



Open Meter: il contatore elettronico 2.0

Casale Monferrato 18/09/2018

e-distribuzione

Agenda

e-distribuzione

Contesto di riferimento

Volumi di piano e principali novità di processo

Piano di comunicazione e iniziative a tutela dei clienti

Sito di e-distribuzione e canali di contatto

Agenda

e-distribuzione

Contesto di riferimento

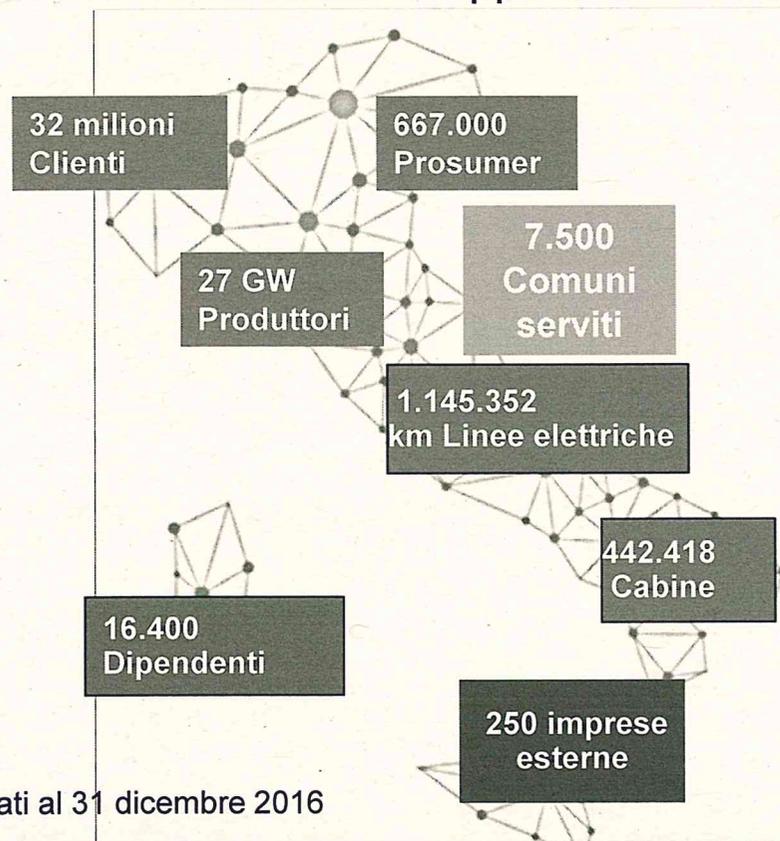
Volumi di piano e principali novità di processo

Piano di comunicazione e iniziative a tutela dei clienti

Sito di e-distribuzione e canali di contatto

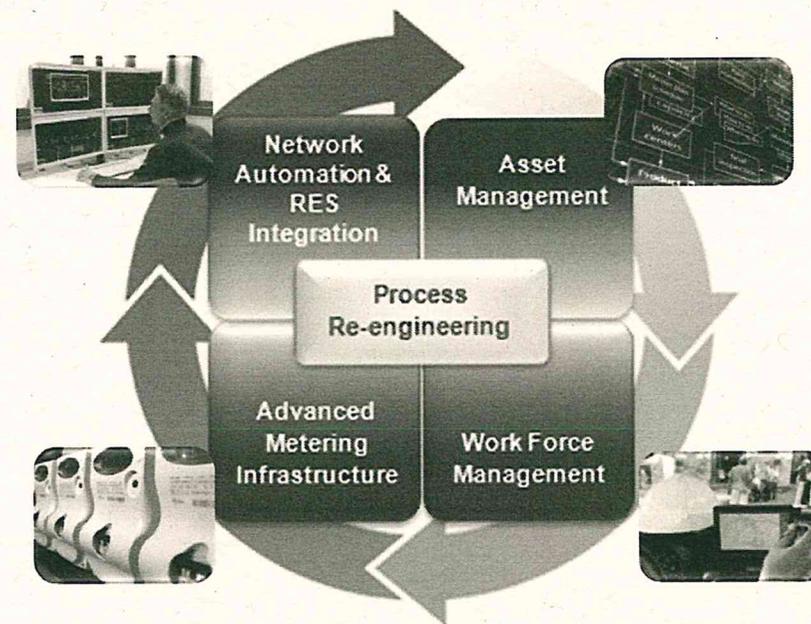
e-distribuzione

La rete elettrica del Gruppo Enel in Italia (*)



