



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



**e-distribuzione**

## **Indice**

<b>Da Enel Distribuzione a E-Distribuzione</b>	<b>2</b>
<b>Open Meter: il contatore elettronico 2.0</b>	<b>6</b>
<b>Scenario regolatorio</b>	<b>8</b>
<b>I motivi della sostituzione</b>	<b>12</b>
<b>I. Vantaggi del contatore elettronico “Open Meter”</b>	<b>14</b>
<b>II. Certificazione metrologica e dichiarazione di conformità del contatore elettronico</b>	<b>16</b>
<b>III. Costi di installazione</b>	<b>18</b>
<b>IV. Identificazione del personale</b>	<b>18</b>
<b>V. Azioni a tutela dei clienti</b>	<b>19</b>
<b>VI. I passi della sostituzione</b>	<b>23</b>
<b>VII. Certificazione delle letture di rimozione</b>	<b>30</b>
<b>VIII. Verifica delle letture di rimozione</b>	<b>31</b>
<b>IX. Servizi a disposizione del cliente finale</b>	<b>33</b>
<b>X. FAQ</b>	<b>40</b>
<b>XI. Contatti Utili</b>	<b>59</b>

## 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 era denominata 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), da gennaio 2018 ridenominata Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) 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'ARERA, 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 rispettivamente dai clienti e produttori connessi alla rete;
- 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 ha realizzato 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 che prevede la sostituzione dei contatori di prima generazione installati sulla propria 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 sta progressivamente sostituendo quello precedentemente installato, 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'ARERA con la Deliberazione 87/2016/R/eel, i nuovi *smart meter* consentono infatti moltissimi vantaggi e sono soprattutto un utilissimo strumento per i consumatori che, oltre a monitorare puntualmente i propri consumi con grande accuratezza, hanno 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.



## Scenario regolatorio

Con la Deliberazione 87/2016/R/eel, pubblicata l'8 marzo 2016, l'ARERA 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'ARERA 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 del nuovo sistema di misura nel suo complesso sono:

- maggiore granularità delle misure con registrazione delle curve di carico quartorarie 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 un canale di back up in radiofrequenza 169 MHz al canale Power Line dedicato alla comunicazione coi sistemi centrali (PLC banda A);
- canale in PLC banda C dedicato alla messa a disposizione dei dati rilevati dal contatore a dispositivi domotici "in locale" del cliente o di una terza parte designata dallo stesso. Tale canale sarà attivato esclusivamente su richiesta del cliente;
- possibilità per i venditori di configurare fino a 6 fasce di prezzo multiorarie.

Con la Deliberazione 646/2016/R/eel, pubblicata l'11 novembre 2016, l'ARERA 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.

Il provvedimento, che fa seguito anche in questo caso ad un ampio processo di consultazione (Documenti di consultazione ARERA 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 rispettano i requisiti funzionali e i livelli di performance definiti dalla Deliberazione ARERA 87/2016/R/eel.

Con la deliberazione 222/2017/R/eel del 6 aprile 2017 l'ARERA ha concluso l'iter istruttorio, avviato il 2 dicembre 2016 e ha approvato il Piano di Messa in Servizio del Sistema di Smart Metering 2G (PMS2) di E-Distribuzione secondo il percorso abbreviato (fast track).

La delibera 222/2017/R/eel tiene conto degli esiti del processo di consultazione pubblica del piano di E-Distribuzione avviatosi lo scorso 2 dicembre 2016 e conclusosi con l'integrazione di E-Distribuzione del proprio piano il 24 gennaio 2017 a valle del seminario del 20 gennaio 2017, nonché dell'ulteriore attività istruttoria degli uffici dell'Autorità e in esito alla quale, l'Autorità, preso atto degli impegni aggiuntivi assunti da E-Distribuzione, ha ritenuto opportuno individuare alcune condizioni specifiche associate all'approvazione del piano a tutela dei clienti finali e dell'efficienza del servizio.

Con la successiva delibera 229/2017/R/eel l'ARERA ha definito la configurazione di default dei misuratori di energia elettrica in bassa tensione di seconda generazione per la loro messa in servizio e gli obblighi di comunicazione ai clienti finali.

