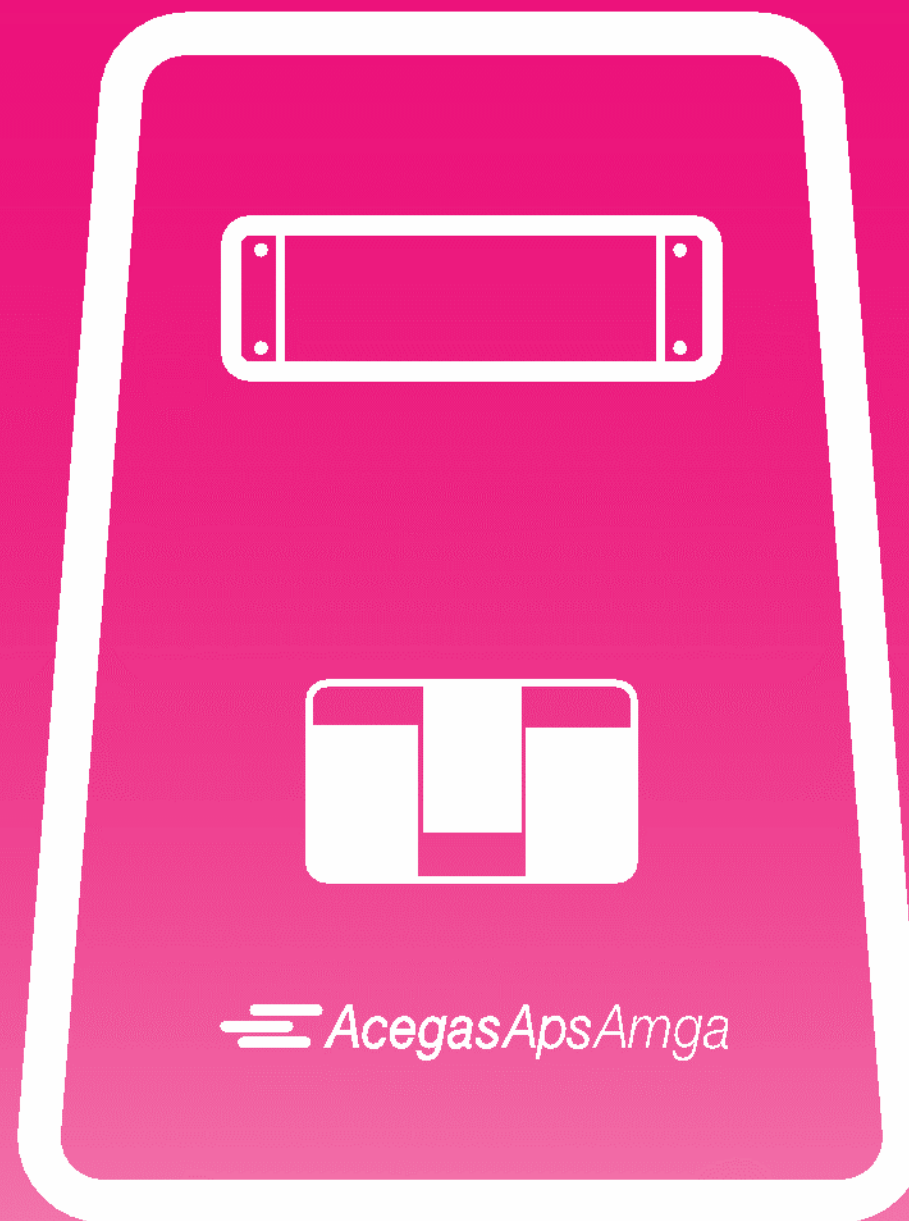


# Piano di Messa in Servizio del sistema di *smart metering* 2G (PMS2)



 AcegasApsAmga



# **Introduzione al piano di messa in servizio**

## Premessa

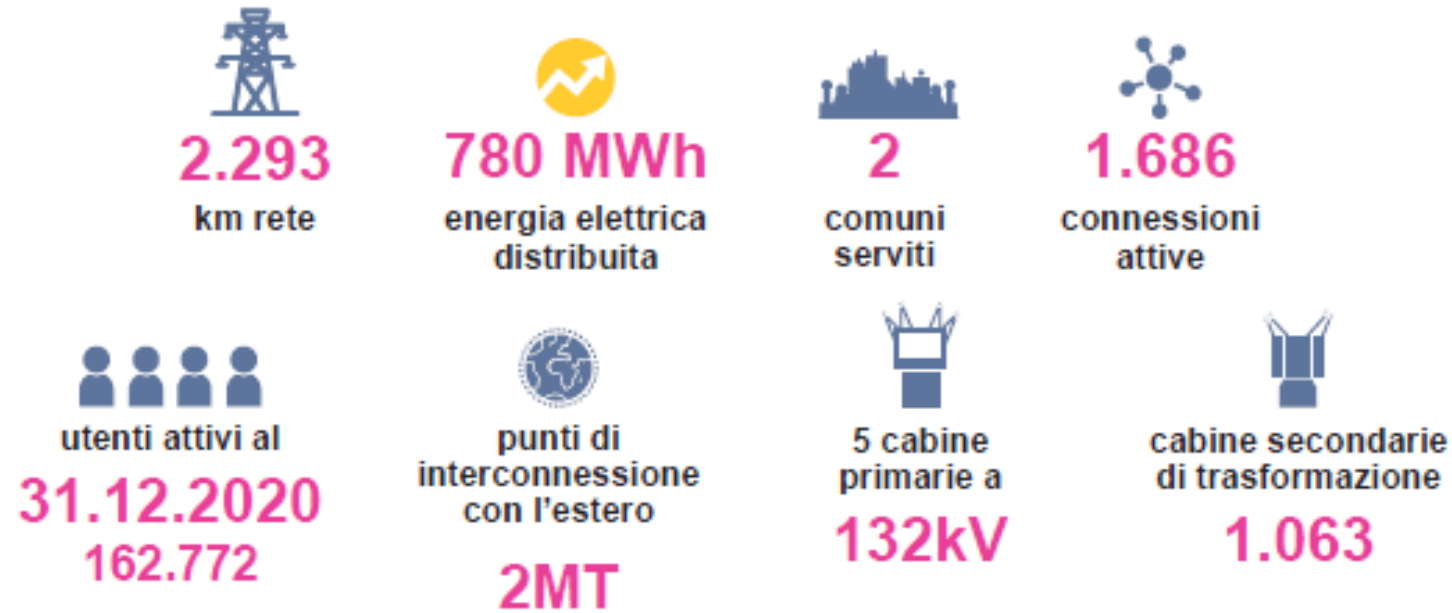
**AcegasApsAmga** è la prima multiutility del nord-est e opera nei settori ambientale, idrico e nella distribuzione di gas ed energia elettrica in Veneto e Friuli Venezia Giulia.

Le pagine che compongono questo documento raccontano il **Piano di Messa in Servizio del sistema di smart metering 2G che AcegasApsAmga**, società di distribuzione dell'energia elettrica, attuerà per portare il nuovo meter nei bacini di Gorizia e Trieste. Il progetto prevede la sostituzione di oltre **162.000 contatori**.

Il Piano prevede una **fase massiva di sostituzione del proprio parco misuratori che inizierà partire dal secondo semestre del 2022 e terminerà nel 2025** con la gestione degli eventuali interventi residuali nel corso del 2026.

Il piano complessivo che prevede anche una **fase di gestione delle singole utenze** verrà completato nel **2036**.

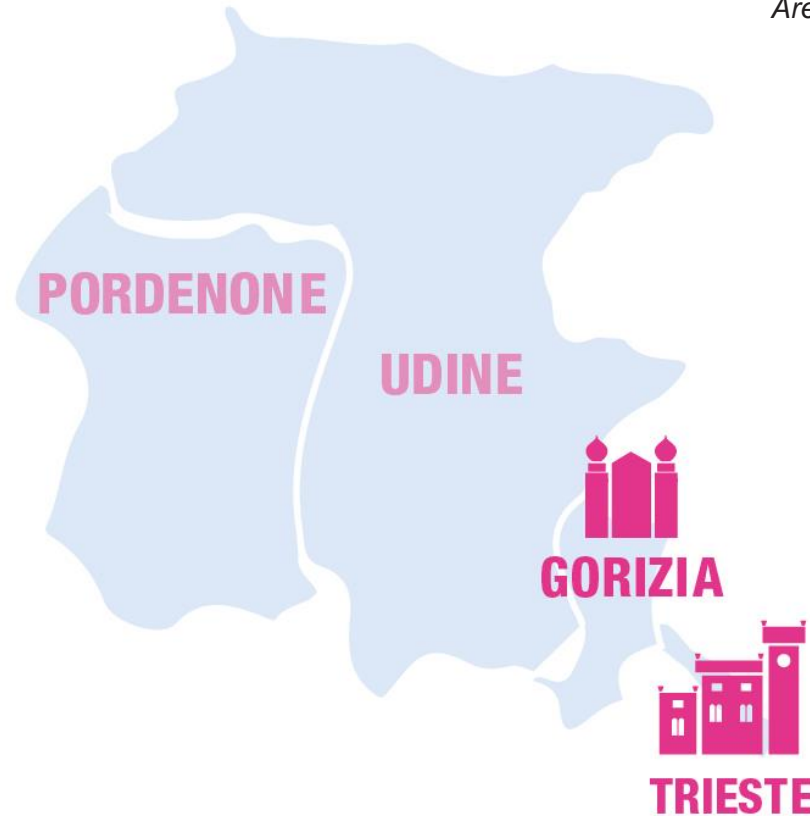
# La Società AcegasApsAmga – in pillole



## Bacini di intervento delle sostituzioni e tempistiche

**Dal 2022 al 2025** AcegasApsAmga svolgerà la sostituzione massiva dei contatori elettrici con contatori di nuova generazione nei territori serviti: gli Smart Metering 2G. Saranno coinvolti **162.000 clienti** alimentati in bassa tensione.

Le operazioni di sostituzione dei contatori elettrici coinvolgeranno i **Comuni di Gorizia e Trieste**, in cui AcegasApsAmga è gestore del servizio di energia elettrica.



*Aree di intervento della sostituzione massiva*

**Gorizia:**

1 Comune servito

**22.000 c.ca** POD gestiti

**Trieste:**

1 Comune servito

**140.000 c.ca** POD gestiti

## Dettagli delle aree di intervento

Per definire le aree territoriali sulle quali pianificare la posa massiva dei nuovi misuratori AcegasApsAmga, ha suddiviso il proprio territorio servito in **aree territoriali significativamente rilevanti**

### AREA GORIZIA

- Prima fase, dal **1° gennaio 2021 fino all'avvio della seconda fase**: esecuzione delle ordinarie attività di gestione d'utenza oltre alle operazioni di sostituzione di contatori particolari o a servizio di utenze non interrompibili
- Seconda fase, **avviata entro il secondo semestre del 2022**: sostituzione massiva dei contatori 1G che termineranno entro la fine del 2022

*Pianificazione temporale delle sostituzioni nell'Area di Gorizia.*

● 2022

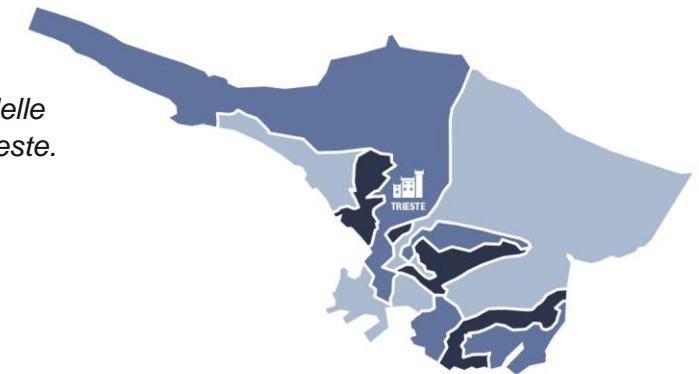


### AREA TRIESTE

- Prima fase, dal **1° gennaio 2021 al 31 dicembre 2022**, esecuzione delle ordinarie attività di gestione d'utenza oltre alle operazioni di sostituzione di contatori particolari o a servizio di utenze non interrompibili;
- Seconda fase, **dal 1° gennaio 2023**: sostituzione massiva dei contatori 1G che cominceranno dal centro città dando priorità alle zone con maggiore anzianità media dei misuratori, per concludersi poi nel 2025.

