

SCHEMA TECNICA

MODALITA' 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

105/2021/R/eel(*)

Con la delibera 105/2021/R/eel, l'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA) definisce le condizioni e le modalità in merito ad aspetti di tutela e di comunicazione verso il cliente finale e le imprese di vendita, da adottarsi da parte delle imprese distributrici nell'ambito dei propri piani di messa in servizio dei c.d. misuratori 2G di energia elettrica in bassa tensione.

In particolare, la delibera 105/2021/R/eel (che segue il DCO 325/2020/R/eel), demandando alle singole imprese distributrici alcune modalità attuative al fine di consentire un più efficace adeguamento alle specifiche realtà sociali e territoriali, prevede le seguenti disposizioni.

Per le imprese distributrici di maggiori dimensioni (almeno 100.000 punti serviti) che non hanno ancora presentato il proprio piano di messa in servizio di sistemi di smart metering 2G (PMS2) ex delibera 306/2019, si prevede:

- **comunicazioni** nei confronti dei clienti finali, **precedenti alle operazioni di sostituzione** tali che:
 - ✓ abbiano la finalità principale di avvisare quando sarà effettuato l'intervento di sostituzione del misuratore, rendere edotto il cliente della facoltà di ottenere le verifiche del misuratore in via di sostituzione nonché informare in merito alla disponibilità dei contenuti del portale web e delle relative modalità di accesso;
 - ✓ siano sia di tipo "territoriale" (cartellonistica diffusa, mass media) che di tipo personale (documenti, avvisti, etc.);
 - ✓ possano essere previste anche comunicazioni personali di breve-medio periodo rispetto alla data prevista di sostituzione;
 - ✓ le comunicazioni personali a ridosso dell'intervento abbiano la doppia forma – alternativa - di informazioni di dettaglio rese disponibili a ciascun cliente o di avvisi di sostituzione (questi ultimi corrispondenti tipicamente ad affissioni in loco in posizione visibile al passaggio quotidiano dei clienti);
 - ✓ le comunicazioni personali, in generale, possano essere nominative cioè destinate personalmente ai singoli clienti, utilizzando le informazioni "Nome e cognome o ragione sociale del titolare" e "Indirizzo di esazione" residenti nel SII (la cui compilazione è di competenza delle imprese di vendita);
- **un portale** dedicato alle attività di sostituzione dei misuratori, recante un'area privata - accessibile per il tramite di un codice già noto al cliente (tipicamente: codice pod o codice fiscale del titolare) - nella quale sono richiamati i contenuti delle comunicazioni messe a disposizione del cliente ed è reso disponibile il rapporto di sostituzione;
- che l'utilizzo delle informazioni residenti nel SII per le comunicazioni nominative di cui al punto precedente sia vincolato alle sole attività di sostituzione dei misuratori, restando salvi gli altri utilizzi già consentiti dalla regolazione (quali i motivi di sicurezza, continuità del servizio, etc);
- la possibilità per il cliente finale di richiedere le verifiche:

- ✓ metrologiche sul misuratore in via di sostituzione o sostituito almeno sino a 90 giorni della data di sostituzione, almeno nel caso di misuratore non regolarmente teleletto (prevedendo a tale fine che tale condizione sia riferita ai misuratori che non hanno permesso di rilevare almeno una lettura effettiva tra 150 e 60 giorni anticipatamente alla data di sostituzione) o che non sia stato recentemente verificato, prevedendone quindi adeguato stoccaggio;
- ✓ della lettura di rimozione almeno sino a 90 giorni dalla data di sostituzione;
- **comunicazioni** ai clienti finali **successive alla sostituzione** che informino adeguatamente il cliente dell'avvenuta sostituzione mediante un avviso in posizione visibile al passaggio dei clienti, mettendo a disposizione attraverso il portale dedicato il rapporto di sostituzione (recante, tra l'altro, la lettura di rimozione), con la possibilità di prevedere anche una ricevuta di sostituzione, nel caso l'impresa possa consegnarla brevi manu al cliente;
- per quanto riguarda l'**informazione tempestiva** nei confronti delle **imprese di vendita** e del **Gestore dei Servizi Energetici**, l'utilizzo dei consueti canali di interazione operativa (in particolare, gli strumenti di comunicazione evoluti già previsti ai sensi dell'articolo 4 della delibera ARG/elt 13/10 o l'uso della PEC) al fine di condividere la programmazione degli interventi con cadenza mensile.

Per le **imprese distributrici che servono meno di 100.000 punti**, non soggette agli obblighi e alle condizioni di cui alla delibera 306/2019/R/eel, sono previsti requisiti semplificati come indicato di seguito:

- le campagne territoriali precedenti all'intervento sono facoltative;
- non è prevista la ricevuta di sostituzione;
- le comunicazioni possono essere previste nella sola lingua italiana, a eccezione delle zone di bilinguismo amministrativo;
- con riferimento alle imprese distributrici che servono meno di 25.000 punti, in considerazione del ridotto territorio servito e delle tipiche specificità urbanistiche:
 - ✓ nel caso si intenda limitare la possibilità di verifica metrologica del misuratore in via di rimozione sino alla data della sostituzione effettiva, le previste informazioni preliminari alla sostituzione possono non essere necessariamente di tipo nominativo;
 - ✓ è possibile non prevedere il portale dedicato nel caso siano state previste modalità di messa a disposizione del rapporto di sostituzione alternative, quali richiesta tramite call center con spedizione o presso punti clientela preposti.

La delibera dispone, infine, di:

- integrare gli obblighi informativi già previsti dal provvedimento di disciplina delle modalità di predisposizione e analisi dei PMS2 per le imprese di dimensioni maggiori (Allegato A alla delibera 306/2019), prevedendo di esplicitare tra le comunicazioni all'Autorità che le imprese distributrici forniscano evidenze della rispondenza e della completezza dei PMS2 ai requisiti previsti dal provvedimento, al fine di semplificare il procedimento di valutazione previsto;
- modificare il disposto dell'Allegato A alla delibera 87/2016 (recante specifiche dei sistemi 2G) prevedendo che, ai sensi del Requisito R-4.01, il periodo di visualizzabilità sul display del misuratore 2G della lettura di rimozione sia pari a 26 mesi e 15 giorni, al fine di limitare la presenza di informazioni alla loro utilità e semplificare la consultazione dello stesso display.

(*) La scheda ha carattere divulgativo e non provvedimento