Inoltre, con la delibera 248/2017/R/eel l'ARERA ha definito gli interventi volti alla gestione dei dati di



misura riconducibili ai sistemi *smart metering* di nuova generazione nell'ambito del Sistema Informativo Integrato (SII), per la successiva ottimizzazione dei processi commerciali e di sistema.

Infine, con la deliberazione 289/2017/R/eel l'ARERA ha avviato un procedimento per valutare eventuali future evoluzioni delle caratteristiche funzionali dei misuratori di energia elettrica in bassa tensione.

## I motivi della sostituzione

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

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: è emersa 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'ARERA.

## 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 prevede, 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 è installato col numero T10826.

Anche i **siti di produzione del contatore elettronico** sono soggetti a un processo di certificazione (Modulo 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 viene 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 e alla Direttiva Europea 2014/53/UE – Direttiva RED (Radio Equipment Directive) concernente l'armonizzazione delle legislazioni degli Stati Membri relative alla messa a disposizione sul mercato di apparecchiature radio, se fabbricate dopo il 13 giugno 2017.

### **Open Meter, il contatore elettronico di E-Distribuzione, ottiene il Bollino Zero Truffe de "Il Salvagente"**

Il Salvagente è il giornale dedicato ai consumatori che, da circa trent'anni, si occupa di antitruffa, diritti e scelte quotidiane dei cittadini. La certificazione Zero Truffe è uno strumento a tutela del consumatore che attesta l'idoneità di un prodotto o servizio a seguito di specifici test metrologici. Il percorso per ottenere la certificazione non è semplice e non è per tutti. In qualità di ente esterno e super partes Il Salvagente segue una procedura molto rigida e selettiva. Le aziende vengono sottoposte ad analisi preventive e solo in caso di esito positivo possono essere ammesse a seguire l'iter di certificazione.

I test metrologici sono stati effettuati su un numero di contatori pari a cinque nell'arco di due settimane. In particolare: influenza della temperatura ambiente, della frequenza e della tensione di rete sulle prestazioni metrologiche, prova della corrente di avviamento, di marcia a vuoto e altro ancora. Tutti i risultati dei test possono essere visionati accedendo alla pagina dedicata a E-Distribuzione sul sito [zerotruffe.it](http://zerotruffe.it). Questo riconoscimento, ottenuto il 9 aprile 2020 e

con validità triennale, rappresenta un traguardo importante che alimenta con dati oggettivi il rapporto di fiducia e veridicità che E-Distribuzione ha con i propri clienti. Un rapporto costruito sulla base dei valori ispirazionali dell'Azienda: responsabilità, fiducia, innovazione e proattività. In quest'ottica la certificazione, che si aggiunge alle altre già ottenute da Open Meter in ambito nazionale e internazionale, come ad esempio la certificazione relativa alla Direttiva europea MID 2014/32/UE recepita in Italia a mezzo D.Lgs 84/2016, si pone come un ulteriore tassello verso l'obiettivo di fornire un servizio ai clienti sempre più efficiente e nella massima trasparenza. Per una credibilità che si costruisce giorno dopo giorno.

### **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 è riconoscibile attraverso un tesserino dotato

di foto. Qualora l'attività sia affidata ad un'impresa appaltatrice, sarà contestualmente data comunicazione alle Autorità di pubblica sicurezza locale.

I clienti stessi potranno richiedere una verifica attraverso il **Numero Verde 803.500**, selezionando il canale dedicato al nuovo contatore Open Meter, oppure registrandosi al portale e-distribuzione.it, tramite il servizio Open Meter Plan.

Il cliente può sempre verificare l'identità dell'operatore addetto alla sostituzione attraverso il codice PIN che viene generato automaticamente da una app installata sullo smartphone in dotazione all'operatore medesimo.



## V. Azioni a tutela dei clienti

Al fine di assicurare la massima trasparenza delle attività per quanto attiene, in particolare, alle modalità di rilevazione delle letture di sostituzione, E-Distribuzione ha previsto una gestione differenziata delle operatività in relazione alla seguente casistica:

**Tipologia A:** clienti con contatori regolarmente teleletti.

**Tipologia B e C:** clienti con contatori non regolarmente teleletti.

• **Tipologia B:** clienti con contatori non regolarmente teleletti con lettura di rimozione coerente con le stime dei consumi.

