

**MODALITÀ E CONDIZIONI DEI PIANI DI MESSA IN
SERVIZIO DI *SMART METERING* DI SECONDA
GENERAZIONE (2G) IN MERITO ALLA TUTELA DEL
CLIENTE FINALE E ALLA COMUNICAZIONE**

TITOLO I

Definizioni e principi generali

Articolo 1

Definizioni

1.1 Ai fini del presente documento valgono, in quanto applicabili, le definizioni di cui al TIME, alla deliberazione 646/2016/R/eel e alla deliberazione 306/2019/R/eel integrate o modificate dalle seguenti definizioni:

- a) **Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- b) **Data della sostituzione effettiva del misuratore** è la data in cui avviene la rimozione del misuratore sostituito e messa in loco e contestuale messa in servizio del misuratore 2G;
- c) **Data di sostituzione prevista del misuratore** è la data in cui è prevista l'installazione del misuratore 2G secondo il crono-programma, con uno scostamento massimo pari a 3 giorni lavorativi precedentemente o successivamente;
- d) **Imprese di vendita entranti** sono le imprese di vendita per le quali è notificata tramite il SII la conferma dell'esito positivo della procedura di *switching* con riferimento a un contratto di fornitura presso un punto oggetto di un PMS2;
- e) **Installatore per conto dell'impresa distributrice** è il soggetto giuridico cui le imprese distributrici possono affidare la sostituzione del misuratore;
- f) **Lettura di rimozione** è l'insieme dei valori dei segnanti dei totalizzatori (letture) del misuratore in sostituzione, rilevato all'atto della sostituzione del misuratore ai sensi del Requisito [R-4.01] dell'Allegato A alla deliberazione 87/2016/R/eel;
- g) **Misuratore regolarmente teleletto** è un misuratore che ha permesso di rilevare almeno una lettura effettiva tra 150 e 60 giorni anticipatamente alla data di sostituzione;
- h) **Misuratore non regolarmente teleletto** è un misuratore che non rispetta la definizione di cui alla lettera g);
- i) **PMS2** è un piano di messa in servizio del sistema di *smart metering* 2G ai sensi della deliberazione 306/2019/R/eel con particolare riferimento all'articolo 7 dell'Allegato A;
- j) **POD** è il codice di cui all'articolo 14 dell'Allegato A alla deliberazione 30 luglio 2009, ARG/elt 107/09;
- k) **Portale Consumi** è il sito istituzionale dove i consumatori possono accedere ai dati relativi alle forniture di energia elettrica e di gas naturale di cui sono titolari, istituito in base delle disposizioni dell'Autorità e, in particolare, della deliberazione 25 giugno 2019, 270/2019/R/com;
- l) **Ripasso** è un tentativo di installazione del misuratore 2G effettuato dall'impresa distributrice a seguito di primo tentativo non andato a buon fine;

- m) **Ripasso programmato unilateralmente** è un ripasso che avviene senza che preliminarmente sia stato esplicitamente concordato uno specifico appuntamento con il singolo cliente;
- n) **TIC** è l'Allegato C alla deliberazione 568/2019/R/eel;
- o) **TIME** è l'Allegato B alla deliberazione 568/2019/R/eel;
- p) **TIQE** è l'Allegato A alla deliberazione 566/2019/R/eel;
- q) **TIUF** è l'Allegato A alla deliberazione 296/2015/R/com.

Articolo 2

Oggetto e finalità

- 2.1 Nel presente provvedimento sono definiti gli elementi e le modalità minimi, da adottarsi anche nei casi di misure non obbligatorie, in merito sia alle comunicazioni verso i clienti finali e le imprese di vendita sia alla programmazione degli interventi e agli esiti del tentativo di sostituzione cui le imprese distributrici sono tenute nei propri piani di installazione dei misuratori 2G.
- 2.2 Le modalità e le condizioni previste sono finalizzate alla massima riuscita dei tentativi di installazione dei misuratori 2G e alla trasparenza nelle varie fasi della sostituzione, affinché siano efficacemente comunicati i benefici per i clienti finali nonché i diritti e i servizi assicurati loro.

