

**INTEGRAZIONI AL PIANO DI MESSA IN SERVIZIO  
DEL SISTEMA DI SMART METERING 2G  
DI E-DISTRIBUZIONE (PMS2)**

A seguito delle osservazioni pervenute durante la fase di consultazione sul piano PMS2, pubblicato il 2 dicembre 2016, degli incontri tenuti con le Associazioni dei Consumatori e delle ulteriori domande scaturite nel corso della sessione pubblica del 20 Gennaio 2017, e-distribuzione ha inteso integrare il proprio Piano di Messa in Servizio del Sistema di Smart Metering 2G (PMS2) secondo quanto segue.

**1. Modalità di sostituzione dei contatori elettronici**

e-distribuzione ha ritenuto di procedere alla sostituzione in modalità massiva solamente per i contatori regolarmente teleletti, ovvero quelli con presenza di letture reali inviate a sistema negli ultimi due mesi.

Le sostituzioni dei CE 1G non regolarmente teleletti da almeno 2 mesi avverranno, invece, alla presenza del Cliente.

In tal modo si garantisce efficienza nella sostituzione per la gran parte dei contatori (>95%), e al contempo si garantisce la massima trasparenza nei confronti dei Clienti con misuratore non regolarmente teleletto (<5%) che a valle della sostituzione potrebbero ricevere un conguaglio, in conseguenza della rilevazione della lettura effettiva.

Ai Clienti con contatore non regolarmente teleletto, per i quali la sostituzione sarà effettuata con personale di e-distribuzione, sarà consegnato un documento cartaceo con riportate le letture di rimozione. In questo modo il cliente avrà contezza immediata dell'eventuale differenza dei consumi e potrà verificarne di persona la correttezza all'atto della sostituzione.

Il documento di sostituzione, con il dettaglio delle letture acquisite all'atto della rimozione, sarà reso disponibile per tutti i clienti che ne faranno richiesta tramite i canali telefonici, posta, fax o sul sito internet, come già dichiarato nel PMS2.

Il Cliente, grazie al preavviso di 5 giorni rispetto alla sostituzione del contatore, potrà comunque rilevare autonomamente il dato di misura registrato sul contatore 1G oggetto di sostituzione.

**2. Ulteriori azioni a garanzia della Clientela sulla lettura di rimozione del contatore 1G**

Nel precedente punto 1 è stato descritto il criterio di selezione delle forniture sulle quali si provvederà ad effettuare la sostituzione massiva al fine di assicurare una sostituzione efficiente e al contempo trasparente verso tutti i Clienti.

In aggiunta a quanto previsto, al fine di dare ulteriori garanzie alla Clientela sulla corretta lettura di rimozione del contatore 1G, e-distribuzione ha valutato positivamente la possibilità di permettere al Cliente, qualora lo ritenga necessario e ne faccia richiesta, di ricevere l'esito di una verifica strumentale dell'ultima lettura rilevata dal vecchio contatore 1G all'atto della rimozione.

In tali casi il Cliente, attraverso il suo venditore, potrà richiedere a e-distribuzione di riscontrare la lettura di rimozione del vecchio contatore.

Affinché tale meccanismo possa essere implementato risulta necessaria l'introduzione di specifiche previsioni regolatorie che disciplinino le modalità e i tempi di richiesta della verifica e i relativi corrispettivi.

In analogia a quanto avviene oggi per le verifiche richieste dai Clienti, qualora la lettura di rimozione rilevata dal contatore 1G rimosso sia in linea con quella registrata a sistema, il Cliente dovrà corrispondere gli oneri a copertura dei costi di verifica.

Viceversa, qualora la lettura rilevata dal CE1G rimosso sia diversa da quella di rimozione registrata a sistema, il Cliente non dovrà corrispondere nulla per l'attività di verifica; in tali casi si procederà all'allineamento della lettura di rimozione secondo il valore riscontrato.

### **3. Ulteriori iniziative volte a garantire l'identificazione degli addetti alla sostituzione dei contatori**

Per rassicurare i Clienti circa le attività di sostituzione svolte da personale di e-distribuzione o da imprese autorizzate da e-distribuzione, saranno adottate, a partire dal 2018, ulteriori iniziative che permetteranno il riconoscimento del personale incaricato alla sostituzione presso i clienti.

L'operatore e-distribuzione o di impresa, tramite apposita APP installata sullo smartphone in dotazione, provvederà a generare un codice PIN da comunicare al cliente verificabile direttamente dal cliente stesso in due modalità: chiamando il numero verde o inserendolo nell'app di e-distribuzione nella sezione dedicata.

### **4. Ulteriori iniziative verso stakeholder**

Affinché l'installazione dei nuovi contatori possa avvenire senza alcun disagio e in piena chiarezza, in data 19 dicembre 2016 è stato firmato un Protocollo d'intesa, denominato "*Il Decalogo della sostituzione*" con le Associazioni dei Consumatori più rappresentative.

Il decalogo fissa le modalità con cui verrà realizzata la sostituzione dei contatori, al fine di garantire la massima trasparenza e informazione nei confronti dei Clienti.

Nell'ambito di tale accordo, per consentire alle Associazioni di svolgere appieno la propria attività nei confronti dei consumatori, e-distribuzione si è impegnata a:

- mettere a disposizione delle informazioni sull'attività di sostituzione, anche attraverso momenti informativi e formativi dedicati al personale delle Associazioni, nonché Road Show territoriali presso le rappresentanze delle associazioni regionali;
- predisporre una casella di posta elettronica dedicata attraverso la quale inviare comunicazioni o segnalazioni di casi specifici;
- organizzare incontri periodici di confronto sullo stato di avanzamento del piano e su eventuali iniziative e attività integrative rispetto a quanto concordato.

Inoltre, e-distribuzione metterà a disposizione delle Associazioni dei Consumatori anche un canale dedicato di accesso al numero al Numero Verde 800.085.577 (*golden list*) con operatori specializzati, al fine di garantire un contatto veloce e diretto e fornire chiarimenti, senza ricorso a risponditori automatici (c.d. IVR - albero fonico).

Infine, e-distribuzione attiverà la funzione di "delega" per il servizio Open Meter Plan grazie alla quale le Associazioni dei Consumatori e di Categoria potranno accedere alle informazioni sui POD di pertinenza del Cliente e gestire i rapporti con e-distribuzione. In questo modo, le Associazioni potranno essere sempre a conoscenza dello stato di avanzamento dei lavori sul POD del Cliente delegante, nell'ambito del piano di sostituzione e informare l'associato delle varie fasi del processo.