Quanti contatori saranno cambiati e in quanto tempo?

Il piano di sostituzione massiva prevede un totale di oltre 32 milioni di nuovi contatori elettronici installati nelle case e nelle aziende italiane. L'attività avverrà gradualmente nell'ambito di un piano pluriennale di sostituzione per l'intero territorio nazionale.

20) Come sono trattati i dati che vengono rilevati dal nuovo contatore? E-distribuzione ne garantisce la privacy e la riservatezza?

E-distribuzione utilizza le informazioni e/o i dati acquisiti dai contatori per finalità strettamente riconducibili allo svolgimento delle attività relative al servizio di connessione, distribuzione e di misura dell'energia elettrica.

Dette informazioni e/o dati saranno comunicati da E-distribuzione soltanto ai soggetti cui sono dovuti per disposizioni di legge o delle autorità competenti; in particolare, per quanto riguarda le comunicazioni dei dati di misura ai venditori, queste avverranno **solo ed esclusivamente** con le modalità a seconda dei tracciati definiti dall'AEEGSI.

Inoltre, per quanto riguarda i dati disponibili verso la casa del cliente, questi saranno messi a disposizione da soggetti autorizzati dal cliente secondo modalità che saranno definite dall'Autorità e dal CEI e nel rispetto delle misure di riservatezza delle informazioni.

21) Dove posso reperire le dichiarazioni di conformità del contatore?

Per ottenere la "Dichiarazione di conformità UE" che attesta la conformità ai requisiti previsti dal D. Lgs. n.84 del 19 maggio 2016 di attuazione della Direttiva MID 2014/32/UE, i clienti dovranno rivolgersi ai canali ufficiali di E-distribuzione (Casella Postale 5555- 85100 Potenza- Fax Verde 800.046.674), utilizzando l'apposito modulo scaricabile direttamente dal portale e-distribuzione.it o richiedibile al Numero Verde 800.085.577.

La Dichiarazione di conformità relativa ai requisiti essenziali della Direttiva Europea 1999/5/CE- Direttiva R&TTE (Radio and Telecommunication Terminal Equipment Directive), riguardante le apparecchiature radio e le apparecchiature terminali di telecomunicazione, potrà invece essere scaricata direttamente dal portale e-distribuzione.it o richiesta al Numero Verde 800.085.577.

22) Dove sono scaricabili i certificati rilasciati dall'organismo notificato?

I certificati sono scaricabili direttamente dal sito di WELMEC (Western European Legal Metrology Co-operation, www.welmec.org) - organismo di cooperazione europea nella metrologia legale - che pubblica i certificati rilasciati dagli organismi notificati europei.

IX. Contatti utili

- Sito web e-distribuzione.it
- Numero Verde 800.085.577
- Casella Postale 5555 – 85100 Potenza
- Fax Verde 800.046.674

Per ulteriori informazioni

800.085.577

e-distribuzione.it

e-distribuzione