TITOLO II

Imprese distributrici soggette agli obblighi di cui alla deliberazione 306/2019/R/eel

Articolo 3

Ambito di applicazione

- 3.1 Le disposizioni di cui al Titolo II si applicano a ciascuna impresa distributtrice soggetta agli obblighi di cui alla deliberazione 306/2019/R/eel che non ha presentato il proprio PMS2 ai fini del procedimento di valutazione alla data di entrata in vigore del presente provvedimento.
- 3.2 Nell'ambito del proprio PMS2 ciascuna impresa distributtrice:
 - a) prevede le strategie che ritiene maggiormente efficaci nel raggiungere le finalità di cui all'articolo 2;
 - b) può individuare modalità di comunicazione delle informazioni oggetto del presente provvedimento aggiuntive e complementari rispetto a quelle ivi riportate, nel rispetto della regolazione vigente e, in particolare, del TIUF.

Articolo 4

Comunicazioni al cliente finale della programmazione degli interventi

4.1 Le comunicazioni ai clienti finali della programmazione degli interventi da parte delle imprese distributrici rispondono alle seguenti finalità principali:

- a) avvertire il cliente che è programmato l'intervento di sostituzione del suo misuratore evidenziandone le finalità, i benefici attesi dal misuratore di nuova generazione, la gratuità delle operazioni, la riconoscibilità del personale e/o dell'installatore per conto dell'impresa distributtrice operante la sostituzione, la necessità di una breve interruzione nella fornitura e il fatto che si tratti di un intervento a cura dell'impresa distributtrice, fornendo una tempistica di massima a medio termine;
- b) richiamare l'intervento al cliente quando le operazioni di sostituzione sono prossime, anche al fine di evidenziare l'importanza della collaborazione del cliente, in particolare nei casi di misuratore diverso da accessibile;
- c) informare il cliente della possibilità di richiedere all'impresa distributtrice la verifica metrologica del misuratore in via di sostituzione e delle relative tempistiche fornendo altresì i riferimenti di contatto;
- d) segnalare le modalità a disposizione del cliente per richiedere maggiori informazioni.

4.2 Le comunicazioni ai clienti finali della programmazione degli interventi sono suddivise nelle seguenti categorie:

- a) *campagne territoriali di comunicazione*, effettuate mediante iniziative, rivolte sia all'opinione pubblica e ai mass media sia a istituzioni e *stakeholder*, di presentazione generale dell'intervento di sostituzione del misuratore, richiamandone le motivazioni di cui al comma 4.1, lettera a), e le modalità operative principali;
- b) *comunicazioni specifiche al cliente*, più personalizzate rispetto alle precedenti.

4.3 Le *comunicazioni specifiche al cliente* di cui al comma 4.2, lettera b), si dividono, a loro volta, in:

- a) *informazioni preliminari alla sostituzione*, previste a discrezione dell'impresa distributtrice fatto salvo quanto indicato al comma 5.2. Qualora attuate, queste comunicazioni, effettuate nel breve-medio periodo rispetto all'intervento, hanno la finalità di indicare al cliente:
 - i. la presentazione di carattere generale dell'intervento di sostituzione del misuratore, richiamandone le motivazioni di cui al comma 4.1, lettere a) e d), e le modalità operative principali;
 - ii. con appropriata evidenza, la possibilità di richiedere la verifica metrologica del misuratore sostituito ai sensi dell'articolo 5 e le relative modalità predisposte dall'impresa distributtrice, evidenziando – nel caso

Allegato A

- di comunicazione di tipo nominativo - se il misuratore è classificato come regolarmente teleletto o non regolarmente teleletto;
- iii. la disponibilità del portale dedicato di cui all'articolo 7;
 - iv. la contestuale disponibilità delle informazioni tecniche e dei dati effettivi di consumo del proprio punto di prelievo, con la granularità e la profondità previste, per il tramite del Portale Consumi.
- b) *informazioni di dettaglio della prossima sostituzione o avviso di prossima sostituzione* che le imprese di distribuzione adottano, scegliendo almeno una delle due tipologie di comunicazione. Esse, effettuate in prossimità dell'intervento, hanno la finalità di indicare al cliente:
- i. la presentazione di carattere generale dell'intervento di sostituzione del misuratore, richiamandone le motivazioni di cui al comma 4.1, lettere a) e d), e le modalità operative principali, nel solo caso di *informazioni di dettaglio della prossima sostituzione*;
 - ii. giorno e fascia oraria (in accordo con la fascia di puntualità definita dall'articolo 97 del TIQE) dell'intervento;
 - iii. l'importanza della massima collaborazione del cliente, in particolar modo nei casi di misuratore non accessibile;
 - iv. con appropriata evidenza, la possibilità di richiedere la verifica metrologica del misuratore sostituito ai sensi dell'articolo 5 e le relative modalità, senza evidenziare se il misuratore è classificato come regolarmente teleletto o non regolarmente teleletto nel caso di *avviso di prossima sostituzione* o di *informazioni di dettaglio della prossima sostituzione* non nominative;
 - v. la disponibilità del portale dedicato di cui all'articolo 7;
 - vi. la contestuale disponibilità delle informazioni tecniche e dei dati effettivi di consumo del proprio punto di prelievo, con la granularità e la profondità previste, per il tramite del Portale Consumi.
- 4.4 Le comunicazioni di cui al comma 4.3 sono consegnate individualmente a meno dell'*avviso di prossima sostituzione* che corrisponde tipicamente ad affissione in loco, in posizione visibile al passaggio quotidiano dei clienti.
- 4.5 Le *informazioni preliminari alla sostituzione* e le *informazioni di dettaglio della prossima sostituzione*, laddove previste, possono essere costituite da comunicazioni nominative destinate puntualmente a singoli clienti; in tal caso sono intestate tenendo conto delle informazioni residenti nel SII e messe a disposizione attraverso il medesimo Sistema di cui ai punti B.3 "*Nome e cognome o ragione sociale del titolare*" e B.5 "*Indirizzo di esazione*" della Tabella 1 di cui all'Allegato A alla deliberazione 628/2015/R/eel.
- 4.6 Nel caso di ripasso:

Allegato A

- a) se programmato unilateralmente dall'impresa, l'*avviso di prossima sostituzione* riporta esplicitamente anche l'indicazione del precedente tentativo non andato a buon fine, indicandone la data, senza riportare dati personali dei clienti finali;
 - b) se concordato con il cliente, entrambe le *comunicazioni specifiche al cliente* di prossimo intervento sono facoltative;
- 4.7 Le imprese distributrici sono tenute a rispettare la seguente tempistica per la *comunicazione della programmazione degli interventi*:
- a) le campagne *territoriali di comunicazione* di cui al comma 4.2, lettera a), a partire da 4 mesi prima dell'inizio dei tentativi programmati di sostituzione;
 - b) le informazioni *preliminari alla sostituzione*, laddove previste, pervengono a ciascun cliente tra 75 e 40 giorni prima del primo tentativo presso la corrispondente fornitura;
 - c) l'*informazione di dettaglio della prossima sostituzione* o l'*avviso di prossima sostituzione* nel periodo compreso tra 7 e 3 giorni dalla data di sostituzione del misuratore.
- 4.8 Le imprese sono tenute a redigere le *comunicazioni al cliente finale della programmazione degli interventi* di cui al presente articolo in lingua italiana e almeno in un'ulteriore lingua, non necessariamente la stessa per tutti i punti serviti, scelta in funzione delle specificità del territorio.
- 4.9 In alternativa a quanto al precedente comma, nelle zone ove non vige il bilinguismo amministrativo e si ritenga che non sia necessario prevedere l'integrale traduzione delle comunicazioni ai fini della trasparenza e della massima raggiungibilità dell'informazione alla clientela, nelle comunicazioni è possibile prevedere una nota in una seconda lingua che segnala la possibilità di reperire le informazioni nella seconda lingua sul portale dedicato di cui all'articolo 7.

Articolo 5

Verifiche sul misuratore sostituito e relative modalità

- 5.1 Per ogni punto di prelievo, le imprese distributrici sono tenute a consentire al cliente almeno sino a 90 giorni dalla data della sostituzione effettiva del misuratore:
- a) la verifica metrologica del misuratore sostituito, ai sensi del TIQE e del TIC;
 - b) la verifica della lettura di rimozione del misuratore sostituito.
- 5.2 In deroga al comma 5.1, lettera a), le imprese distributrici che prevedono per tutti i clienti allacciati alle proprie reti le *informazioni preliminari alla sostituzione* di cui al comma 4.3, lettera a), mediante comunicazioni nominative ai sensi del comma

4.5, possono limitare la possibilità di verifica metrologica del misuratore in via di rimozione sino alla data della sostituzione effettiva:

- a) nei casi di sostituzione di misuratori regolarmente teleletti;
- b) nei casi di sostituzione di misuratori non regolarmente teleletti che siano stati oggetto di verifica metrologica nel periodo di tempo compreso tra le informazioni preliminari e la sostituzione stessa.

5.3 Le imprese distributrici adottano le necessarie procedure al fine di permettere le verifiche nelle tempistiche di cui al presente articolo e di consentire al cliente di richiedere a loro direttamente, ai sensi del presente articolo:

- a) a partire dalla prima comunicazione al cliente, la verifica metrologica del misuratore sostituito;
- b) la verifica della lettura di rimozione.