(*) dati al 31 dicembre 2016

e-distribuzione



- 43% costi operativi*
+ 71% qualità del servizio*

**Dati 2016 rispetto al 2001*

Innovazione continua al servizio del Paese

Evoluzione Smart Metering

e-distribuzione



Principali vantaggi del sistema di telegestione

Telelettura contatori

Operazioni commerciali da remoto

Incremento efficienza operativa

Miglioramento Customer Care

Riduzione tariffa di distribuzione

Costi Smart Metering 1G

Benchmark di riferimento a livello europeo

e-distribuzione

Italia 97 €/punto

Francia* 135 €/punto

Gran Bretagna** 161 €/punto

Finlandia 210 €/punto

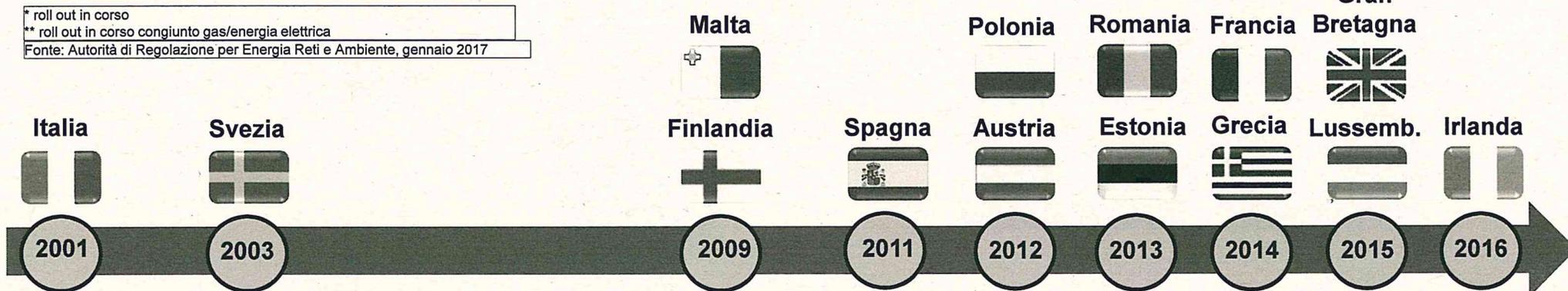
Paesi Bassi** 220 €/punto

Svezia 288 €/punto

* roll out in corso

** roll out in corso congiunto gas/energia elettrica

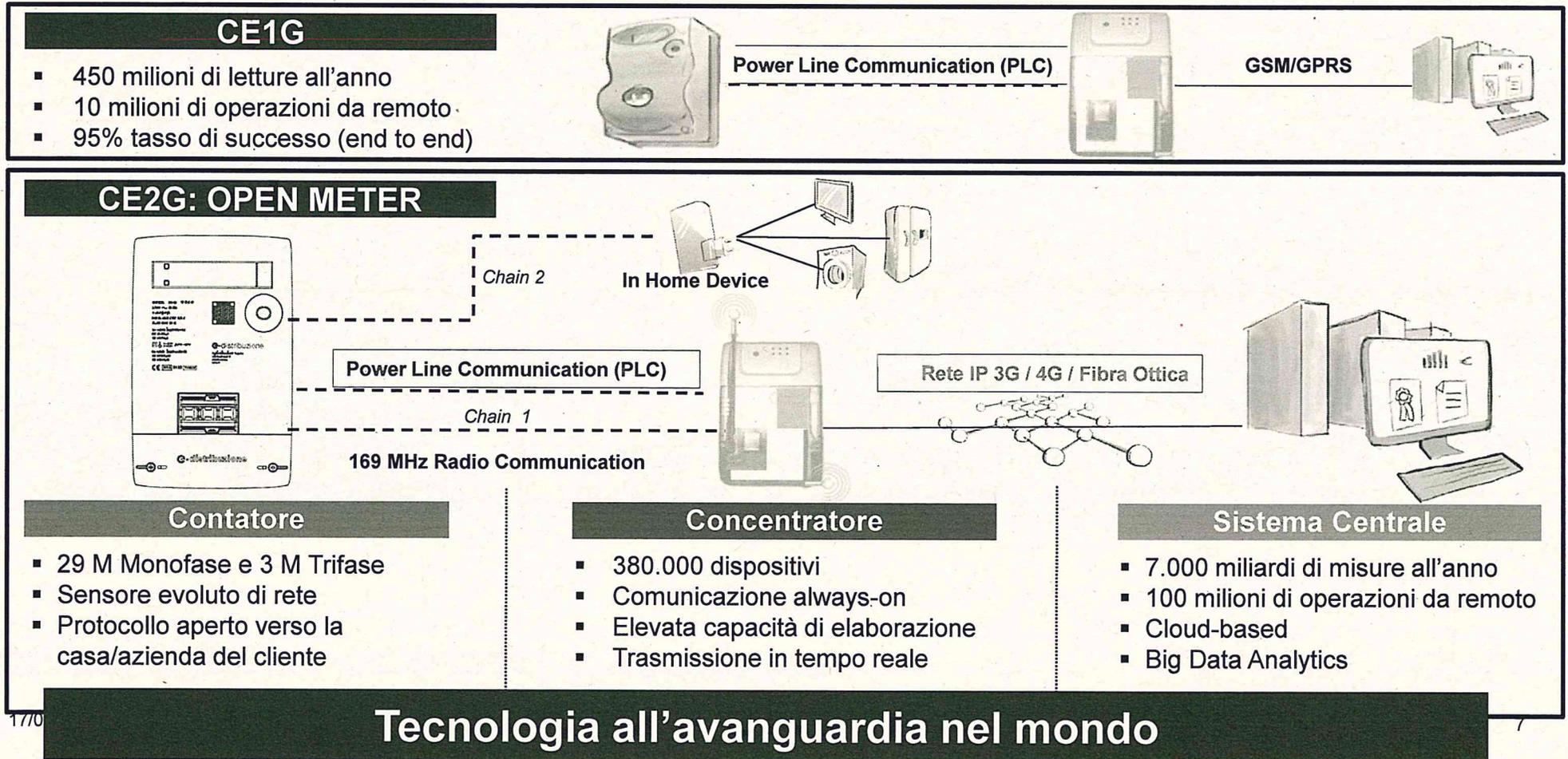
Fonte: Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, gennaio 2017



17/0 **In Italia il costo del contatore elettronico è inferiore al resto dell'UE**