• **Tipologia C:** clienti con contatori non regolarmente teleletti con lettura di rimozione non coerente con le stime dei consumi.

**Tipologia A:** clienti con contatori regolarmente teleletti.

Per questa tipologia di clienti, la sostituzione avviene in modalità massiva e viene affidata, di norma, alle imprese appaltatrici. Il cliente, grazie alla pubblicazione del piano di sostituzione sul sito di E-Distribuzione ed al preavviso di 5 giorni tramite affissione dell'apposita locandina "AVVISO DI SOSTITUZIONE" negli spazi antistanti l'abitazione, rispetto alla sostituzione del contatore, può comunque presenziare alle attività di posa del nuovo contatore ed eventualmente rilevare autonomamente il dato di misura registrato sul contatore 1G, nonché l'eventuale lettura precedente registrata dal contatore. I dati delle letture degli ultimi dodici mesi possono anche essere visualizzati dal cliente attivando il servizio "Le mie letture" sul sito di E-Distribuzione.

**Tipologia B e C:** clienti con contatori non regolarmente teleletti.

Nel caso di clienti con contatori non regolarmente teleletti (contatori non letti da oltre 2 mesi), l'attività di sostituzione viene eseguita dal personale di E-Distribuzione alla presenza del cliente. Al momento della sostituzione, verrà effettuato un "controllo di coerenza" della lettura di rimozione rilevata in loco

sul contatore rispetto alle stime dei consumi utilizzate nel periodo di assenza delle letture, stime basate sui consumi storici.

In funzione dell'esito del "controllo di coerenza" si avranno due diverse tipologie di sostituzione così caratterizzate:

**Tipologia B:** clienti con contatori non regolarmente teleletti con lettura di rimozione coerente con le stime. Nel caso in cui la lettura rilevata all'atto della rimozione risulti coerente con le stime precedenti, si procede alla sostituzione del contatore.

Al cliente viene consegnata copia cartacea del verbale riportante le letture di sostituzione, il valore e la data dell'ultima lettura reale.

**Tipologia C:** clienti con contatori non regolarmente teleletti con lettura di rimozione non coerente con le stime.

Nel caso in cui la lettura rilevata all'atto della rimozione non risulti coerente con gli acconti stimati da storico la sostituzione viene sospesa. L'esito del "controllo di coerenza" viene evidenziato tramite un apposito modulo cartaceo consegnato al cliente, che, se vuole procedere con ulteriori approfondimenti, può richiedere entro 90 gg, la verifica dell'apparecchiatura di misura, con le modalità, le tempistiche e i corrispettivi già disciplinati dalla normativa vigente.

Qualora invece non venisse formalizzata la richiesta di verifica - trascorsi ulteriori 30 gg rispetto al suddetto termine di 90 gg, E-Distribuzione procede

comunque con la sostituzione del misuratore anche in assenza del cliente. Le suddette tempistiche consentiranno al cliente di verificare la correttezza dell'eventuale conguaglio operato dal proprio venditore e di richiedere eventualmente la verifica del misuratore.

## VI. I passi della sostituzione

### 1) Verifica della rilevazione da remoto delle letture del contatore in opera

In fase di pianificazione delle attività, E-Distribuzione verificherà la presenza nei propri sistemi delle letture rilevate da remoto sul contatore. In caso di letture non acquisite da remoto dal sistema, la sostituzione viene svolta esclusivamente alla presenza del cliente. In caso di assenza del cliente si concorda 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.

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 viene lasciato uno specifico avviso con tutte le informazioni necessarie per concordare l'appuntamento per la sostituzione.

## AVVISO SOSTITUZIONE CONTATORE ENERGIA ELETTRICA

**E-Distribuzione** sta sostituendo, ai clienti connessi alla propria rete, l'attuale contatore elettronico con uno di nuova generazione, Open Meter, che assicura maggiori funzionalità e vantaggi. Data la attuale situazione di emergenza sanitaria legata al COVID-19, che richiede di adottare tutte le precauzioni necessarie ad evitare qualsiasi contagio, **E-Distribuzione**, in questa fase, prevede di sostituire solo i **contatori posizionati all'esterno degli appartamenti e dei locali abitati**, onde minimizzare qualsiasi contatto tra il personale che opera per conto di **E-Distribuzione** ed i cittadini.