Articolo 6

Comunicazioni al cliente finale degli esiti del tentativo di sostituzione

6.1 Le comunicazioni ai clienti finali degli esiti del tentativo di sostituzione rispondono alla finalità principale di informare il cliente:

- a) dell'avvenuto intervento e che è operativo il misuratore presso il punto di prelievo di cui è titolare;
- b) che sono a disposizione documenti informativi di carattere generale quale il manuale d'istruzione del nuovo misuratore.

6.2 Le comunicazioni ai clienti finali degli esiti del tentativo di sostituzione comprendono:

- a) il *rapporto di sostituzione*, che indica al cliente la lettura di rimozione e la data di avvenuta sostituzione;
- b) l'*avviso di avvenuta sostituzione*, che avverte dell'avvenuta sostituzione del misuratore - di alcuni oppure di tutti i misuratori in caso di contesti multi-clienti (condomini) oppure avverte della mancata sostituzione per tutti i misuratori.

6.3 Il *rapporto di sostituzione* di cui al comma 6.2, lettera a):

- a) è reso disponibile mediante il portale dedicato di cui all'articolo 7;
- b) riporta dati specifici e personali riferiti al punto di prelievo tra cui l'intestatario;
- c) ricorda al cliente finale l'eventuale possibilità di richiedere la verifica metrologica del misuratore sostituito e la verifica della lettura di rimozione;
- d) indica le modalità e le tempistiche previste per il cliente specifico a seconda delle differenziazioni adottate dalle imprese ai sensi dell'articolo 4.

- 6.4 L'avviso di avvenuta sostituzione di cui al comma 6.2, lettera b):
- a) corrisponde ad affissione in loco, collocata in posizione visibile al passaggio quotidiano dei clienti;
 - b) richiama la disponibilità dei documenti, e in particolare del rapporto di sostituzione, nel portale dedicato di cui all'articolo 7;
 - c) nei contesti multi-cliente (condomìni), se del caso, evidenzia che per una o più utenze non sia potuta avvenire la sostituzione, senza riportare alcuna informazione personale (in particolare: senza riportare l'intestatario della fornitura o il POD) e sensibilizzando i clienti per i quali non sia stato possibile installare il nuovo misuratore a contattare l'impresa o il soggetto operante la sostituzione;
 - d) in tutti i casi riporta anche i riferimenti affinché il cliente possa contattare direttamente l'impresa distributrice (tra cui, oltre al portale dedicato, almeno il proprio *call center*) al fine di chiedere informazioni, anche sull'eventuale possibilità di verifica metrologica e della lettura di rimozione, o definire un appuntamento nei casi di tentativo di sostituzione non andato a buon fine, fatte salve le strategie che si intendono adottare per ripassi autonomamente programmati dalla stessa impresa.
- 6.5 Nei casi di avvenuta sostituzione le imprese distributrici possono prevedere anche una *ricevuta di sostituzione*, da consegnare *brevi manu* nel caso di cliente presente all'attività. La *ricevuta di sostituzione*:
- a) attesta ulteriormente l'avvenuta sostituzione;
 - b) richiama le modalità per accedere al *rapporto di sostituzione* e agli eventuali documenti non consegnati direttamente nonché alla lettura di rimozione visualizzabile sul *display* del nuovo misuratore;
 - c) riporta anche i riferimenti affinché il cliente possa contattare direttamente l'impresa distributrice (tra cui, oltre al portale dedicato, almeno il proprio *call center*) al fine di chiedere informazioni, anche sull'eventuale possibilità di verifica metrologica e della lettura di rimozione.
- 6.6 Per le *comunicazioni al cliente finale degli esiti del tentativo di sostituzione* di cui al presente articolo si applicano le medesime disposizioni di cui ai commi 4.8 e 4.9.

Articolo 7 *Portale dedicato*

- 7.1 Le imprese distributrici sono tenute a predisporre un proprio portale specificatamente dedicato alle attività di sostituzione dei misuratori. Esso è accessibile di norma dalla porzione pubblica del sito nel quale la stessa impresa pubblica il piano di dettaglio per la fase massiva.