Smart Metering: architettura di sistema

e-distribuzione



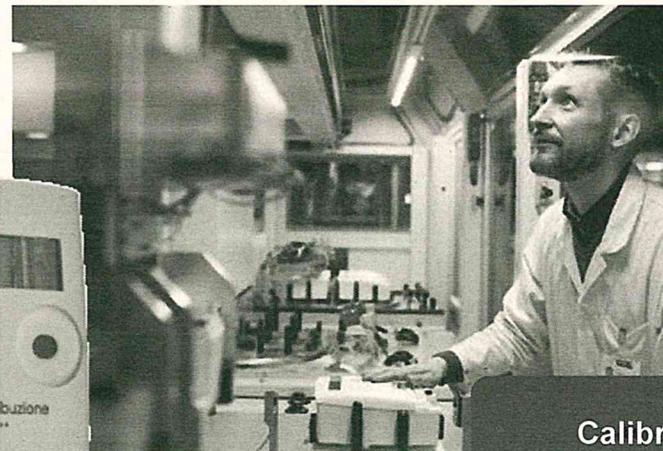
Tecnologia all'avanguardia nel mondo

Open Meter: un'eccellenza tutta italiana

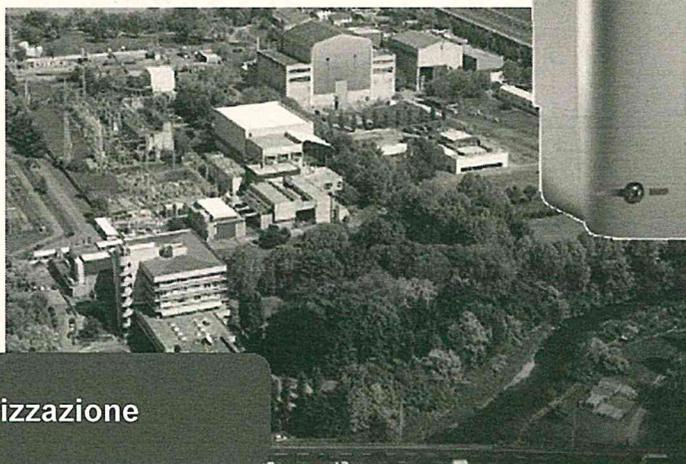
e-distribuzione



Progettazione



Calibrazione misura



Ingegnerizzazione



Certificazione di qualità

Agenda

e-distribuzione

Contesto di riferimento

Volumi di piano e principali novità di processo

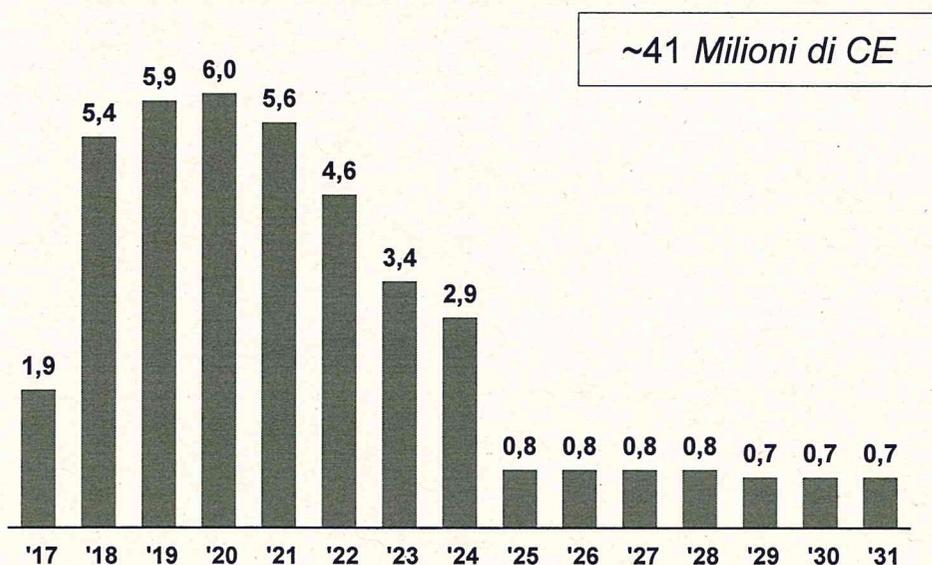
Piano di comunicazione e iniziative a tutela dei clienti

Sito di e-distribuzione e canali di contatto

Piano di installazione

e-distribuzione

Volumi di installazione



Garanzia di **invarianza della tariffa per il servizio di misura**

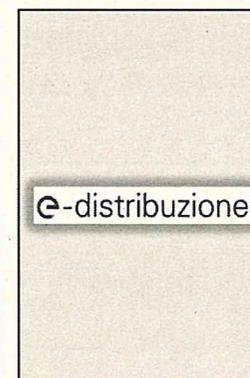
Investimento complessivo pari a circa 4 miliardi di euro nel periodo 2017-31

Oltre 250 aziende per un totale di oltre 4.000 addetti sul territorio nazionale



Imprese

- CE Monofase
- CE Trifase <15kW



e-distribuzione

- CE Trifase >15kW
- **Monofase e Trifase <15kW**
 - attività di Gestione Utente
 - resi da impresa
- **Concentratori** in cabina secondaria

Un grande progetto infrastrutturale a servizio del Paese

17/09/2018

11

Azioni a tutela del cliente

e-distribuzione

Contatori regolarmente teleletti (~96% del parco)

Il contatore viene sostituito. La sostituzione avverrà in modalità massiva e sarà affidata alle imprese appaltatrici.

Contatori NON regolarmente teleletti con lettura di rimozione coerente con le stime

Il contatore viene sostituito da operatori di e-distribuzione. Al cliente verrà consegnata copia cartacea del verbale riportante le letture di sostituzione, il valore e la data dell'ultima lettura reale.

Contatori NON regolarmente teleletti con lettura di rimozione NON coerente con le stime

La sostituzione è sospesa ma la lettura viene raccolta, rilasciata al cliente su apposita copia cartacea e inviata al venditore che effettuerà il conguaglio. Il Cliente ha la facoltà di chiedere, entro 90 gg, la verifica del misuratore. Qualora la richiesta di verifica non sia formalizzata, trascorsi altri 30 gg e-distribuzione procederà con la sostituzione del misuratore anche in assenza del Cliente.