*Pianificazione temporale delle sostituzioni nell'Area di Trieste.*

● 2023 ● 2025  
● 2024



# L'evoluzione normativa e regolatoria nell'Unione europea e in Italia

Il rinnovamento del parco contatori su scala nazionale si inserisce all'interno di una più ampia transizione tecnologica ed energetica attivata a livello europeo fin dai primi anni 2000

## NORMATIVA EUROPEA

**Direttiva 2006/32/CE**  
individua nel **servizio della misura** uno strumento strategico per la **promozione dell'uso efficiente della risorsa** nell'ambito del processo di liberalizzazione dei mercati dell'energia elettrica

**Direttiva 2009/72/CE**  
introduce i **primi obblighi in materia di sistemi di misurazione** intelligenti: gli Stati membri, entro il 2012, avrebbero dovuto effettuare un'**analisi dei costi benefici** per valutare l'introduzione di sistemi innovativi di misurazione dell'energia

## NORMATIVA e REGOLAZIONE ITALIANA

**D.Lgs. 102/2014**  
**delega all'ARERA** la definizione dei requisiti del sistema di seconda generazione perseguendo gli **obiettivi di efficienza energetica** e garantendo sempre **la tutela del cliente finale**

**87/2016/R/eel**  
definisce **funzionalità, caratteristiche e livelli di performance attesi** dalla seconda generazione di contatori intelligenti

2006

2009

2012

2014

2016

2019

2021

**Raccomandazione n. 148 del 2012**  
indica i **requisiti funzionali dei sistemi di misura**, ne evidenzia i benefici per gli utenti e introduce il tema della sicurezza dei dati che transiteranno sui nuovi dispositivi

**Direttiva 2012/27/CE**  
definisce il sistema di misurazione intelligente come uno **strumento in grado di misurare il consumo di energia e di trasmettere e ricevere dati** utilizzando una forma di comunicazione elettronica

**Rapporto n. 356/2014**  
analizza lo **stato di implementazione dei sistemi di misurazione intelligente di prima generazione** nell'UE-27. Sebbene l'Italia risulti uno dei paesi più virtuosi in termini di misuratori posati, **la tecnologia in uso non consente** ancora un **aggiornamento dei dati di lettura con sufficiente frequenza**

**Delibera 646/2016/R/eel**  
delinea la metodologia per il riconoscimento dei costi sostenuti per i piani di installazione massiva di misuratori 2G avviati nel triennio 2017-2019

**Delibera 306/2019/R/eel**  
aggiorna al triennio 2020-2022 il contenuto della Delibera 646/2016/R/eel e **introduce le scadenze temporali** entro cui concludere la fase massiva di sostituzione

**Delibera 105/2021/R/eel**  
definisce le linee guida per i distributori circa la **pianificazione dei flussi comunicativi verso il cliente finale**, in tutte le fasi della sostituzione dei misuratori

## Obiettivi degli Investimenti

Gli investimenti che verranno attuati nei tempi e nelle modalità esposte nel PMS2 produrranno una **serie di vantaggi per tutti gli attori coinvolti nel servizio di misura:**

- **utilizzo più efficiente dell'energia** da parte dei clienti finali;
- aumento delle **dinamiche competitive** tra venditori;
- **bilanciamento della rete** sempre più automatico
- **gestione** più tempestiva ed **efficiente della rete** da parte del distributore



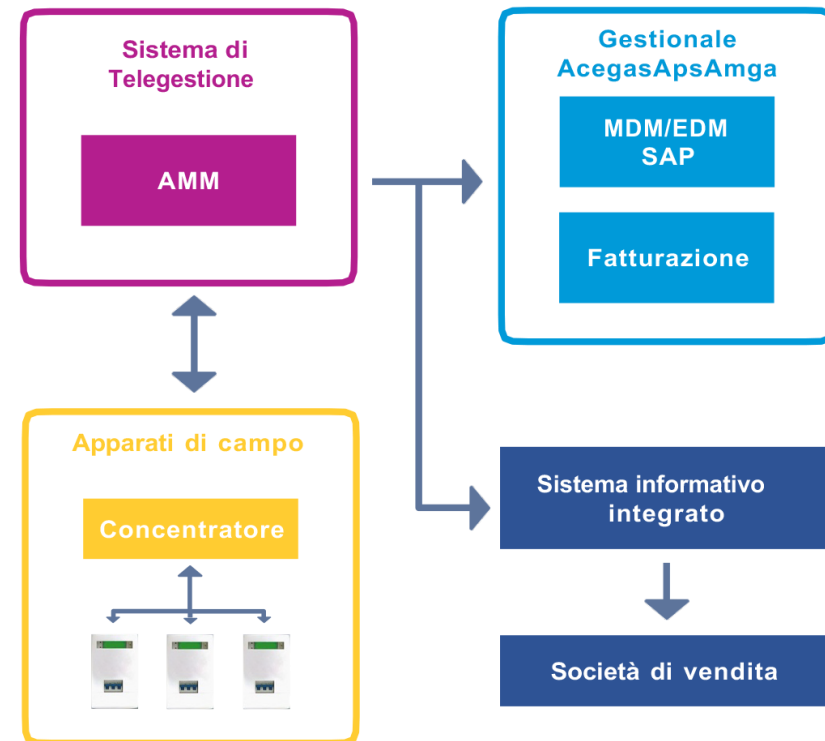
A large yellow circle on the left side of the slide contains a white zigzag arrow pointing to the right. The arrow starts from the left edge of the circle and moves towards the center.

**Sistema *smart metering* 1G:  
funzionalità e performance**

# Funzionalità del contatore 1G e livelli di performance del sistema di smart metering 1G

Il Sistema di *smart metering* 1G è composto da:

- i **Misuratori**, misuratori di energia e potenza installati nel punto di consegna dell'energia elettrica all'utente;
- i **Concentratori**, installati nelle cabine di trasformazione che convogliano i dati provenienti dai misuratori verso il sistema centrale;
- il **Sistema Informativo Centrale**, che raccoglie, elabora i dati provenienti dai misuratori a cui invia eventuali comandi e supporta i processi operativi.



## I vantaggi del sistema *smart metering* 1G



### **RIDUZIONE DEI TEMPI DI INTERVENTO E DEI COSTI**

per le operazioni connesse alle richieste commerciali

### **MAGGIORE EFFICACIA NELLA GESTIONE DELLA MISURA**

misura per fasce, monitoraggio della qualità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica, possibilità di adattare le tariffe alle esigenze dei clienti finali

### **AUMENTO DELLA DISPONIBILITÀ DI CONSUMI MENSILI REALI**

e conseguente riduzione delle misure a stima

### **MONITORAGGIO DEL PARCO MISURATORI**

mediante il controllo da remoto del corretto funzionamento e la rilevazione di eventuali tentativi di manomissione

## Le funzionalità del Misuratore Elettronico 1G



Il Misuratore 1G è in grado di registrare e memorizzare i consumi di energia attiva e reattiva

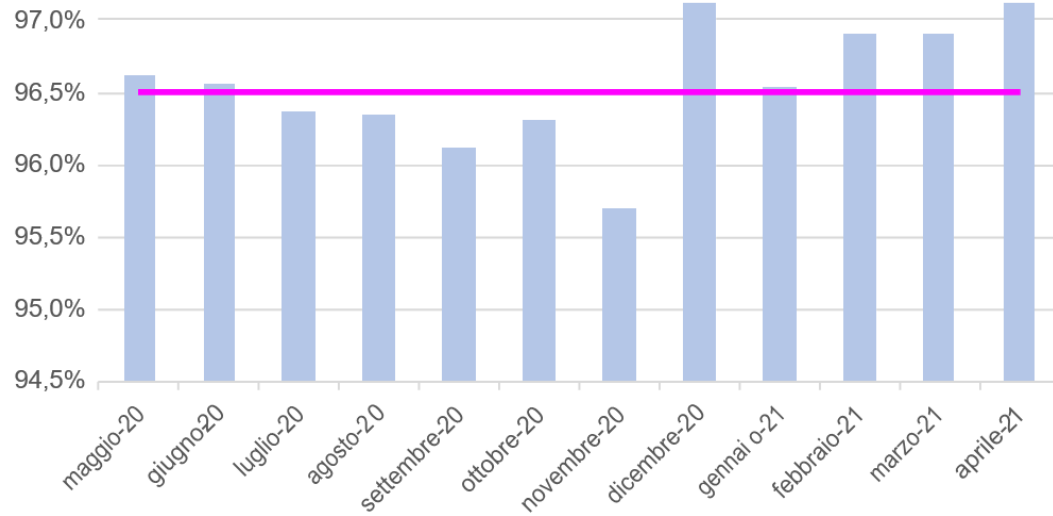
Il misuratore 1G è dotato di un display che mostra al cliente le informazioni principali della fornitura

Il Misuratore 1G è in grado di riconoscere la corretta inserzione e segnalare al concentratore la presenza di eventuali errori di installazione

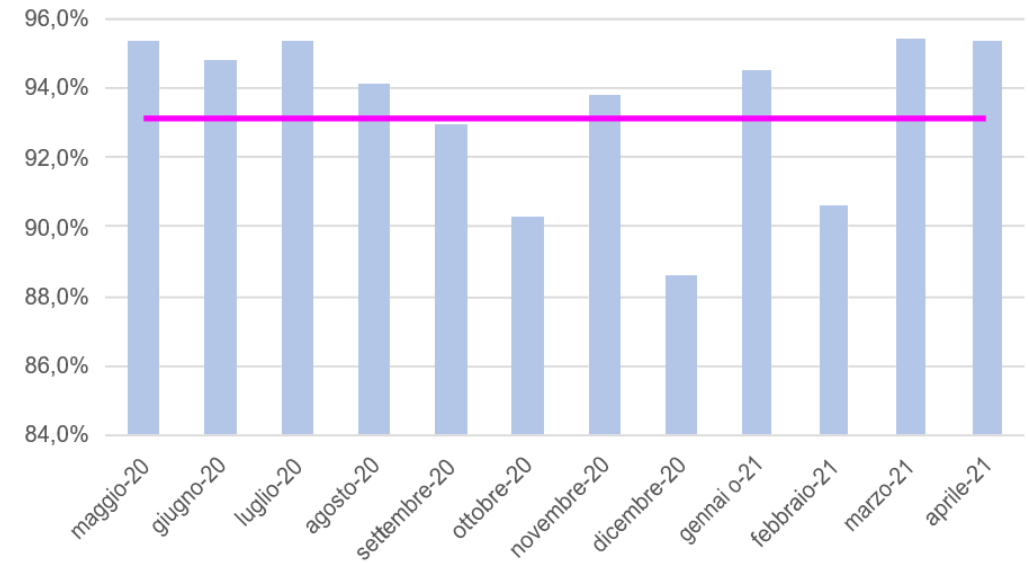
Il sistema centrale può inviare al Misuratore 1G comandi di riprogrammazione in grado di attivare o cambiare le caratteristiche o sospendere la fornitura