- 7.2 Il portale dedicato di cui al precedente comma è composto da un'area pubblica e da un'area privata.
- 7.3 L'accesso da parte del cliente ai contenuti e alle funzionalità del portale dedicato avviene secondo modalità differenti:
- accesso libero all'area pubblica;
 - accesso con autenticazione all'area privata.
- 7.4 I contenuti dell'area pubblica del portale dedicato di tutte le imprese distributrici sono costituiti da informazioni di carattere generale, non riferibili a uno specifico cliente o punto di prelievo, e richiamano la possibilità, da parte del cliente, di richiedere la verifica metrologica del misuratore sostituito e la verifica della lettura di rimozione ai sensi dell'articolo 5.
- 7.5 Ai fini dell'accesso all'area privata del portale dedicato, nell'area pubblica è indicato che l'accesso avviene mediante un codice cliente corrispondente a un'informazione propria del cliente finale (tipicamente: il POD o il codice fiscale del titolare della fornitura), intrinsecamente nota a quest'ultimo.
- 7.6 L'area privata del portale dedicato riporta, per una durata di almeno cinque anni, di minimo:
- il contenuto delle *comunicazioni specifiche al cliente di prossimo intervento* di cui all'articolo 4;
 - il *rapporto di sostituzione* di cui al comma 6.3.
- 7.7 I contenuti del portale dedicato sono redatti in tutte le lingue adottate ai sensi dei commi 4.8 e 4.9.

Articolo 8

Comunicazione alle imprese di vendita e al GSE della programmazione degli interventi

- 8.1 Le imprese distributrici sono tenute a trasmettere mensilmente alle imprese di vendita, assicurando l'opportuno aggiornamento anche alle imprese di vendita entranti, la programmazione degli interventi con l'indicazione dei punti che si prevede siano oggetto dei tentativi di sostituzione del misuratore e la data prevista.
- 8.2 Ai fini di quanto al comma 8.1 le imprese distributrici possono utilizzare i consueti canali di interazione operativa ovvero ricorrendo al medesimo sistema di trasmissione delle informazioni (*strumento di comunicazione evoluto*) adottato ai sensi dell'articolo 4 della deliberazione ARG/elt 13/2010 o all'uso della PEC con allegati file strutturati, in formato Excel o equivalente (non proprietario) o CSV per l'invio di dati.
- 8.3 Le imprese distributrici sono tenute a trasmettere al Gestore dei Servizi Energetici le informazioni di cui al comma 8.1 con le modalità stabilite dal medesimo Gestore.

TITOLO III

Imprese distributrici che servono meno di 100.000 punti di prelievo

Articolo 9

Ambito di applicazione

- 9.1 Le disposizioni di cui al presente Titolo III si applicano alle imprese distributrici che servono meno di 100.000 punti di prelievo.

Articolo 10

Requisiti minimi

- 10.1 Ciascuna impresa distributtrice applica:

- a) quanto previsto ai commi 4.2, lettera b), 4.3, lettera b), 4.4, 4.5, 4.6, 4.7, lettere b) e c), con riferimento alle comunicazioni al cliente finale della programmazione degli interventi;
- b) quanto previsto ai sensi dell'articolo 5, con riferimento alle verifiche del contatore sostituito, fermo restando quanto previsto ai commi 10.2 e 10.3;
- c) le disposizioni di cui all'articolo 6, a eccezione dei commi 6.5 e 6.6, con riferimento alle comunicazioni al cliente finale degli esiti del tentativo di sostituzione;
- d) le disposizioni di cui all'articolo 7 per la predisposizione del portale dedicato, fatto salvo quanto previsto al comma 10.3;
- e) le disposizioni di cui all'articolo 8 per le comunicazioni alle imprese di vendita e al GSE della programmazione degli interventi.

- 10.2 Ciascuna impresa distributtrice ha facoltà di:

- a) effettuare le comunicazioni di cui al comma 4.2, lettera a) - tenendo conto di quanto previsto ai commi 4.7, lettera a) - e 4.3, lettera a);
- b) derogare ai sensi del comma 5.2 qualora le *informazioni preliminari alla sostituzione* siano nominative ai sensi del comma 4.5, fatto salvo quanto previsto al comma 10.3, lettera a).

- 10.3 Le imprese distributrici che servono meno di 25.000 punti di prelievo:

- a) possono prevedere, ai fini della deroga di cui al comma 10.2, lettera b), anche informazioni preliminari alla sostituzione non nominative ai sensi del comma 4.5;
- b) non sono tenute all'applicazione di cui all'articolo 7 nel caso prevedano modalità di messa a disposizione del rapporto di sostituzione alternative al portale dedicato, tipicamente attraverso richiesta tramite call center con spedizione al domicilio, ritiro in sede o presso punti clientela preposto. In tali casi, le medesime imprese adeguano i documenti previsti ai commi 4.3 e 6.2.