I contatori sostituiti in modalità massiva (96%) sono regolarmente teleletti e la lettura di rimozione viene rilevata in automatico

17/09/

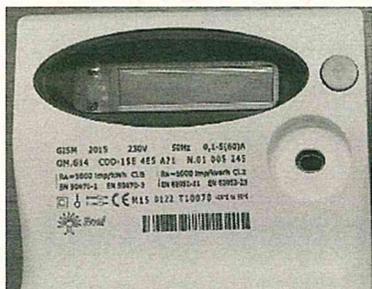
12

Richiesta verifica della lettura

e-distribuzione

Processo previsto

Richiesta
verifica lettura



17/09/2018

167920-58-Progetto CEE SC 7_08Feb17 FC spa ML v24 pptx

- ❖ La verifica della lettura di rimozione potrà essere richiesta **entro 15 giorni dalla data di rimozione** del contatore, poiché la stessa è visualizzabile anche sul **display** del nuovo contatore (per 18 mesi);
- ❖ La verifica della lettura di rimozione registrata sul contatore potrà essere richiesta tramite i seguenti canali: **Numero Verde 800 085 577, Casella Postale 5555 - 85100 Potenza, Fax Verde 800.046.674, o utilizzando il modulo presente nel sito e-distribuzione.it** nell'area dedicata della sezione Open Meter;
- ❖ **Qualora la verifica delle letture non dovesse evidenziare anomalie**, al richiedente verrà addebitato un contributo in quota fissa, fino al rilascio della funzionalità, pari inizialmente a 30 euro più IVA e, a regime, non superiore a quanto previsto nella Tabella 7, lettera c) del "Testo Integrato delle condizioni economiche per l'erogazione del servizio di Connessione" (Allegato C alla deliberazione 654/2015/R/eel ARERA);
- ❖ **Qualora, viceversa, venisse riscontrata la difformità tra la lettura di rimozione e i dati presenti sul contatore rimosso**, e-distribuzione non procederà ad alcun addebito e provvederà alle eventuali rettifiche delle misure pregresse.

13

I passi della sostituzione

e-distribuzione



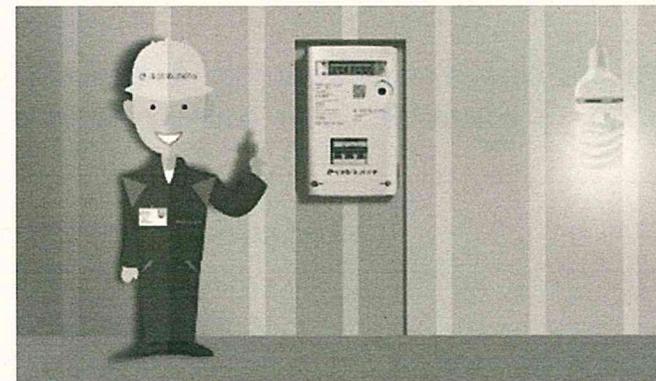
Avviso 5 giorni prima



Rilevazione del dato di lettura (*)



Breve disalimentazione



Installazione del nuovo Contatore

IL-v24.pptx

14

(*) tutti i flussi informativi sono automatizzati con registrazione digitale delle letture

The information contained in this document is the property of e-distribuzione SpA and must be used by the recipient only for the purposes for which it was received. It may not be copied or disclosed in any way without the explicit permission of e-distribuzioneSpA.

Agenda

e-distribuzione

Contesto di riferimento

Volumi di piano e principali novità di processo

Piano di comunicazione e iniziative a tutela dei clienti

Sito di e-distribuzione e canali di contatto

Strategia customer oriented

e-distribuzione

INFORMARE

RASSICURARE

PROMUOVERE

I clienti della sostituzione degli attuali contatori con quelli di ultima generazione

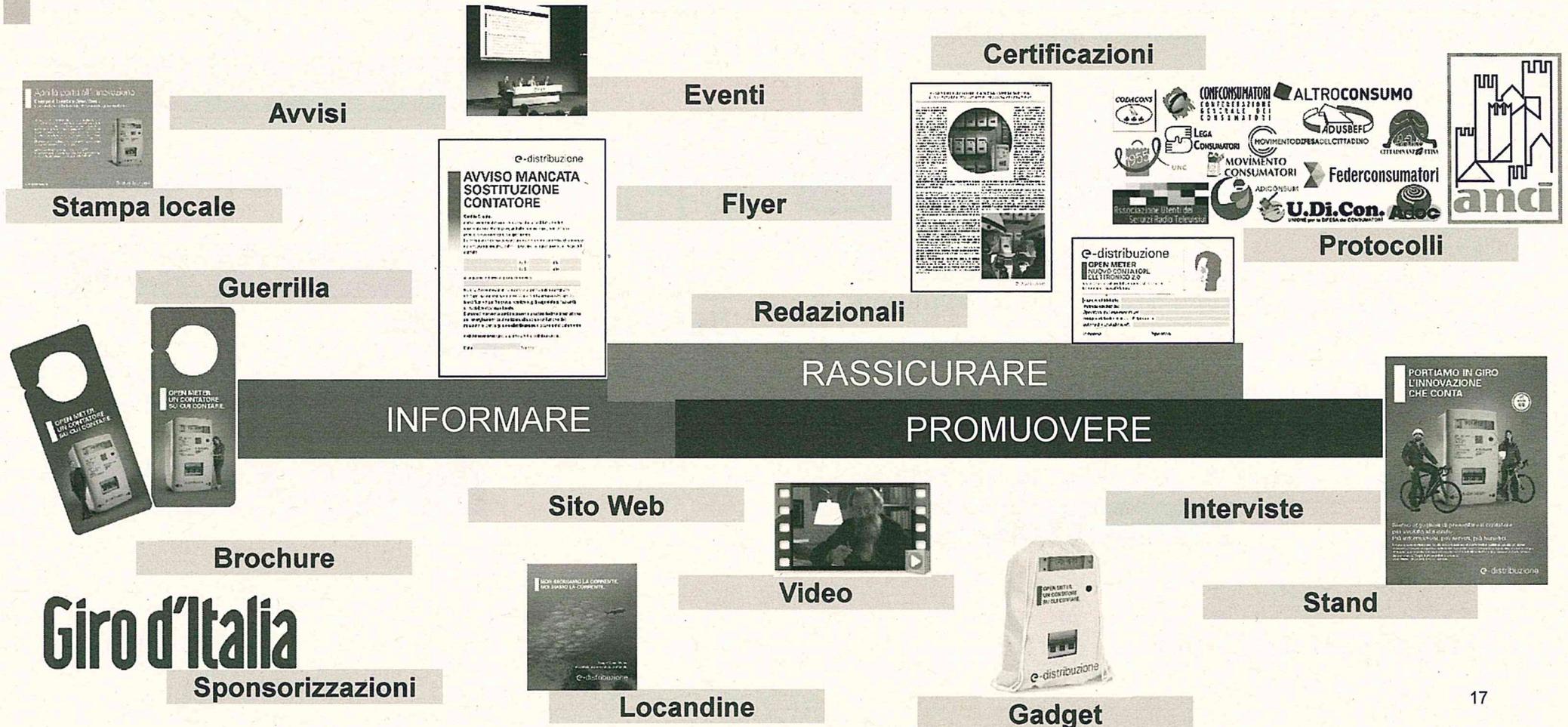
In merito alla gratuità dell'operazione e della condizione migliorativa apportata dal nuovo contatore.