# Livelli di performance raggiunti con il sistema di *smart metering* 1G

## Performance di telelettura



## Performance di telegestione



## Criticità emerse durante l'esercizio del sistema di smart metering 1G

Limiti delle prestazioni del sistema di telelettura e telegestione

**Non scalabilità del sistema centrale 1G rispetto al volume di dati atteso dal 2G**

Decadimenti prestazionali causati da specifiche componenti del sistema

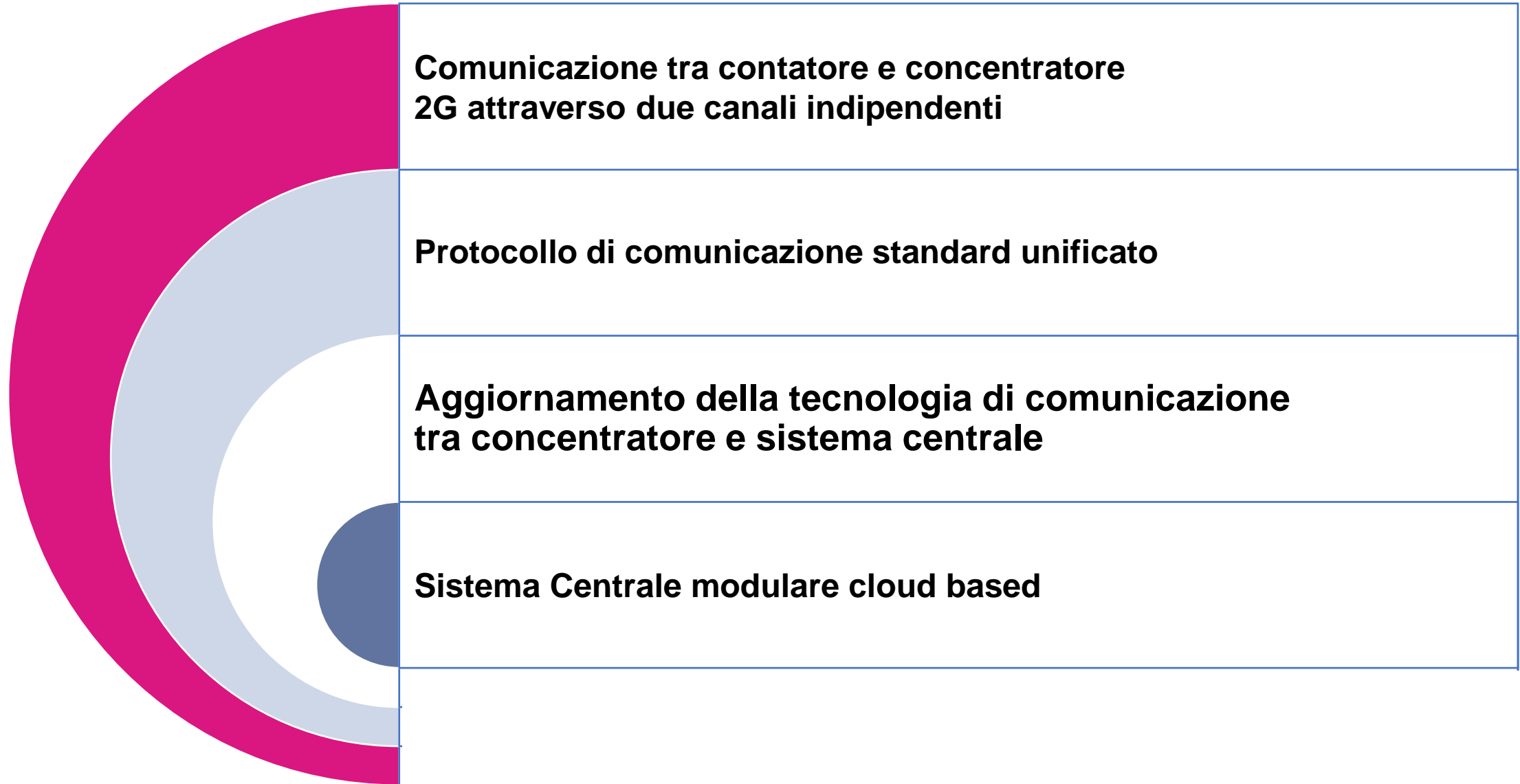
Inadeguatezza della connettività GSM

Vetustà del Parco Misuratori

A large yellow circle on the left side of the slide contains a white zigzag arrow pointing to the right. The arrow starts at the top left, goes down, then up, then down, then up, and finally down towards the right edge of the circle.

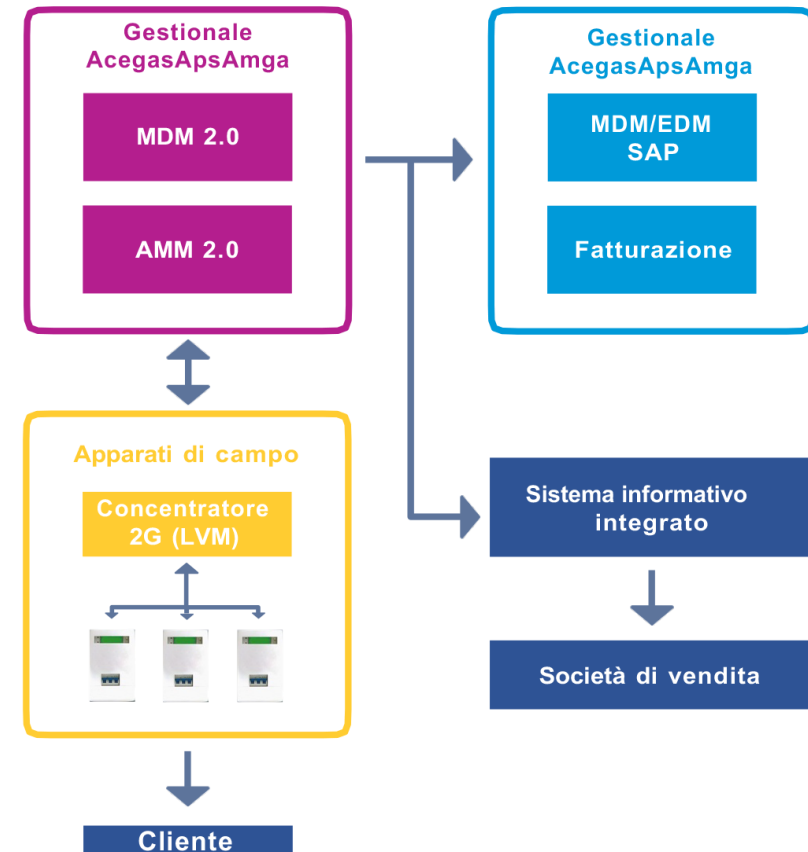
**Benefici attesi dalla messa in servizio  
del sistema *smart metering* 2G**

## Funzionalità e livelli attesi di performance del sistema 2G

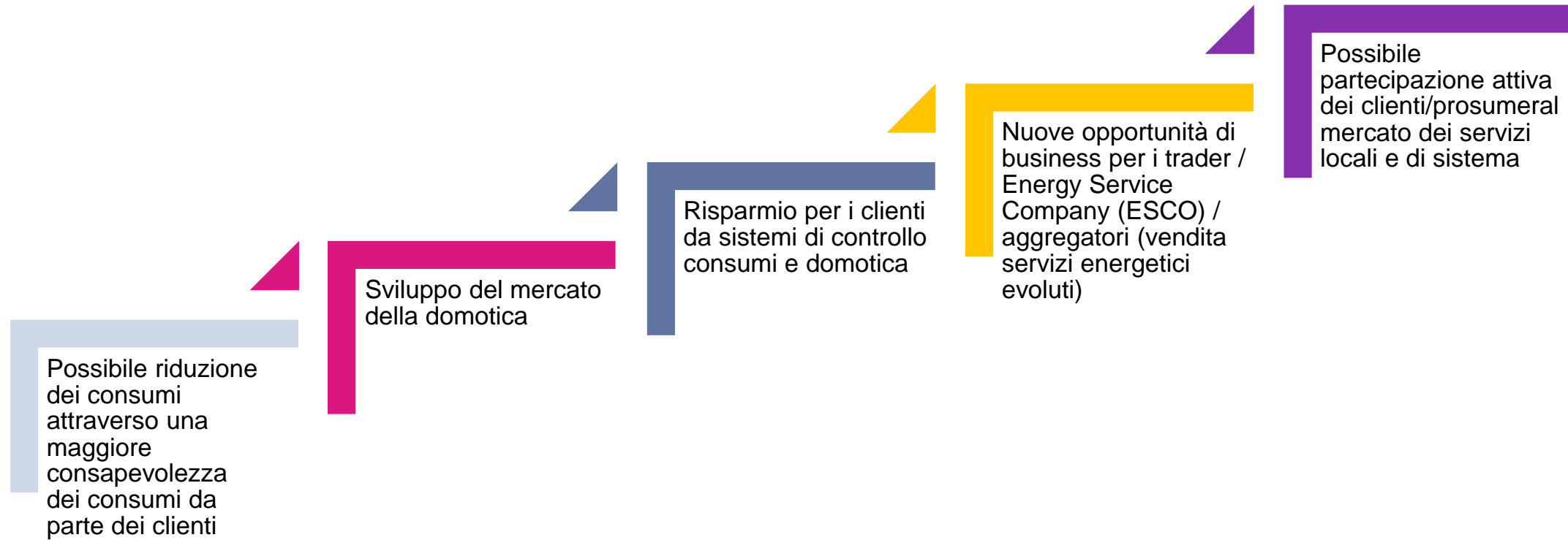




# Impatti del sistema di *smart metering* 2G



# Vantaggi per clienti, venditori e altri operatori



## Vantaggi per la pianificazione e l'esercizio del servizio di distribuzione

Migliorare l'accuratezza delle analisi e delle previsioni ai fini della conduzione e della pianificazione della rete di distribuzione anche in presenza di alti tassi di generazione distribuita.

Migliorare la continuità del servizio segnalando con tempestività uno stato critico del misuratore quale la disalimentazione per mancanza di tensione a seguito di un guasto sulla rete di bassa tensione o in cabina secondaria.