Il personale che effettuerà la sostituzione sarà sempre riconoscibile attraverso un tesserino identificativo e sarà dotato dei **Dispositivi di Protezione Individuale** previsti dalla normativa vigente. Qualora fosse necessario identificare l'operatore incaricato della sostituzione, il cliente potrà chiedere a quest'ultimo di generare un codice PIN, da verificare chiamando il **Numero Verde 803 500** e selezionando il **tasto 4**, o utilizzando il servizio dedicato su **APP** o sul **sito web di E-Distribuzione**. Invitiamo inoltre i clienti a diffidare di chiunque si presentasse per fini o scopi diversi, richiedesse il pagamento di qualsiasi somma o non fosse identificabile come incaricato di **E-Distribuzione**, segnalandoci eventuali comportamenti scorretti.

Precisiamo che l'intervento è gratuito e non richiede alcuna modifica del contratto di fornitura di energia elettrica né la stipula di un nuovo contratto. Durante la sostituzione del contatore ci sarà una brevissima interruzione di energia elettrica per la quale **E-Distribuzione** si scusa anticipatamente. La sostituzione del contatore per questo edificio è fissata per il giorno

\_\_\_\_\_ dalle \_\_\_\_\_ alle \_\_\_\_\_

Per maggiori informazioni sarà possibile consultare il sito internet **e-distribuzione.it** oppure telefonare al **Numero Verde 803 500** selezionando il **tasto 3**. **E-Distribuzione** ringrazia per la gentile collaborazione.

## AVVISO MANCATA SOSTITUZIONE CONTATORE ENERGIA ELETTRICA

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 \_\_\_\_\_

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

Prima della rimozione del misuratore attualmente in funzione, il tecnico incaricato controlla la coerenza dei dati del contatore rispetto alle informazioni presenti a sistema e verifica 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 viene sospesa e verrà effettuata solo successivamente, viene espletata alla presenza del cliente e a cura del personale di E-Distribuzione, anche su appuntamento. Prima della rimozione, viene 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 provvede a rilevare e registrare in automatico sul sistema le letture presenti nel misuratore al momento della sostituzione. Queste vengono 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 elettronicamente 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 comporta una breve disalimentazione della fornitura. Nei casi in cui sia stata comunicata la presenza di apparecchiature elettromedicali, E-Distribuzione adotta specifiche modalità operative, fissando apposito appuntamento.

### **6) Installazione del nuovo contatore**

Le operazioni di sostituzione si concludono con la configurazione e l'attivazione del nuovo contatore, che viene riprogrammato con gli stessi dati contrattuali del misuratore precedente e consente 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, fornendo le risposte alle domande più frequenti. È 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](http://e-distribuzione.it), i clienti possono scaricare, oltre allo stesso opuscolo informativo presente sul contatore, anche una "guida tecnica" di maggior dettaglio sul contatore di nuova generazione. Inoltre, una volta completate le attività di sostituzio

ne, 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” può essere richiesto tramite **Numero Verde 803.500** o tramite i canali ufficiali di E-Distribuzione (Casella Postale 5555 - 85100 Potenza, Fax Verde 800.046.674).

Infine, tramite Numero Verde o direttamente dal portale e-distribuzione.it è possibile ottenere la dichiarazione di conformità relativa ai requisiti essenziali della Direttiva Europea 1999/5/CE - Direttiva R&TTE, o alla Direttiva Europea 2014/53/UE “RED”. 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 possono invece rivolgersi ai canali ufficiali di E-Distribuzione, utilizzando per la richiesta 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 inventario punto di connessione**

Cognome e Nome \_\_\_\_\_  
nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_

(se trattasi di società, associazione, ente ecc. ) indicare denominazione ed eventuale ragione sociale<sup>1</sup> \_\_\_\_\_  
rappresentato dal Sig. \_\_\_\_\_  
nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_

Residente in \_\_\_\_\_  
Via \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_  
Recupero telefonico \_\_\_\_\_ Indirizzo mail \_\_\_\_\_