La tecnologia e l'innovazione di questo nuovo strumento.



Piano di Comunicazione

e-distribuzione



Protocolli

e-distribuzione

19 dicembre 2016

Protocollo con
Associazioni Consumatori



18 marzo 2017

Protocollo con ANCI



23 maggio 2017

Protocollo con Confabitare
e Confamministrare



Gli obiettivi

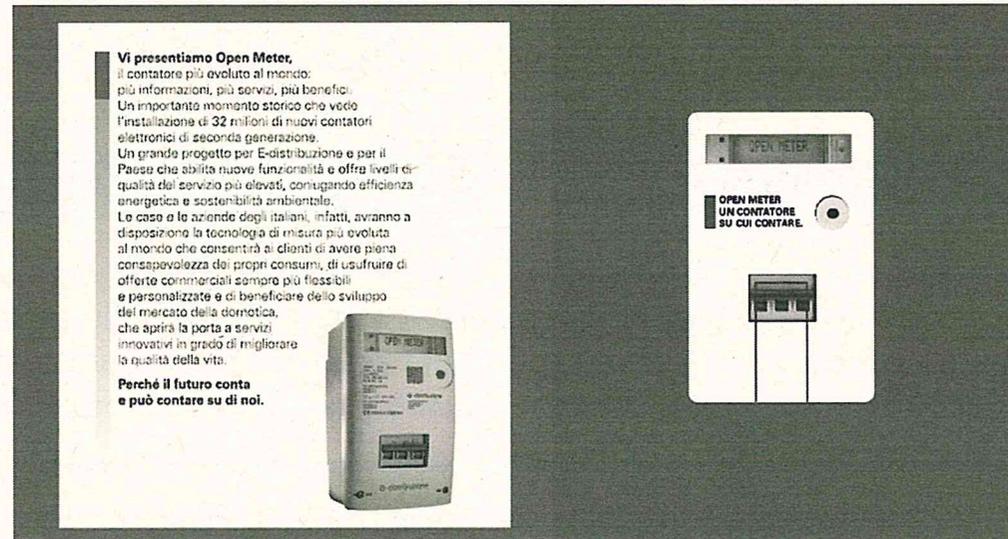
- ✓ **Informazione** ai clienti sulle tempistiche, modalità e caratteristiche della sostituzione massiva
- ✓ **Visibilità** sui **canali ufficiali tradizionali e digitali**, social network e newsletter.
- ✓ **Incontri** periodici di confronto sullo **stato di avanzamento del piano e condivisione e analisi** congiunta di feedback ricevuti dal territorio.

Attività in programma

- ✓ **Diffusione materiale** informativo alla cittadinanza.
- ✓ **Momenti formativi** a livello territoriale
- ✓ **Portafoglio di iniziative di comunicazione ed eventi** per promuovere Open Meter e tutti i benefici e nuove funzionalità abilitate.
- ✓ **Aggiornamento continuo** dei contenuti per diffusione sui canali delle Associazioni

Cofanetto istituzionale

e-distribuzione



Contenuti

- Avvisi di Sostituzione e Mancata Sostituzione
- Avviso di Servizio
- Guida rapida a Open Meter
- Guida Tecnica contatore
- Open Meter - una guida su cui contare
- Dichiarazione di conformità Direttiva R&TTE e Direttiva RED
- Piano di Messa in Servizio del sistema di smart metering 2G
- Brochure Open Meter Piano di Messa in Servizio
- Nota Open Meter
- Locandine Consumer