## Vantaggi per la gestione del servizio di misura

Riprogrammazione massiva in una settimana (ad es. variazione fasce orarie) per una maggiore flessibilità e adattamento alle modifiche regolatorie

Ulteriore miglioramento dei tassi di successo operazioni commerciali (per esempio, switching, distacco morosi) a beneficio di clienti e trader

Miglioramento del tasso di successo delle verifiche e mitigazione delle perdite

Abilitazione ad offrire nuove soluzioni commerciali da parte dei venditori (es. prepagamento)



**Soluzione Tecnologica adottata  
per il sistema *smart metering* 2G**

## Soluzione Tecnologica adottata per il sistema smart metering 2G

Le scelte della Società, relativamente alle tecnologie proprie del sistema 2G - inclusa l'intercambiabilità dei sistemi di cui al punto 5 della deliberazione 87/2016/R/EEL - sono state dettate dai seguenti paradigmi:

- Ottemperamento dei requisiti del contatore e del sistema 2G così come definiti dalla del. 87/16
- Retrocompatibilità con il sistema 1G
- Flessibilità rispetto a nuovi requisiti incrementali futuri (cd contatore 2.1)
- Gestione della complessità e rispetto dei vincoli industriali

I contatori in tecnologia 1G gestiti sono delle seguente tipologie:

- IBM
- Landis&Gyr

Vengono attualmente utilizzati due sistemi di telegestione 1G per le suddette tipologie di contatori:

- AMM di IBM
- Telelettore L&G Atlantica

## Soluzione Tecnologica adottata per il sistema smart metering 2G

Tenuto conto delle seguenti considerazioni:

- Utilizzare un prodotto di terze parti avrebbe rappresentato una pesante incognita relativamente alla riuscita del progetto di implementazione e alla successiva gestione dei contatori, anche in considerazioni dei vincoli di proprietà industriale presenti su una quota dei contatori
- Saranno da migrare sul nuovo sistema tipologie differenti di misuratori
- Le attuali tipologie di contatori sono gestite dal sistema di telegestione di Enel versione 1G
- La complessità della mappa applicativa attuale sarebbe ulteriormente aumentata con l'introduzione di un sistema di terze parti

si è ritenuto che la scelta più adeguata per la gestione della tecnologia 2G sia costituita dalla suite di Enel denominata "Beat" e in particolare declinata nelle sue componenti principali:

- TwoBeat (componente AMM) per la telegestione dei contatori 2G
- ExaBeat (componente MDM) per la gestione degli obblighi normativi di aggregazione e trasmissione misure



## **Piano volumi dei misuratori 2G**

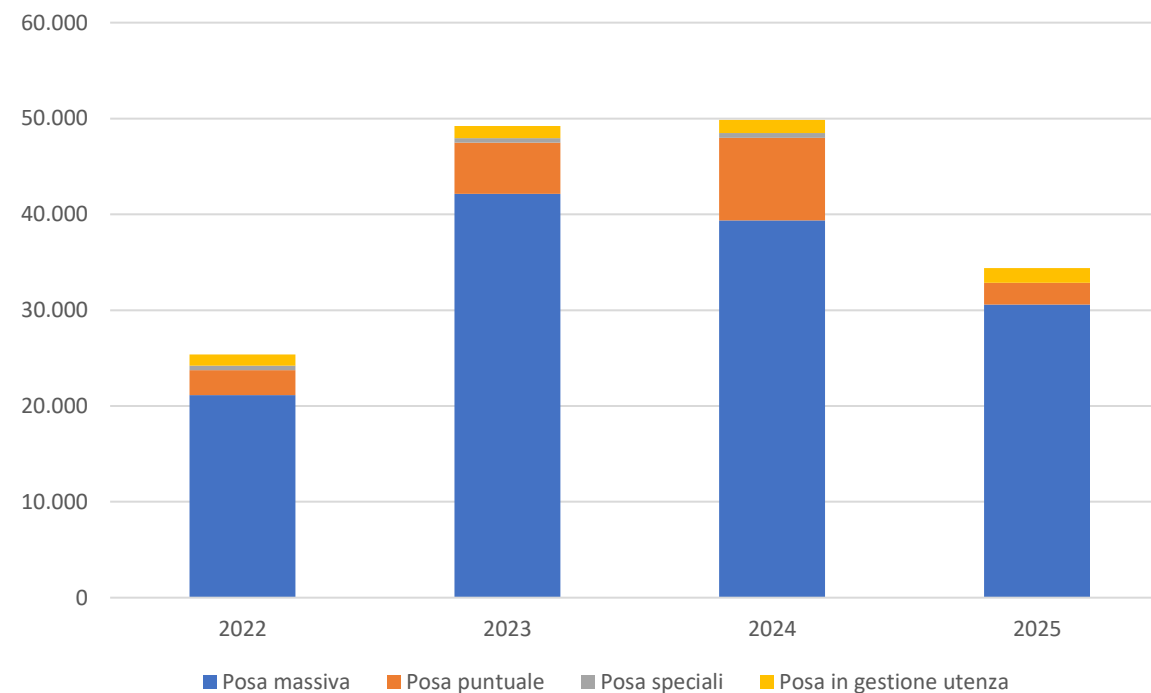


## Piano installazione misuratori 2G

**Il parco contatori attivi da sostituire è di circa 262.000 contatori**, di cui circa 261.000 sono contatori elettronici di prima generazione e poco più di 1.000 sono contatori di tipo elettromeccanico.

**Il piano di sostituzione è articolato su un periodo di 15 anni (2022-2036)**, ma la quasi totalità dei misuratori sarà sostituita durante la **sostituzione massiva concentrata nei primi 4 anni del piano (2022-2025)**.

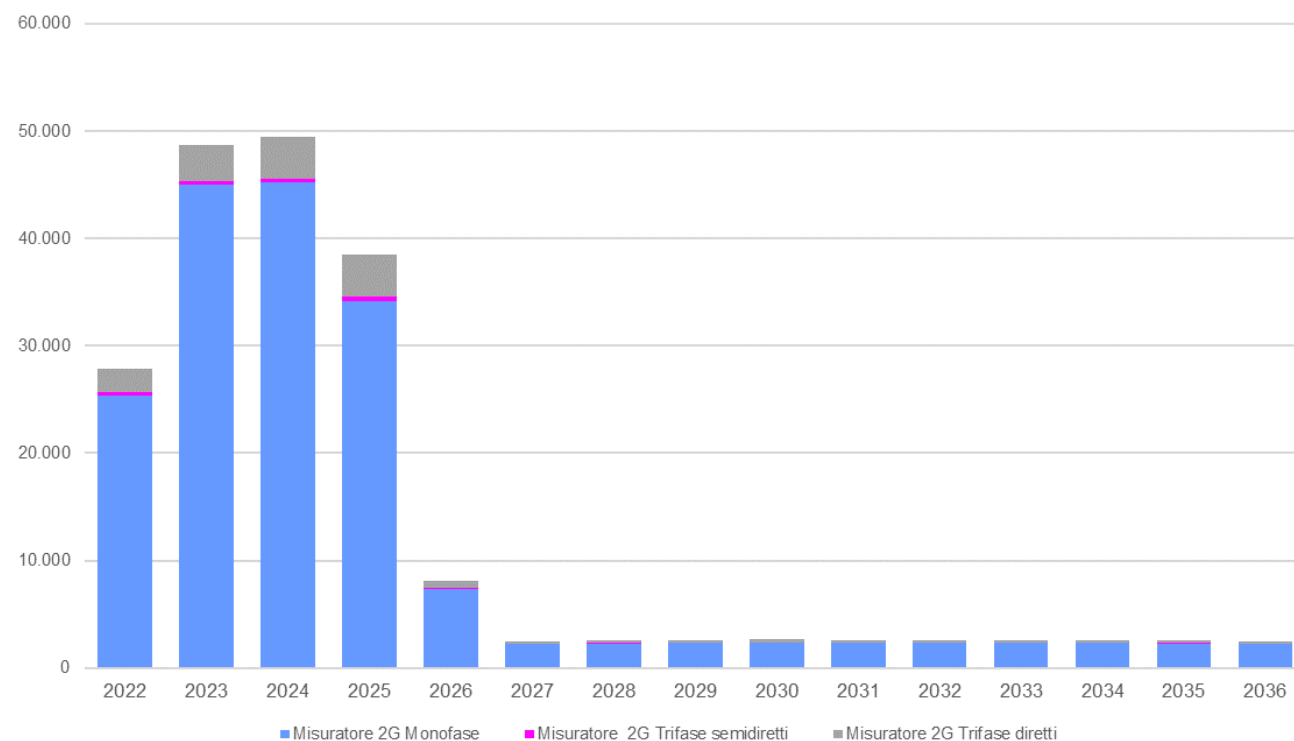
Anno	Pose massive	Pose puntuali	Pose speciali	Pose in Gestione d'Utenza	TOTALE
<b>2022</b>	21.127	1.636	479	1.163	<b>24.405</b>
<b>2023</b>	42.650	4.368	479	1.184	<b>48.681</b>
<b>2024</b>	40.125	7.649	479	1.218	<b>49.471</b>
<b>2025</b>	31.536	5.757	0	1.252	<b>38.545</b>
<b>Totale</b>	<b>135.438</b>	<b>19.410</b>	<b>1.437</b>	<b>4.817</b>	<b>161.102</b>



### Installazioni misuratori 2G complessive (2022-2025)

## Andamento delle installazioni dei misuratori 2G nell'arco del piano quindicennale

Anno	CE 2G GEMIS	CE 2G GESIS	CE 2G GETIS	TOTALE
<b>2022 *</b>	25.421	256	2.242	<b>27.919</b>
<b>2023</b>	44.989	372	3.320	<b>48.681</b>
<b>2024</b>	45.242	296	3.933	<b>49.471</b>
<b>2025</b>	34.152	438	3.955	<b>38.545</b>
<b>2026</b>	7.360	62	705	<b>8.127</b>
<b>2027</b>	2.230	22	212	<b>2.464</b>
<b>2028</b>	2.287	22	217	<b>2.526</b>
<b>2029</b>	2.338	23	222	<b>2.583</b>
<b>2030</b>	2.388	23	226	<b>2.637</b>
<b>2031</b>	2.370	23	226	<b>2.619</b>
<b>2032</b>	2.353	23	224	<b>2.600</b>
<b>2033</b>	2.336	23	223	<b>2.582</b>
<b>2034</b>	2.318	23	221	<b>2.562</b>
<b>2035</b>	2.301	22	220	<b>2.543</b>
<b>2036</b>	2.283	22	218	<b>2.523</b>
<b>TOTALE</b>	<b>180.368</b>	<b>1.650</b>	<b>16.364</b>	<b>198.382</b>



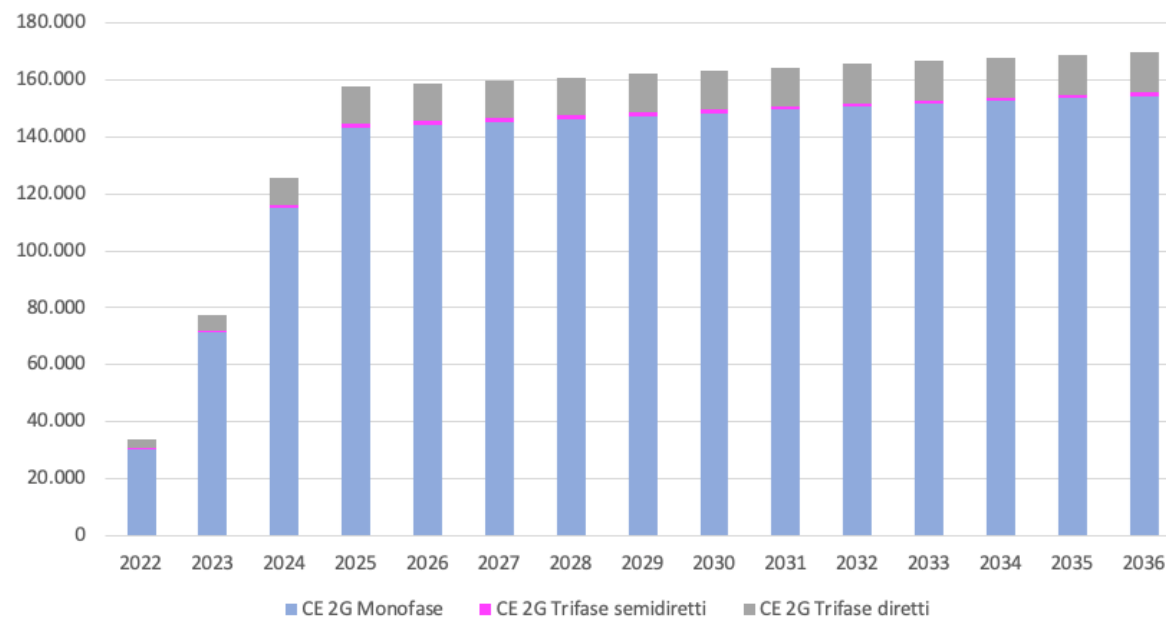
### Installazioni misuratori 2G complessive in arco piano

\* Sono compresi i contatori 2G installati nel 2019-2020-2021 e precedentemente configurati come 1G.

## Stock di misuratori 2G attivi in ciascun anno del piano

Andamento del **profilo temporale del numero di CE 2G attivi** al 31.12 di ogni anno del piano.