**Dati relativi alla fornitura di energia elettrica<sup>2</sup>:**  
Numero POD<sup>3</sup> \_\_\_\_\_

Identificativo del contatore<sup>4</sup> \_\_\_\_\_ COD. \_\_\_\_\_  
N. \_\_\_\_\_

Esempio della posizione dei contori (POD) a tutela degli utenti



(1) Il codice POD è sempre di 6 caratteri (100000) ed è riconoscibile nella fattura di energia elettrica.  
(2) I dati "COD" e "N." sono disponibili direttamente sulle targhe del contatore.  
**CHIEDI**

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: \_\_\_\_\_

<sup>1</sup> I campi contrassegnati con l'asterisco sono obbligatori.

Luogo e data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

Per informazioni al Numero Verde 803.500, al 115 (02) 8000070 (02) 8000000 (02) 8000000, o al trattamento dei dati personali con la presente richiesta, si prega di scrivere il suo nome e cognome e il suo indirizzo e-mail in modo da poterlo contattare in caso di necessità. Il titolare del trattamento dei dati personali è E-Distribuzione S.p.A., nella persona dell'Amministratore Delegato, identificabile presso la sede della società in Roma, via Dintorno n. 2. Il Responsabile del trattamento dei dati personali è il Responsabile della Unità Tecnologica di Rete di E-Distribuzione S.p.A., con domicilio per le parti in via Umbra, 1 Roma nel cui confronti possono essere esercitati i diritti di cui all'art. 7 del D.Lgs. 196/2003.



## **VII. 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.

Se il contatore non presenta anomalie nei suoi registri di funzionamento, le letture rilevate vengono accettate e sottoposte a controlli di congruenza rispetto alle letture valide presenti nell’archivio storico dei consumi del cliente e inviate alla fatturazione. Qualora il contatore presenti anomalie, l’operatore rileva manualmente le letture che vengono poi inviate agli uffici di competenza per gli eventuali approfondimenti del caso.

Ove sia necessario rilevare manualmente le letture, la sostituzione del contatore viene eseguita dal personale di E-Distribuzione.

## **VIII. Verifica delle letture di rimozione**

E-Distribuzione ha reso disponibile per il cliente una nuova funzionalità che consente di visualizzare sul display del nuovo misuratore Open Meter, per 18 mesi dalla data di sostituzione, sia le letture di rimozione sia le letture dei totalizzatori del misuratore 1G rimosso relative al mese precedente la sostituzione. Con l’inserimento di queste nuove funzionalità, in aggiunta a tutti i canali informativi disponibili, il cliente ha la possibilità, in aggiunta a tutti i canali informativi già menzionati, il cliente avrà la possibilità di richiedere, a titolo oneroso ed entro 15 giorni dalla data dell’intervento, la verifica della lettura di rimozione.

Qualora la verifica delle letture non dovesse evidenziare anomalie, al richiedente viene addebitato un contributo in quota fissa, inizialmente di 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” pubblicato dall’ARERA (Allegato C alla deliberazione 654/2015/R/eel).

Qualora, viceversa, venisse riscontrata l'irregolare registrazione dei dati di rimozione, E-Distribuzione non procederà ad alcun addebito e provvederà alle eventuali rettifiche del fatturato pregresso.

Al fine di rendere al cliente il più agevole possibile tale procedura, E-Distribuzione rende disponibile tramite **Numero Verde 803.500** e nella sezione dedicata al nuovo contatore Open Meter del proprio sito web, l'apposito modulo di richiesta della verifica della lettura di rimozione. Tale documentazione, firmata e compilata in tutte le sue parti dal titolare/ rappresentante legale della fornitura, andrà poi inviata attraverso i soli ed esclusivi canali ufficiali di E-Distribuzione (Casella Postale, Fax Verde) ai fini dell'evasione della richiesta.

## IX. Servizi a disposizione del cliente finale

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

Viene fornito, altresì, un opuscolo informativo che illustra 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; viene posizionato, 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, sono presenti informazioni e approfondimenti relativi alle funzionalità del contatore.

L'**area pubblica** presenta 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'ARERA 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 del trimestre, con la possibilità di visualizzare l'elenco dei Comuni interessati dall'avvio del piano di sostituzione.

Aperto la pagina del servizio, l'utente può 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 ha la possibilità di 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) possono 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 possono 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 803.500**.