17/09/2018

167920-58-Progetto CEF-SC 7-08Feb17-

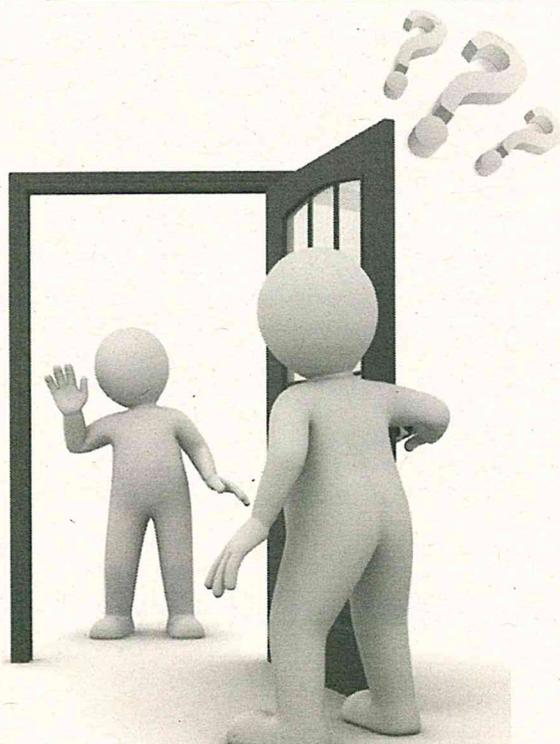
ILL-v24.pptx

Riconoscimento del personale

e-distribuzione

Il personale impegnato nell'operazione sarà riconoscibile attraverso un tesserino identificativo.

Qualora la sostituzione dovesse essere effettuata da un'impresa, quest'ultima verrà **segnalata all'autorità di pubblica sicurezza locale**, al fine di tutelare i clienti in un'ottica di trasparenza e sicurezza.



Tesserino e-distribuzione

e-distribuzione



MARIO
ROSSI
N. Matricola
Data di nascita
Data di assunzione
Emissione

Tesserino Impresa

e-distribuzione

OPEN METER
NUOVO CONTATORE
ELETTRONICO 2.0

Installazione del contatore di e-distribuzione
nastro impresa autorizzata



Impresa affidataria: _____
Impresa esecutrice: _____
Operatore impresa esecutrice: _____
Luogo e data di nascita del Cliente: _____
Lettere di attestazione n°: _____
L'impresa _____ L'operatore _____

Riconoscimento del personale – E-PIN

e-distribuzione

Dal 19 dicembre 2017: e-PIN

Tramite apposita app sullo smartphone in dotazione, l'operatore provvederà a generare un codice PIN, verificabile direttamente dal cliente chiamando il Numero Verde o inserendolo nell'app o sul sito web di e-distribuzione.

Il processo di verifica delle credenziali dell'operatore è gestito direttamente in tempo reale dai sistemi di e-distribuzione dove sono registrati i dati anagrafici di tutto il personale incaricato ad eseguire le attività

Numero Verde
800.085.577

www.e-distribuzione.it

APP
e-distribuzione

The screenshot shows the 'e-PIN' page on the e-distribuzione website. At the top, there are navigation links for 'Azienda', 'Rete', 'A chi ci rivolgiamo', 'Servizi on line', 'Tecnologie e Progetti', 'Open Meter', and 'News'. Below this is a breadcrumb trail: 'Home / Open Meter / Open Meter, il contatore 2.0 per accompagnarti nel futuro / e-PIN'. The main content area is titled 'e-PIN' and features a large image of two workers in safety gear. To the right of the image is a login form with fields for 'Nome Utente' and 'Password', and buttons for 'Accedi', 'Registra', and 'Recupera i tuoi dati'. Below the image, there is a text block explaining the service: 'Il servizio e-pin ti permette di identificare facilmente l'operatore che si presenta a casa tua per eseguire le attività di sostituzione massiva degli attuali contatori con i nuovi Open Meter o le normali attività operative di e-distribuzione. L'operatore di e-distribuzione, o dell'impresa incaricata, attraverso una APP installata sullo smartphone in dotazione, provvederà, su richiesta, a generare in tempo reale un codice PIN a 5 cifre da comunicarti e che potrai verificare direttamente qui:'. Below this text is a form with a 'PIN' input field and a 'Verifica' button. To the left of the main content is a sidebar menu with various links like 'Contatore: la I generazione', 'Consultazione Open Meter', 'e-PIN', 'I vantaggi', 'Lo scenario regolatorio', 'Scopri Open Meter', 'La qualità del contatore', 'Letture di rimozione', 'Open Meter a casa mia', 'Monitoraggio chain 2', 'Il piano di sostituzione', 'Iniziativa istituzionali', and 'FAQ'. At the bottom of the page, there is a CAPTCHA section with the text 'Non sono un robot' and a 'Verifica' button. Below the CAPTCHA, there is a text block: 'Prima di eseguire la Verifica ti chiediamo di dimostrarci che questa operazione non è fatta da un sistema automatico. Grazie!'. At the very bottom, there is a section for 'Progetti' with links for 'Telegestione Italia' and 'Telegestione Spagna'. The footer of the page contains the text: 'Per maggiori informazioni potrai: • chiamare il Numero Verde 800 08 55 77 e selezionare il tasto 7 • accedere al servizio pubblico e-pin inserito nell'App e-distribuzione'.

Lettera per Autorità di Pubblica Sicurezza

e-distribuzione

Lettera alle Autorità di Pubblica Sicurezza

e-distribuzione

Infrastruttura del Sole
Piazzale Centrale Elettricità e Fanciulli
00187 Roma (RM)
Casella Postale 228 - 00187 Roma (RM) - 06771 Roma (RM)

Spett.le
COMANDO POLIZIA MUNICIPALE «Comune»
«Via»
«Capp.» «Città» «PROVINCIA»
mail:PEC polizia municipale.
PEC comune:

«PUBB.» «Comune»
«PUBB.» «Comune»
«PUBB.» «Comune»

Oggetto: Lavori di installazione massiva dei contatori elettronici di seconda generazione.
Attività da eseguirsi tramite Contratto di Appalto n. affidato all'impresa appaltatrice
.....