Anno	CE 2G Monofase	CE 2G Trifase semidiretti	CE 2G Trifase diretti	Totale misuratori
2022	30.351	300	3.093	<b>33.743</b>
2023	71.208	635	5.778	<b>77.621</b>
2024	115.205	922	9.583	<b>125.710</b>
2025	143.299	1.316	12.964	<b>157.580</b>
2026	144.225	1.316	12.964	<b>157.601</b>
2027	145.200	1.334	13.140	<b>159.675</b>
2028	146.221	1.344	13.234	<b>160.799</b>
2029	147.283	1.354	13.331	<b>161.968</b>
2030	148.382	1.364	13.431	<b>163.178</b>
2031	149.453	1.374	13.530	<b>164.358</b>
2032	150.495	1.384	13.626	<b>165.505</b>
2033	151.509	1.394	13.719	<b>166.622</b>
2034	152.495	1.403	13.810	<b>167.707</b>
2035	153.453	1.412	13.897	<b>168.762</b>
2036	154.383	1.420	13.983	<b>169.785</b>



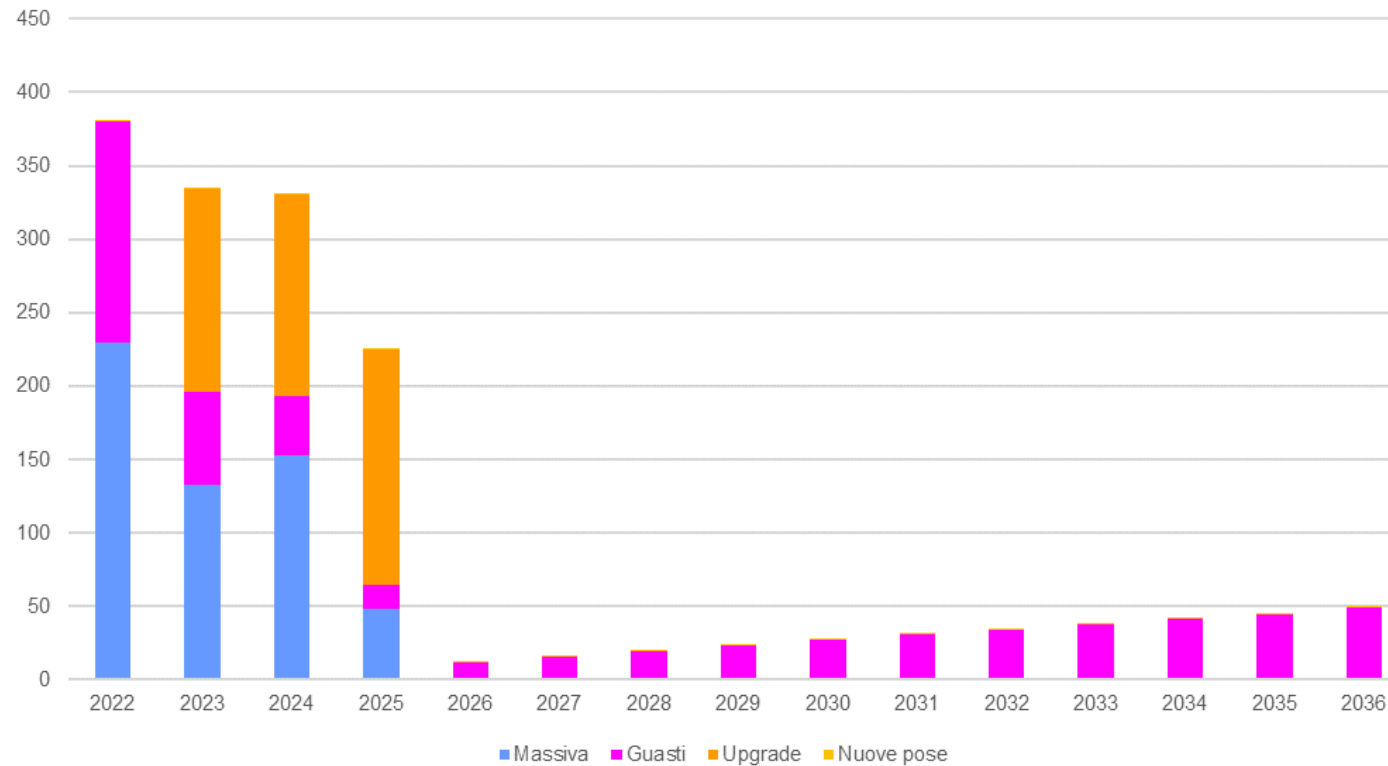
**Contatori 2G attivi al 31.12 di ogni anno.**



# **Piano dei concentratori e Sistemi centrali 2G**

## Concentratori 2G: piano di installazione

Durante la **fase massiva** del PMS2 negli anni 2022-2025 **saranno sostituiti progressivamente tutti i concentratori** di prima generazione con nuovi concentratori di seconda generazione, secondo il seguente profilo temporale:



**I concentratori compatibili 2G già installati** saranno mantenuti in servizio e sottoposti ad un upgrade tecnologico con lo scopo di sfruttarne pienamente le potenzialità

## Sistemi centrali

Il sistema centrale è rappresentato dalla **suite software di Enel denominata BEAT**, opportunamente **integrata** con il sistema informatico attualmente in uso presso la società e periodicamente, aggiornata in funzione di eventuali disposizioni normative o di specifiche esigenze interne, fornirà gli strumenti necessari per garantire le funzionalità e le performance previste dalla regolazione vigente.

Data la complessità del nuovo sistema, dovuta in larga parte alla maggiore mole di dati da gestire e da elaborare giornalmente e per consentire una reale scalabilità dell'infrastruttura hardware in funzione del parco gestito, si è definito di installare i componenti della suite Beat su un'architettura Cloud.

## Sistemi centrali - caratteristiche

Il nuovo sistema avrà le seguenti caratteristiche:

- Sarà ospitato sulla piattaforma cloud Amazon Web Services
- Verrà configurato e implementato da Enel
- Introdurrà nella mappa applicativa dei sistemi aziendali un nuovo componente denominata “MDM” che andrà ad eseguire le operazioni di elaborazione, aggregazione e ricostruzione
- Sarà integrato con la componente mobile (WFLM) sviluppata secondo le specifiche di Enel nella sua versione 1G e che verrà adeguata al fine di consentire il dialogo con i sistemi e contatori 2G
- Prevederà la migrazione di tutte le tipologie di contatori in uso nel gruppo verso la tecnologia 2G
- Sarà integrato con i sistemi aziendali tramite interfacce automatiche ai fini di garantire la coerenza e il funzionamento degli attuali processi di fatturazione e abilitare i nuovi flussi di comunicazione misure

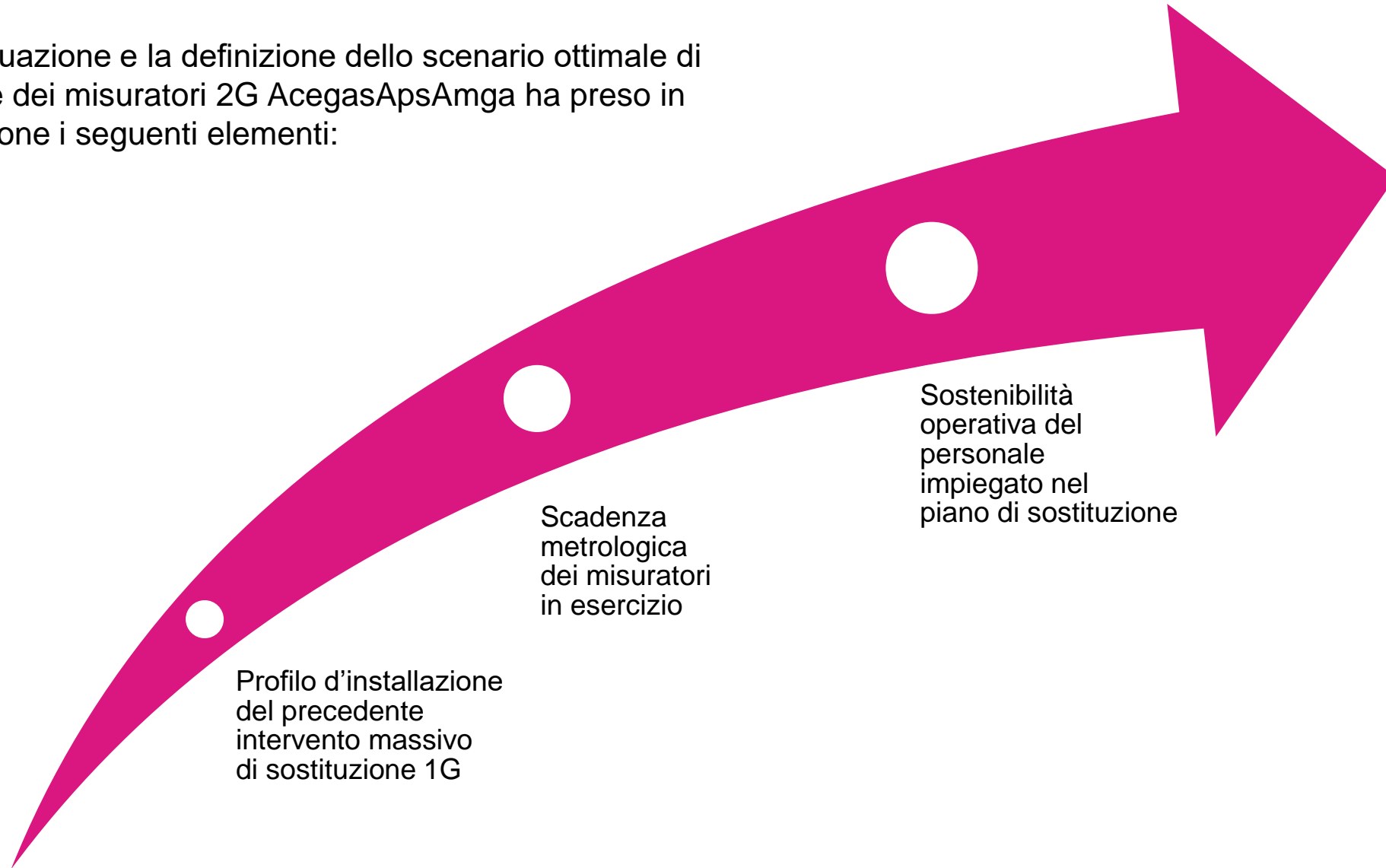


## **Le scelte operative nella sostituzione dei misuratori 2G**



## Scelte operative

Per l'individuazione e la definizione dello scenario ottimale di sostituzione dei misuratori 2G AcegasApsAmga ha preso in considerazione i seguenti elementi:



## Scelte operative

Sulla base dell'esperienza nel cambio massivo dei contatori del gas, delle indicazioni della delibera ARERA 105/2021 e delle *best practices* dei DSO che hanno già intrapreso la campagna di installazione dei misuratori 2G, sono state definite tre modalità principali di sostituzione per i casi ordinari e due modalità per i casi speciali.