I certificati rilasciati dall'organismo notificato sono scaricabili direttamente dal sito di WELMEC (Western European Legal Metrology Cooperation, [www.welmec.org](http://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, può invece essere scaricata direttamente dal portale e-distribuzione.it o richiESTA al **Numero Verde 803.500**. Per i contatori fabbricati dopo il 13 giugno 2017, la dichiarazione di conformità relativa ai requisiti essenziali della Direttiva 2014/53/UE - Direttiva RED (Radio Equipment Directive) - concernente l'armonizzazione delle legislazioni degli Stati Membri relative alla messa a disposizione sul mercato di apparec-

chiature radio che abroga la Direttiva 1999/5/EC, può invece essere scaricata direttamente all'indirizzo <https://www.e-distribuzione.it/it-IT/Pagine/Contatore-La-Qualita.aspx> o richiesta al **Numero Verde 803.500**.

NON SEGUIAMO  
LA CORRENTE.  
NOI SIAMO  
LA CORRENTE.

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

e-distribuzione

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](http://e-distribuzione.it)

e-distribuzione

## X. 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 consentono 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 è stata 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 di media e bassa tensione.

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 è dovuto alcun compenso al personale impegnato nell'operazione, che è riconoscibile attraverso un tesserino identificativo. I costi relativi ai contatori di seconda generazione saranno definiti dall'ARERA 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 viene 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?**

Sono oggetto della campagna di sostituzione massiva, 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 ha avviato una campagna di comunicazione che coinvolge le istituzioni, gli organi di informazione, gli enti locali e le associazioni dei consumatori.

Nei 5 giorni precedenti la sostituzione del contatore, viene 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, hanno accesso al "documento di sostituzione", pos-

sono sempre esser aggiornati sullo stato di avanzamento dei lavori e sulla pianificazione trimestrale e semestrale delle nuove installazioni.

E' possibile, inoltre, scaricare sia la documentazione tecnica che gli opuscoli informativi relativi al nuovo contatore elettronico Open Meter.

Attraverso il **Numero Verde 803.500** 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](http://e-distribuzione.it)) e sull'app Mobile, nella sezione dedicata al contatore, sono presenti tutte le informazioni e approfondimenti.

All'interno dell'**area pubblica** sono presenti 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 Open Meter;



- 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'ARERA 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, è pubblicata anche la pianificazione trimestrale degli interventi di sostituzione.

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

Aperto la pagina del servizio, l'utente può 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 può visualizzare la pianificazione dell'attività di sostituzione relativa al POD di propria pertinenza, verificare se il POD è

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, è possibile visualizzare il mese in cui sarà effettuato l'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) possono 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) possono 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 viene reso disponibile ai clienti tramite il nuovo servizio OPEN METER PLAN, che consente 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" può essere richiesto tramite i seguenti canali:  
Numero Verde 803.500, 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 sono disponibili diversi canali di comunicazione. Oltre agli usuali canali formali quali: Casella Postale 5555 - 85100 Potenza o il Fax Verde 800.046.674, è attivo il **Numero Verde di E-Distribuzione 803.500** 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, viene data comunicazione 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 - viene apposto 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 avviene senza che sia necessaria la presenza del cliente. Il cliente può 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, viene 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 l'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 viene informato tramite preavviso individuale, che consistente in 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 803.500**.

## 18) Quando inizierà la sostituzione dei contatori?

Il piano di sostituzione massiva su tutta la rete nazionale di E-Distribuzione è già stato avviato nel corso del 2017. Nell'ultimo bimestre del 2016 E-Distribuzione ha effettuato alcune sperimentazioni in limitate porzioni di territorio di competenza.

## 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 viene svolta 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'ARERA.  
Inoltre, per quanto riguarda i dati che sono disponibili verso la casa del cliente, questi sono messi a disposizione dei soli soggetti autorizzati dal cliente secondo modalità 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 possono 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 803.500**.