Vi informiamo che la nostra Società, nell'ottica del miglioramento del servizio offerto alla Clientela, ha avviato l'installazione massiva dei contatori elettronici di seconda generazione (c.d. CE 2G "Open Meter"). Questo piano interesserà l'intero territorio nazionale nel corso degli anni 2017 - 2024. Per l'esecuzione delle attività E-Distribuzione si avvarrà anche di contratti di appalto con Società terze, pertanto, per opportuna informazione, riportiamo qui sotto l'elenco dei Comuni di Vostra competenza interessati dal piano di sostituzione ed il relativo periodo di inizio e fine attività.

- Comune, mese/anno - mese/anno

Le attività saranno eseguite con Contratto di Appalto n. stipulato con l'impresa (P.I. Sede avente come rappresentante legale).

L'elenco dei dipendenti di cui si avvarrà l'impresa per l'esecuzione delle attività del contratto rimane depositato e disponibile presso i nostri uffici e Vi può essere fornito a seguito di Vostra specifica richiesta. Inoltre, è previsto che tutti gli operatori dell'impresa siano provvisti di:

- tesserino di riconoscimento;
- lettera di attestazione di e-distribuzione del rapporto contrattuale con l'impresa;
- lettera di attestazione del rapporto lavorativo in essere tra l'impresa e ogni singolo lavoratore con riferimento alle attività oggetto di appalto;

Ad ulteriore tutela della Clientela, l'identità dell'operatore potrà anche essere accertata chiedendo all'operatore medesimo di generare un codice PIN che, chiamando il numero verde 800 085 577 (selezionare tasto 7) oppure utilizzando il servizio dedicato su APP o sul sito web di E-Distribuzione, consentirà di acquisire i dati anagrafici dell'incaricato alla sostituzione.

Per informare i clienti delle imminenti attività è stata avviata una capillare campagna di comunicazione volta a chiarire i motivi della sostituzione e rassicurare gli stessi sulle modalità operative. Vi informiamo inoltre che per l'intervento di sostituzione non è dovuto alcun compenso agli operatori che effettueranno l'attività di sostituzione.

Infrastruttura del Sole
Piazzale Centrale Elettricità e Fanciulli
00187 Roma (RM)
Casella Postale 228 - 00187 Roma (RM) - 06771 Roma (RM)

Oggetto: Lavori di installazione massiva dei contatori elettronici di seconda generazione.
Attività da eseguirsi tramite Contratto di Appalto n. affidato all'impresa appaltatrice
.....

Vi informiamo che la nostra Società, nell'ottica del miglioramento del servizio offerto alla Clientela, ha avviato l'installazione massiva dei contatori elettronici di seconda generazione (c.d. CE 2G "Open Meter"). Questo piano interesserà l'intero territorio nazionale nel corso degli anni 2017 - 2024. Per l'esecuzione delle attività E-Distribuzione si avvarrà anche di contratti di appalto con Società terze, pertanto, per opportuna informazione, riportiamo qui sotto l'elenco dei Comuni di Vostra competenza interessati dal piano di sostituzione ed il relativo periodo di inizio e fine attività.

- Comune, mese/anno - mese/anno

Le attività saranno eseguite con Contratto di Appalto nr. stipulato con l'impresa (P.I. Sede avente come rappresentante legale).

L'elenco dei dipendenti di cui si avvarrà l'impresa per l'esecuzione delle attività del contratto rimane depositato e disponibile presso i nostri uffici e Vi può essere fornito a seguito di Vostra specifica richiesta. Inoltre, è previsto che tutti gli operatori dell'impresa siano provvisti di:

- tesserino di riconoscimento;
- lettera di attestazione di e-distribuzione del rapporto contrattuale con l'impresa;
- lettera di attestazione del rapporto lavorativo in essere tra l'impresa e ogni singolo lavoratore con riferimento alle attività oggetto di appalto;

Ad ulteriore tutela della Clientela, l'identità dell'operatore potrà anche essere accertata chiedendo all'operatore medesimo di generare un codice PIN che, chiamando il numero verde 800 085 577 (selezionare tasto 7) oppure utilizzando il servizio dedicato su APP o sul sito web di E-Distribuzione, consentirà di acquisire i dati anagrafici dell'incaricato alla sostituzione.

Per informare i clienti delle imminenti attività è stata avviata una capillare campagna di comunicazione volta a chiarire i motivi della sostituzione e rassicurare gli stessi sulle modalità operative.

Vi informiamo inoltre che per l'intervento di sostituzione non è dovuto alcun compenso agli operatori che effettueranno l'attività di sostituzione.

Lettera di attestazione dell'impresa

e-distribuzione

Lettera di attestazione dell'impresa per il proprio dipendente

«Titolo» «Cognome Nome/Ragione Sociale»
«Via»
«Cap» «Città» «PROVINCIA»

Oggetto: Lettera di attestazione del rapporto lavorativo in essere tra l'impresa ed il lavoratore, con riferimento all'attività di installazione del nuovo contatore elettronico 2.0.

Con la presente, l'impresa incaricata di svolgere, per conto di e-distribuzione S.p.A., in forza del contratto di appalto nr. stipulato in data il servizio di installazione dei contatori elettronici di seconda generazione.

..... dichiara che

il sig. nato a di apposto tesserino di riconoscimento, è dipendente della suddetta impresa dal con numero di matricola

Firma e timbro dell'impresa



Oggetto: Lettera di attestazione del rapporto lavorativo in essere tra l'impresa ed il lavoratore, con riferimento all'attività di installazione del nuovo contatore elettronico 2.0.