**CAMBIO MASSIVO** affidato ad imprese appaltatrici, si svolgerà su base geografica con supporto di call-center per appuntamenti personalizzati e comunque ripasso dopo 30 giorni sui non accessibili

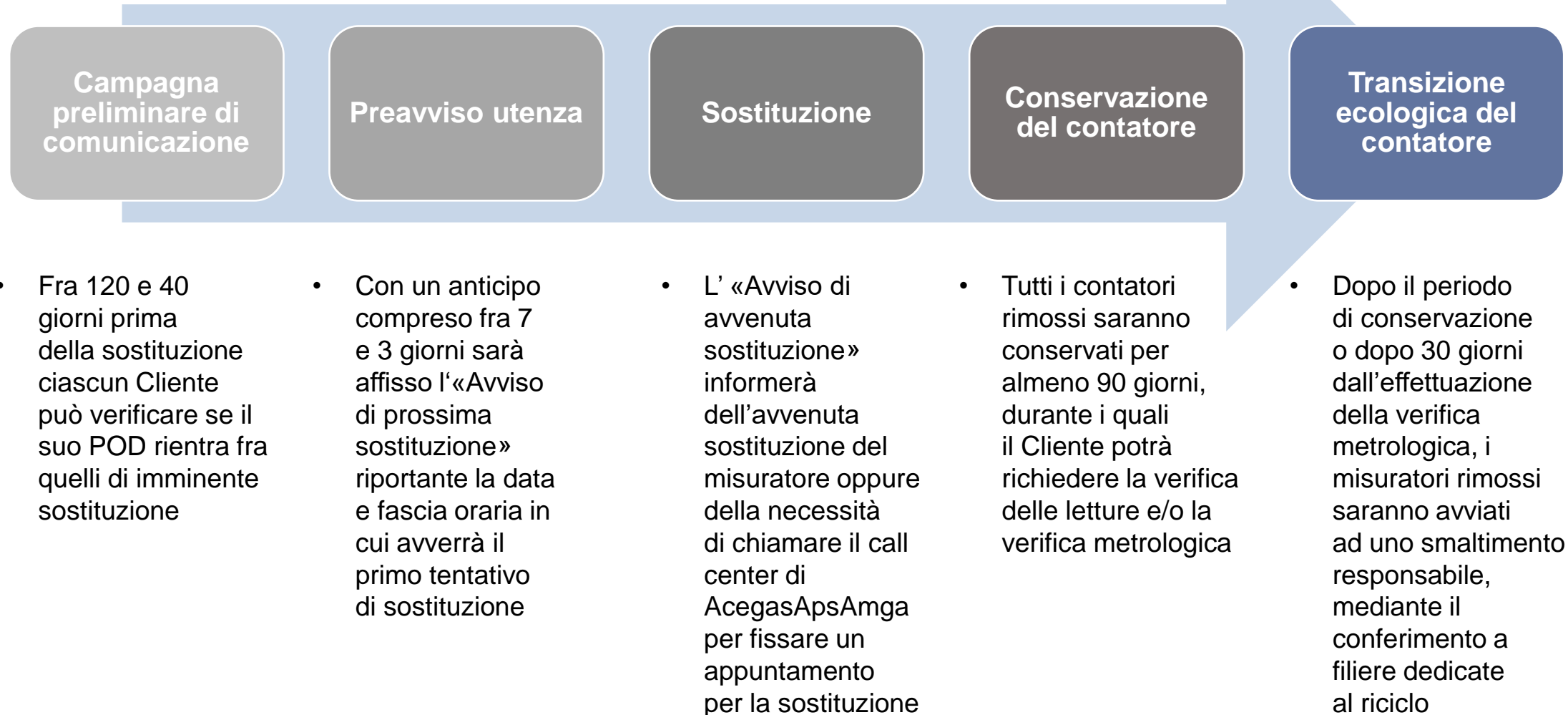
**CAMBIO PUNTUALE** in abbinamento alla riattivazione dei POD chiusi, ovvero in caso di chiamata al Pronto Intervento; questa modalità sarà adottata anche per il recupero delle mancate sostituzioni in fase massiva

**CAMBIO METROLOGICO** affidato ad imprese appaltatrici, si svolgerà su base temporale (scadenza metrologica del singolo misuratore) con le medesime modalità del cambio massivo

**CLIENTI NON DISALIMENTABILI** ai clienti con apparecchi elettromedicali e quelli non interrompibili, così come alle forniture per servizi di Pubblica Utilità, la sostituzione verrà effettuata esclusivamente previo appuntamento

**ELETTROMECCANICI** sarà esclusa dalla gestione massiva ed effettuata con l'impiego di personale con specifica formazione, pianificando ciascun singolo intervento in relazione alle specificità tecniche e del cliente finale

# Processo di sostituzione massiva



# Possibili fattori di variazione delle previsioni del piano

## 1. Produttività e affidabilità delle Imprese

**Meccanismo di premialità/penalità** per incentivare le Imprese al raggiungimento del target di sostituzione.

Target di sostituzione prefissato differenziato in base alla densità dei contatori sul territorio.

Eventuale **ridistribuzione dei carichi di lavoro** o assegnazione altra Impresa.

## 2. Variazioni nello scenario economico

Previsioni sulla crescita del parco contatori basate sui consumi degli ultimi 4 anni.

**Acquisiti gli effetti sul 2020 della crisi economica derivante** dalla situazione sanitaria nazionale, senza fare proiezioni negli anni successivi.

Necessario rivedere i quantitativi previsti nel caso gli effetti sull'economia dovessero discostarsi significativamente dalle previsioni.

## 3. Ritardi nell'approvvigionamento dei materiali

Applicazione **di penali verso il fornitore** per il mancato approvvigionamento dei materiali.

**Pianificazione con anticipo delle consegne pari al 20%** dei quantitativi previsti per l'anno successivo.

Possibilità di variare i quantitativi da fornire, allo scopo di adeguarli alle situazioni contingenti e recuperare eventuali ritardi;

**Anticipo delle consegne** del fabbisogno di contatori relativi al primo anno di fase massiva di 4 mesi rispetto all'effettivo avvio della campagna di sostituzione.

Magazzini con **scorte sufficienti** a soddisfare le esigenze della massima punta di attività per un periodo non inferiore a 60 giorni.

## 4. Inaccessibilità del contatore

**Campagna informativa capillare** e l'apposizione di specifici avvisi.

Utilizzo della **stessa impresa appaltatrice** in uno specifico territorio rilevante per tutta la durata prevista della fase massiva.

### Cause di forza maggiore

Il piano di installazione non tiene in conto gli effetti di eventuali misure di limitazione delle attività legate alla situazione sanitaria nazionale.

## 5. Incompatibilità con la piattaforma attuale nell'area di Gorizia

Il piano considera i potenziali effetti derivanti dall'incompatibilità tra il sistema di telelettura presente a e la piattaforma 2G.

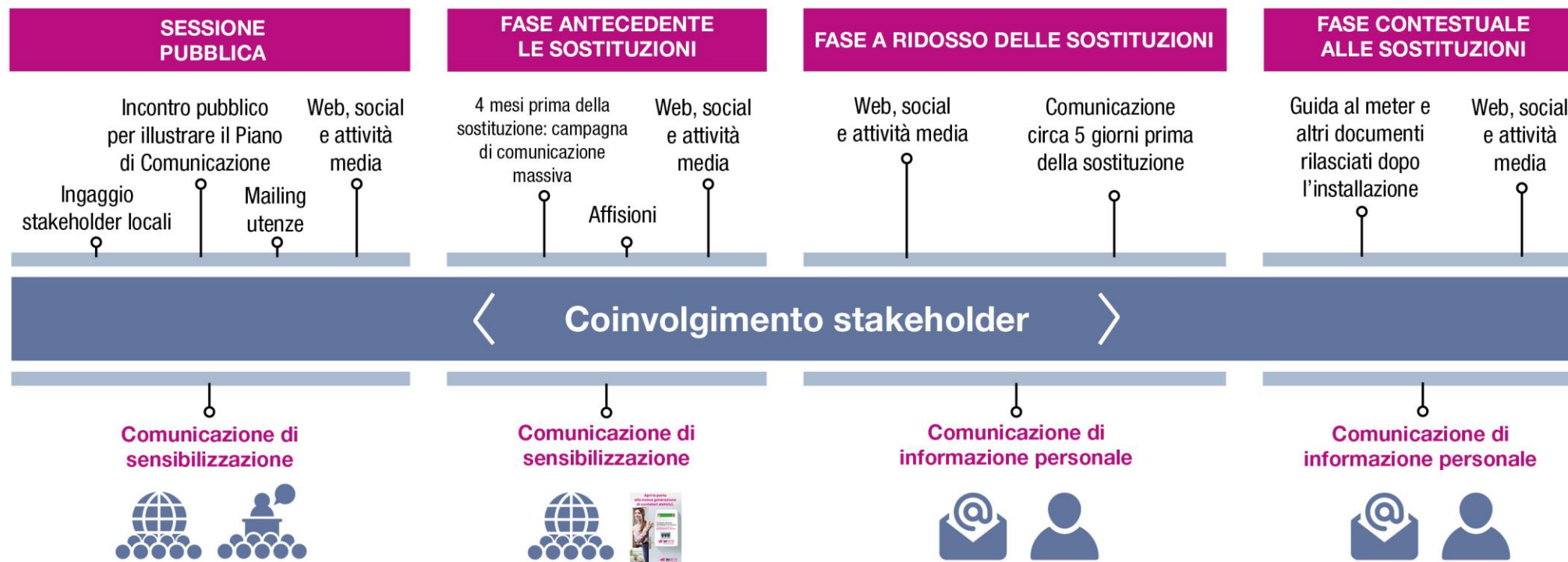
Allo scopo di **minimizzare gli impatti si prevede la partenza da quel territorio** per poterne anticipare la dismissione ed avere contemporaneamente il tempo di gestire situazioni particolari



**Il cliente al centro:  
la comunicazione del piano di messa  
in servizio dei misuratori 2G**

Per supportare il Piano di sostituzione massiva, AcegasApsAmga attuerà una campagna multicanale e ingaggiante che avrà al centro il cliente e si adeguerà alle peculiarità del territorio servito, per ottenere la massima riuscita degli interventi di installazione dei nuovi misuratori.

Le attività di comunicazione saranno **modulate rispetto all'effettivo piano di sostituzione dei contatori**.



## Temi della campagna di comunicazione

- **benefici** derivanti dalla sostituzione del contatore con il contatore smart 2G
- **tempistiche e modalità** di sostituzione dei contatori
- **i canali di contatto** a disposizione dei clienti
- la **riconoscibilità del personale** che effettuerà le sostituzioni e la **gratuità dell'intervento**
- la possibilità da parte del cliente di richiedere le **verifiche sul misuratore**

## TARGET della campagna di comunicazione

- **Clienti finali**
- **Istituzioni**
- **Società di vendita**

## La sessione pubblica

Verrà assicurata un'adeguata informazione grazie alle attività previste dal piano di comunicazione e agli incontri istituzionali con gli stakeholder del territorio.

Prima dell'avvio operativo si organizzerà un **incontro pubblico** per illustrare il progetto di sostituzione e il piano di comunicazione date le misure per il contenimento della pandemia, si potrà optare per un evento on line, supportato da una forte attività di media relation.

La partecipazione alla presentazione on line potrà avvenire attraverso un link che sarà comunicato con sufficiente anticipo.



## La campagna massiva

**Apri la porta  
alla nuova generazione  
di contatori elettrici.**



Fai entrare efficienza,  
sostenibilità e innovazione.  
**Veniamo a installarlo  
gratuitamente a casa tua.**

**AcegasApsAmga**

**AcegasApsAmga**

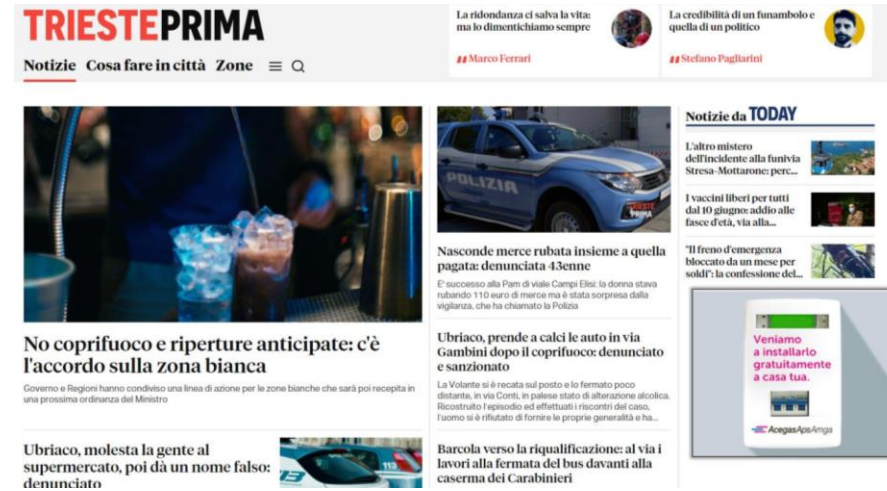
# La campagna massiva: diffusione

AcegasApsAmga promuoverà un primo forte ingaggio del territorio attraverso una **campagna massiva** basata soprattutto sull'advertising che annuncia a clienti, istituzioni, mass media e stakeholder l'arrivo sul territorio del nuovo misuratore e la conseguente sostituzione del vecchio.