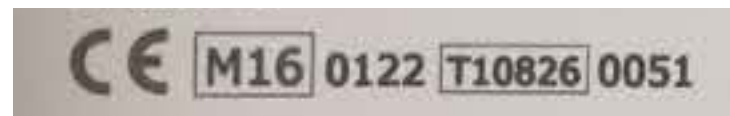
La Dichiarazione di conformità relativa ai requisiti essenziali della Direttiva Europea 1999/5/CE - Direttiva R&TTE (Radio and Telecommunication Terminal Equipment Directive), riguardante le apparecchiature radio e le apparecchiature terminali di telecomunicazione, può invece essere scaricata direttamente dal portale e-distribuzione.it o richiesta al **Numero Verde 803.500**.

Per i contatori fabbricati dopo il 13 giugno 2017 la Dichiarazione di conformità relativa ai requisiti essenziali della Direttiva 2014/53/UE - Direttiva RED

(Radio Equipment Directive) - concernente l'armonizzazione delle legislazioni degli Stati Membri relative alla messa a disposizione sul mercato di apparecchiature radio, che abroga la Direttiva 1999/5/EC, può invece essere scaricata direttamente all'indirizzo elettronico <https://www.e-distribuzione.it/it-IT/Pagine/Contatore-La-Qualita.aspx> o richiesta al **Numero Verde 803.500**.

### **22) Come faccio a sapere se il mio contatore è certificato secondo la R&TTE oppure secondo la direttiva RED?**

Se il contatore è certificato secondo la direttiva R&TTE troverà il codice 0051 sulla targa del contatore subito dopo il numero del certificato di esame del tipo UE "T10826".



Invece se il contatore è certificato secondo la direttiva RED non c'è più stampato il codice 0051.

### **23) 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](http://www.welmec.org)) - Organismo di Cooperazione Europea nella metrologia legale - che pubblica i certificati rilasciati dagli organismi notificati europei.

### **24) Mi hanno sostituito il misuratore ma non sono sicuro della correttezza della lettura di rimozione del vecchio misuratore, pertanto ho la necessità di richiedere una verifica. Come posso fare?**

Tutti i clienti registrati al portale di E-Distribuzione (secondo le consuete modalità di registrazione al portale) possono sempre richiedere o 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 è disponibile ai clienti tramite il servizio OPEN METER PLAN, che consente 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" può essere richiesto tramite i seguenti canali: **Numero Verde 803.500**, Casella Postale 5555 - 85100 Potenza, Fax Verde 800.046.674.

Inoltre, lo stesso dato di lettura può essere verificato attivando, se non già fatto, il servizio "le mie letture" sul portale di E-Distribuzione.

Infine, è possibile richiedere ad E-Distribuzione la verifica della lettura di rimozione registrata sul contatore tramite i seguenti canali: Casella Postale 5555 - 85100 Potenza, Fax Verde 800.046.674, utilizzando il modulo presente nell'area dedicata della sezione Open Meter.

A valle della messa a disposizione della lettura di rimozione sul display del nuovo contatore i clienti possono ugualmente richiedere la verifica del dato di lettura presente sul contatore rimosso entro 15 giorni dalla rimozione.

Qualora la verifica delle letture non dovesse evidenziare delle anomalie, al richiedente viene 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” pubblicato dall’ARERA (Allegato C alla deliberazione 654/2015/R/eel).

Qualora, viceversa, venisse riscontrata l’irregolare registrazione dei dati di rimozione, E-Distribuzione non procede ad alcun addebito e provvede alle eventuali rettifiche del fatturato pregresso.

## **XI. Contatti utili**

- Sito web [e-distribuzione.it](http://e-distribuzione.it)
- Numero Verde 803.500
- Casella Postale 5555 – 85100 Potenza
- Fax Verde 800.046.674
- Indirizzo PEC: [e-distribuzione@pec.e-distribuzione.it](mailto:e-distribuzione@pec.e-distribuzione.it)

Stampa:  
Varigrafica Alto Lazio

Tiratura: 25.000 copie  
Finito di stampare nel mese di ottobre 2019

Pubblicazione fuori commercio

Guida aggiornata al 1 settembre 2019

A cura di  
Comunicazione Italia

e-distribuzione SpA  
Via Ombrone, 2 - 00198 Roma



Seguici su



Per ulteriori informazioni potrà rivolgersi  
al **Numero Verde 803.500**  
o consultare il sito  
**e-distribuzione.it**

**e**-distribuzione