Con la presente, l'impresa incaricata di svolgere, per conto di e-distribuzione S.p.A., in forza del contratto di appalto nr. stipulato in data il servizio di installazione dei contatori elettronici di seconda generazione,

dichiara che

il sig. nato a di apposto tesserino di riconoscimento, è dipendente della suddetta impresa dal con numero di matricola

Firma e timbro dell'impresa

Agenda

e-distribuzione

Contesto di riferimento

Volumi di piano e principali novità di processo

Piano di comunicazione e iniziative a tutela dei clienti

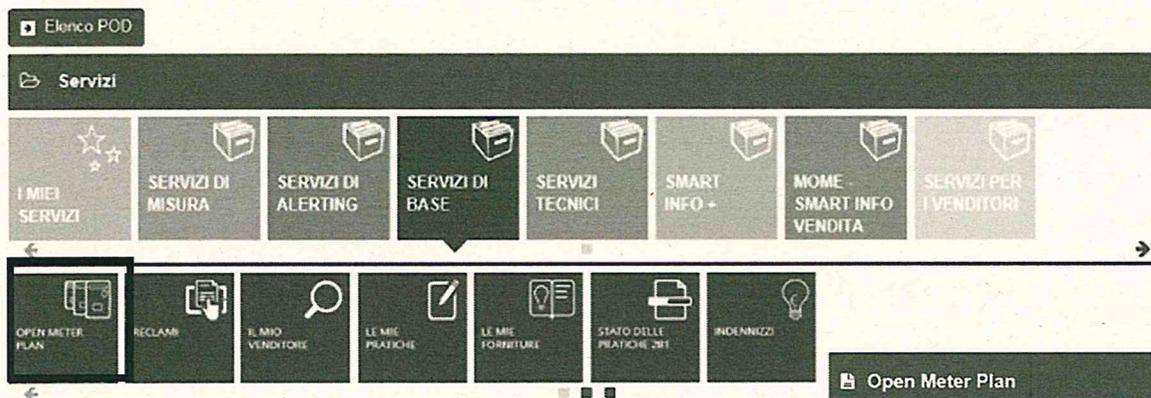
Sito di e-distribuzione e canali di contatto

Sito Web – Home Page e-distribuzione.it

e-distribuzione

Sito Web – Area Riservata

e-distribuzione



Effettuando la registrazione al sito di E-Distribuzione è possibile accedere all'Area Riservata con username e password personale

Una volta sottoscritto, il servizio «Open Meter Plan» consente di consultare on line tutte le informazioni associate al POD attivo selezionato riguardo al piano di sostituzione dei contatori elettronici

Open Meter Plan

Il servizio Open Meter Plan permette di consultare tutte le informazioni associate al POD selezionato riguardo al piano di sostituzione dei contatori elettronici di prima generazione con i nuovi Open Meter. Nella tabella potrai:

- visualizzare lo stato dell'intervento (pianificato, eseguito, da ripianificare o non pianificato);
- visualizzare il periodo pianificato per l'intervento di sostituzione del contatore in opera;
- consultare i contatti di e-distribuzione o dell'impresa autorizzata a eseguire i lavori per conto di e-distribuzione;
- visualizzare la data esatta in cui è stato eseguito l'intervento di sostituzione;
- effettuare il download del documento che riporta tutte le letture rilevate durante l'attività di sostituzione del misuratore (N:B: disponibile solo a sostituzione avvenuta).

Esporta Invia Mail

STATO	ANNO	MESE	ESECUTORE LAVORI	CONTATTI ESECUTORE LAVORI	DATA ESECUZIONE INTERVENTO	DOCUMENTO DI SOSTITUZIONE
Eseguito	2017	08	Impresa S.p.A	02-12345678	07/09/2017	Download

Sito Web – Area Riservata

e-distribuzione

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)

17/09/2018

PMS2 DELIBERA 646-16 Allegato2.pptx

e-distribuzione

Rapporto Sostituzione Misuratore

Motivo della sostituzione						
Cliente (nominativo/Ragione Sociale)						
Comune			Via		G. CIVICO	
PUB			C.F./G.A.			
Attivazione di cura	Automatico con sonda		Manuale		Calcolo da storico (*)	
	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	
Misuratore rimosso						
Codice			Matricola			
Tensione		TA in opera		TA in		
Prelevata						
Immissa						
Energia Attiva (kWh)	A1	A2	A3	A1	A2	A3
Energia Reattiva (kvarh)	R1	R2	R3	R1	R2	R3
Potenza (kW)	P1	P2	P3	P1	P2	P3
Misuratore installato						
Codice			Matricola			
Tensione		TA in opera		TA in		
Prelevata						
Immissa						
Energia Attiva (kWh)	A1	A2	A3	A1	A2	A3
Energia Reattiva (kvarh)	R1	R2	R3	R1	R2	R3
Potenza (kW)	P1	P2	P3	P1	P2	P3
Data Esecuzione Cambio:						

(*) Qualora la misura non sia stata rilevata al momento dell'intervento o la lettura rilevata non sia congrua con quanto registrato nei sistemi e-distribuzione, per il periodo che va dalla data ultima lettura valida alla data di sostituzione del misuratore, abbiamo ricostruito i Suoi consumi stimandoli sulla base dei Suoi prelievi abituali. Per questa casistica quindi i dati visualizzati sono quelli ricostruiti ed utilizzati ai fini della corretta fatturazione.

Data produzione documento XXXX/XXXX

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



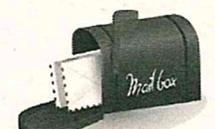
Canali standard

PEC



e-distribuzione@pec.e-distribuzione.it

Casella Postale



Fax



800 046 674

17/09/2018

PMS2_DELIBERA 646-16_Allegato2.pptx

5555-85100 Potenza

Riferimenti e-distribuzione

e-distribuzione

Pianca Franco
Project Manager CE

Contatto Telefonico
329-4109310

e-Mail
franco.pianca@e-distribuzione.com

Cannas Roberto
Capo Unità Operativa Rete

Contatto Telefonico
329-2332064

e-Mail
roberto.cannas@e-distribuzione.com