La campagna massiva sarà veicolata attraverso mezzi di comunicazione sia tradizionali che digitali come: affissioni, social e siti web dei media e del Distributore, in modo da essere il più capillare possibile e quindi raggiungere il maggior numero di clienti.



Rendering di possibile applicazione della campagna di advertising



Esempio di possibile applicazione di banner

# La comunicazione personale: materiali

Durante la fase a ridosso e contestuale alle sostituzioni, il cliente riceverà dettagliate comunicazioni. Inoltre per prevenire eventuali truffe gli operatori impiegati nella sostituzione saranno riconoscibili attraverso un **tesserino identificativo**

EO3.01.01 M3 Avviso di prossima sostituzione - 1° avviso\_R0 del XX/XX/2022

## Avviso di prossima sostituzione del nuovo misuratore elettronico per l'energia elettrica

**Gentile Cliente,**  
AcegasApsAmga S.p.A. gestore della rete elettrica di distribuzione e della misura dell'energia elettrica, nei prossimi giorni effettuerà la sostituzione degli attuali misuratori elettronici con quelli di nuova generazione per migliorare il servizio offerto e adeguarlo alle disposizioni dell'Autorità di Regolazione per l'Energia Reti e Ambiente (ARERA).

Informiamo che operatori incaricati da AcegasApsAmga S.p.A. saranno dotati di tesserino di riconoscimento e che nessun operatore è autorizzato a chiedere denaro e a proporre alcuna revisione di contratto.

In caso di dubbi, per verificare l'identità degli operatori, potrà contattare il numero verde che trova in fondo alla locandina.

**La sostituzione del misuratore è programmata per il giorno** .....

Dalle ore ..... alle ore .....

La presenza del cliente, o quella di un suo incaricato, è richiesta nei casi in cui i risultati indispensabili per l'accesso al misuratore. Il nuovo misuratore sarà installato nello stesso posto del vecchio misuratore e non sarà necessario cambiare il posizionamento.

Si avvisa che la sostituzione del misuratore causerà una brevissima interruzione dell'energia elettrica necessaria ai fini del completamento dell'attività. Ci scusiamo in anticipo per il disagio.

Le operazioni di sostituzione si conducono con la configurazione e l'attivazione del nuovo misuratore, che viene riprogrammato con gli stessi dati contrattuali del misuratore precedente e permette l'immediato ripristino dell'erogazione di energia elettrica.

Al sensi dell'articolo 5 della Delibera dell'Autorità 105/2021/R/EEL, è possibile richiedere la verifica metrologica del misuratore sostituito direttamente al Distributore entro 90 giorni dalla data di sostituzione accedendo all'area a Lei riservata sul sito [www.acegasapsamga.it](http://www.acegasapsamga.it) nell'apposita sezione dedicata alla sostituzione del misuratore elettronico con misuratore di seconda generazione o contattando per informazioni il numero verde che trova in fondo documento. La verifica metrologica è intesa alle condizioni economiche e secondo le modalità previste dalla normativa vigente.

Si ricorda che è possibile consultare le informazioni relative ai dati effettivi di consumo del proprio punto di prelievo tramite il Portale Consumi ([www.consumienergia.it](http://www.consumienergia.it)).

Per qualsiasi dubbio o ulteriori informazioni la invitiamo a consultare il sito [www.acegasapsamga.it](http://www.acegasapsamga.it) nella apposita sezione dedicata alla sostituzione del misuratore elettronico, con misuratore di seconda generazione. In questa sezione potrà accedere anche ad un'area riservata che riporterà ulteriori informazioni di dettaglio.

*The content of this communication is available in English on AcegasApsAmga's web site.*

Informazioni e chiarimenti: AcegasApsAmga S.p.A.  
800.990.200 numero verde gratuito da fisso e cellulare attivo dal lunedì al venerdì 9-22, sabato 9-18

Facsimile di avviso di prossima sostituzione

EO3.01.01 M5 Avviso di (NON) avvenuta sostituzione - Singolo\_R0 del XX/XX/2022

## Avviso di sostituzione del nuovo misuratore elettronico per l'energia elettrica

**Gentile cliente,**  
come precedentemente comunicato, in data ..... era prevista la sostituzione dell'attuale misuratore dell'energia elettrica con quello di nuova generazione.

**La informiamo che:**

l'intervento è avvenuto con successo e il nuovo misuratore è operativo;

Si avvisa che è possibile consultare le informazioni relative al rapporto di sostituzione (contenente la lettura di rimozione e data di avvenuta sostituzione) consultando l'area a Lei riservata sul sito [www.acegasapsamga.it](http://www.acegasapsamga.it) nell'apposita sezione dedicata alla sostituzione del misuratore elettronico con misuratore di seconda generazione.

vista la sua assenza, NON è stato possibile effettuare la sostituzione

La preghiamo di concordare entro 15 giorni solari un nuovo appuntamento chiamando il call center al numero 800.990.200.

Le ricordiamo che la sostituzione è obbligatoria e completamente gratuita e gli operatori incaricati da AcegasApsAmga S.p.A. saranno dotati di tesserino di riconoscimento.

Al sensi dell'articolo 5 della Delibera dell'Autorità 105/2021/R/EEL, è possibile richiedere la verifica metrologica del misuratore sostituito e la verifica di lettura di rimozione del misuratore sostituito direttamente al Distributore entro 90 giorni dalla data di sostituzione accedendo all'area a Lei riservata sul sito [www.acegasapsamga.it](http://www.acegasapsamga.it) nell'apposita sezione dedicata alla sostituzione del misuratore elettronico con misuratore di seconda generazione o contattando per informazioni il numero verde che trova in fondo documento. La verifica metrologica è intesa alle condizioni economiche e secondo le modalità previste dalla regolamentazione vigente.

Per qualsiasi dubbio o ulteriori informazioni la invitiamo a consultare il sito [www.acegasapsamga.it](http://www.acegasapsamga.it) nell'apposita sezione dedicata alla sostituzione del misuratore elettronico con misuratore di seconda generazione. In questa sezione potrà accedere anche ad un'area riservata che riporterà ulteriori informazioni di dettaglio.

*The content of this communication is available in English on AcegasApsAmga's web site.*

Grazie per la collaborazione.

Informazioni e chiarimenti: AcegasApsAmga S.p.A.  
800.990.200 numero verde gratuito da fisso e cellulare attivo dal lunedì al venerdì 9-22, sabato 9-18

Facsimile di avviso di avvenuta sostituzione

EO3.01.01 M5 Avviso di (NON) avvenuta sostituzione - Singolo\_R0 del XX/XX/2022

## Avviso di sostituzione del nuovo misuratore elettronico per l'energia elettrica

**Gentile cliente,**  
come precedentemente comunicato, in data ..... era prevista la sostituzione dell'attuale misuratore dell'energia elettrica con quello di nuova generazione.

**La informiamo che:**

l'intervento è avvenuto con successo e il nuovo misuratore è operativo;

Si avvisa che è possibile consultare le informazioni relative al rapporto di sostituzione (contenente la lettura di rimozione e data di avvenuta sostituzione) consultando l'area a Lei riservata sul sito [www.acegasapsamga.it](http://www.acegasapsamga.it) nell'apposita sezione dedicata alla sostituzione del misuratore elettronico con misuratore di seconda generazione.

vista la sua assenza, NON è stato possibile effettuare la sostituzione

La preghiamo di concordare entro 15 giorni solari un nuovo appuntamento chiamando il call center al numero 800.990.200.

Le ricordiamo che la sostituzione è obbligatoria e completamente gratuita e gli operatori incaricati da AcegasApsAmga S.p.A. saranno dotati di tesserino di riconoscimento.

Al sensi dell'articolo 5 della Delibera dell'Autorità 105/2021/R/EEL, è possibile richiedere la verifica metrologica del misuratore sostituito e la verifica di lettura di rimozione del misuratore sostituito direttamente al Distributore entro 90 giorni dalla data di sostituzione accedendo all'area a Lei riservata sul sito [www.acegasapsamga.it](http://www.acegasapsamga.it) nell'apposita sezione dedicata alla sostituzione del misuratore elettronico con misuratore di seconda generazione o contattando per informazioni il numero verde che trova in fondo documento. La verifica metrologica è intesa alle condizioni economiche e secondo le modalità previste dalla regolamentazione vigente.

Per qualsiasi dubbio o ulteriori informazioni la invitiamo a consultare il sito [www.acegasapsamga.it](http://www.acegasapsamga.it) nell'apposita sezione dedicata alla sostituzione del misuratore elettronico con misuratore di seconda generazione. In questa sezione potrà accedere anche ad un'area riservata che riporterà ulteriori informazioni di dettaglio.

*The content of this communication is available in English on AcegasApsAmga's web site.*

Grazie per la collaborazione.

Informazioni e chiarimenti: AcegasApsAmga S.p.A.  
800.990.200 numero verde gratuito da fisso e cellulare attivo dal lunedì al venerdì 9-22, sabato 9-18

Facsimile di avviso di mancata sostituzione

COGNOME	_____
DATA E LUGLIO DI NASCITA	_____
DATA	_____
COMMITTENTE	_____
MATRICOLO	_____ per conto


**GESTIONE CONTATORI**

Esempio di tesserino di riconoscimento

# La comunicazione personale: materiali

AcegasApsAmga pubblicherà tutte le comunicazioni al cliente, ove necessario, anche in lingua slovena.

Facsimile di prossimo ripasso in sloveno



## Obvestilo o namestitvi novega elektronskega stevca za električno energijo

**Spoštovani,**  
Družba AcegasApsAmga Spa bo kot upravljavec distribucijskega omrežja in merilnikov elektricne energije, v naslednjih dneh zamenjala obstoječe elektronske stevce s stevci nove generacije, da se izboljša kakovost dobave in se le-ta prilagodi določbam Regulatornega organa za energijo, omrežja in okolje (ARERA).

Dne \_\_\_\_\_ je predstavnik družbe AcegasApsAmga Spa prisel zamenjati stevec, vendar ni mogel opraviti intervencije.

Ker je zamenjava stevca obvezna, vas obvesčamo, da bo:

**naslednji poskus zamenjave stevca dne**

.....

od ..... do .....

Ce na navedeni datum sami ne morete biti v stanovanju oziroma zagotoviti, da bo nekdo tam, se v 15 koledarskih dneh dogovorite za nov datum s klicem na številko 800.xxx.xxx.

Obvesčamo vas tudi, da imajo vsi predstavniki družbe AcegasApsAmga Spa s sabo izkaznico in nimajo pravice zahtevati denarja ali predlagati kakršno koli spremembo pogodbe.

Ce imate pomisleke in bi radi preverili identiteto zastopnikov, lahko poklicete na brezplačno številko na dnu tega letaka.

Novi stevec bo nameščen na istem mestu kot stari in postavitev ni mogoče spremeniti.

Po zamenjavi bo novi stevec na novo nastavljen in aktiviran. Nastavitve bodo iste kot pogodbene nastavitve prejšnjega stevca, dobava elektricne energije pa bo vzpostavljena takoj.

V skladu s 5. členom Sklepa Uprave 105/2021/R/EEL imate pravico zahtevati, da se preverijo merilne nastavitve odstranjenega stevca in očitani podatki z odstranjenega stevca, tako da poklicete na brezplačno številko na dnu tega letaka.

Za navedeno preverjanje veljajo določila iz pogodbe, opravi pa se v skladu z veljavnimi predpisi.


Podatke o dejanski porabi na svojem odjemnem mestu lahko preverite na portalu porabe ([consumienergia.it](http://consumienergia.it)).

Ce imate kakršne koli pomisleke ali hocete dodatne informacije, si oglejte razdelek o zamenjavi elektronskega stevca s stevcem druge generacije na spletni strani družbe AcegasApsAmga [www.acegasapsamga.it](http://www.acegasapsamga.it).

*The content of this communication is available in English on AcegasApsAmga's web site.*

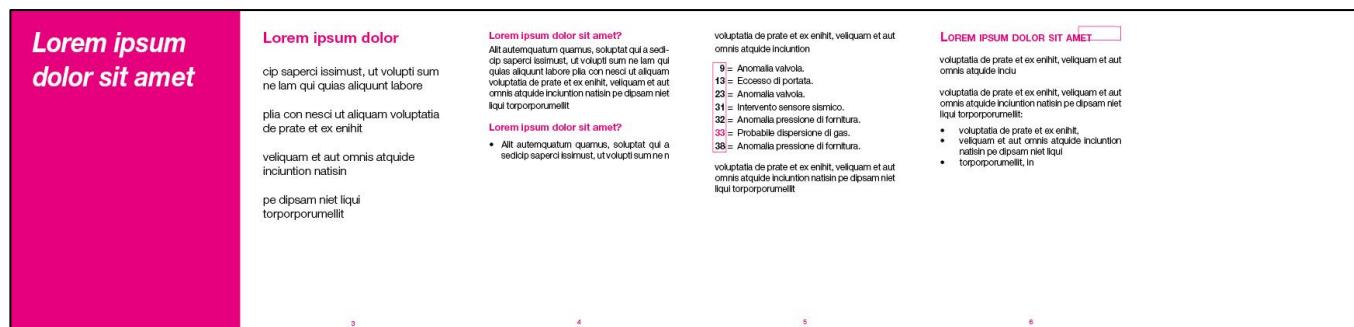
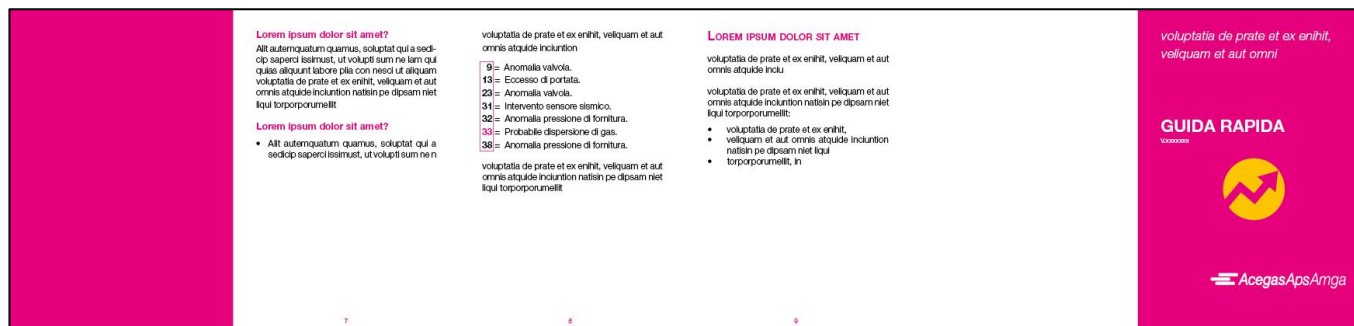
---

Informacije: AcegasApsAmga Spa **800.990.200**  
brezplačna številka s stacionarnih in mobilnih telefonov,  
aktivna od ponedeljka do petka od 8. do 22. ure;  
ob sobotah? od 8. do 18. ure



# La comunicazione personale: materiali

Ad ogni nuovo dispositivo messo in esercizio sarà allegata una **“Guida rapida”** che illustrerà brevemente benefici e le principali funzionalità del nuovo misuratore, le modalità di lettura del display e dei suoi messaggi, oltre alle istruzioni relative ai principali indicatori di consumo.



## Facsimile di guida allo smart meter 2G



# Portale web dedicato

Tutte le informazioni sul progetto saranno consultabili anche sul sito

[www.acegasapsamga.it/sostituzionecontatorelettronici](http://www.acegasapsamga.it/sostituzionecontatorelettronici)

nella sezione dedicata alla sostituzione dei contatori 2G

GRUPPO HERA

AcegasApsAmga

Chi siamo Attività e servizi Responsabilità sociale Reti Fornitori Scuola Comunicazione e media

RETI

Energia elettrica

Gas

Contorni servizi

Impianti

Scambio informazioni tra gli operatori

Linee Guida CIG 12

Adattamenti sicurezza post-contatore

Comunicazioni a senso delibere AEEG - ARERA

Piani di sviluppo

Piano di ispezione mensile degli impianti

Calendario di raccolta della misura

Tariffe distribuzione

Prezzi prestazioni accesso

Commissione impianti biometrica

Sportelli Tecnici

Richiesta cartografia

Sostituzione contatori elettronici

Sostituzione contatori elettronici con misuratori di seconda generazione

Apri la porta alla nuova generazione di contatori.

Fai entrare efficienza, sostenibilità e innovazione. Veniamo a installarlo gratuitamente a casa tua.

AcegasApsAmga

Descrizione del Progetto

Un Contatore più vicino alle tue esigenze

Il Piano di Sostituzione Massiva

Presentazione pubblica del Piano

DOCUMENTI

Presentazione sintetica del Piano di messa in servizio del sistema di Smart Meter 2G

Piano di messa in servizio del sistema di Smart Meter 2G (PMS2)

CANALE YOUTUBE

Lo sviluppo sostenibile nel Gruppo Hera

Economia circolare

Aggiungere valore

INSTAGRAM

#accogliiferenza a #Ricerca per continuare a proteggere

oltre un secolo a #Insieme #Racqua

ingegnerant7

veniamo a prenderti nell' #Callme il Servizio

#maxcharme

Stimolati per tenaci Per la tua #salute.

SEGUICI SU

APP & MOBILE

Il Rifiutologo

L'ACQUOLOGO

FOCUS

Area di interesse

Chi siamo

AcegasApsAmga S.p.A. Società a unico socio, soggetta a direzione e coordinamento di Hera S.p.A. C.F. / Reg. Imp. 00390530224 Direzione del Gruppo Hera P.le G. Cesare 10/108

Alcuni siti del Gruppo

HERA S.P.A. P.zza ACQUASAPPAVA servizi 36060 S.P.A. P.zza VERALUCE S.P.A. P.zza MANAMANTE S.P.A. P.zza RINTE distribuzione energia S.P.A. P.zza ACEGASAPSAMGA S.P.A.

Le nostre sedi

SEDE DI TRIESTE Via Torino, 2 34121 Trieste ACEGASAPSAMGA S.P.A. P.zza ACQUASAPPAVA servizi 36060 S.P.A. P.zza VERALUCE S.P.A. P.zza MANAMANTE S.P.A. P.zza RINTE distribuzione energia S.P.A. P.zza ACEGASAPSAMGA S.P.A.

SEDE DI BOLOGNA Via S. Maria, 5/a 40127 P.zza ACQUASAPPAVA servizi 36060 S.P.A. P.zza VERALUCE S.P.A. P.zza MANAMANTE S.P.A. P.zza RINTE distribuzione energia S.P.A. P.zza ACEGASAPSAMGA S.P.A.

SEDE DI GORIZIA Via Antonio Cignaruffa, 25 34170 Gorizia

Dove siamo

Il PRIMITIVO TRADIZIONALE

per saperne di più

CONTATTI: MATERIE: PRINCIPALI: SERVIZI: P.zza

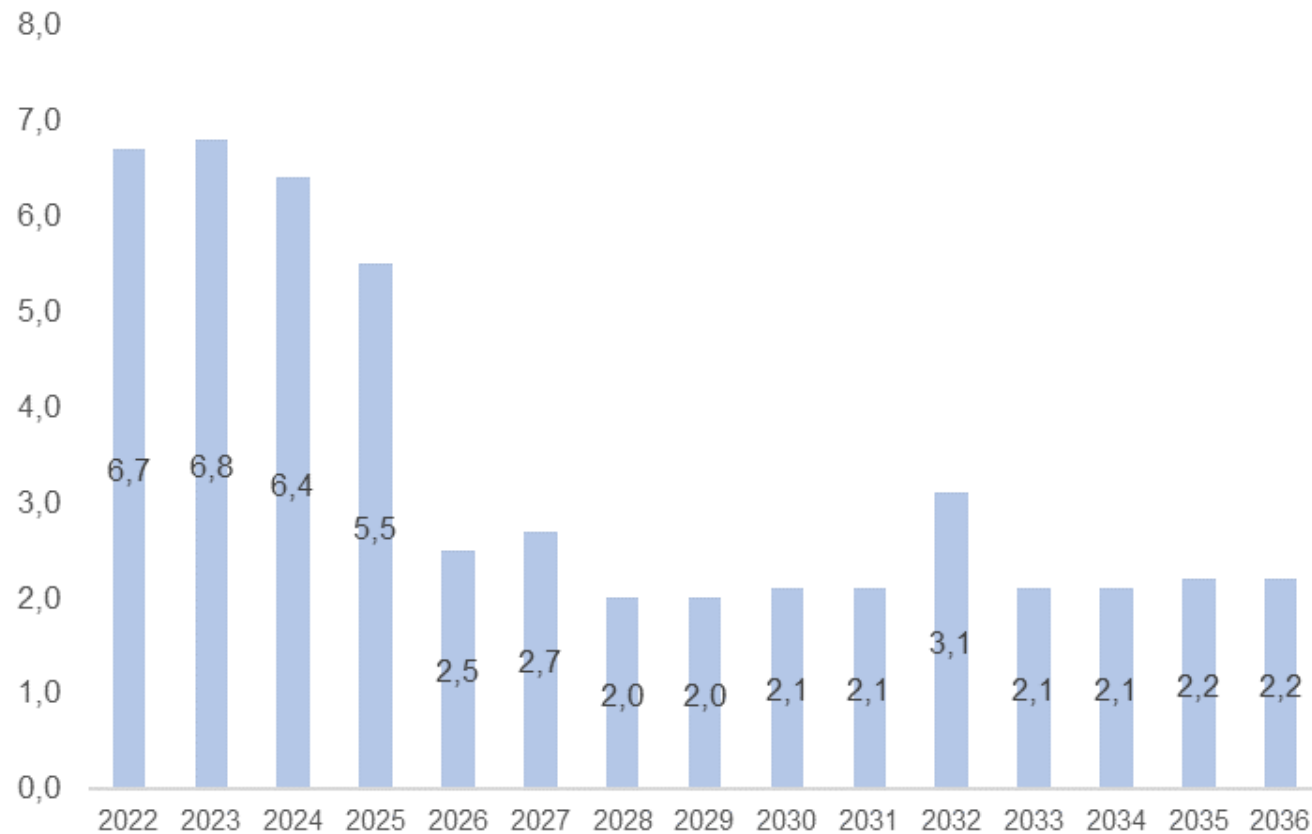
AcegasApsAmga



**Spese previste per il piano  
di installazione 2G**

## Spese complessive previste

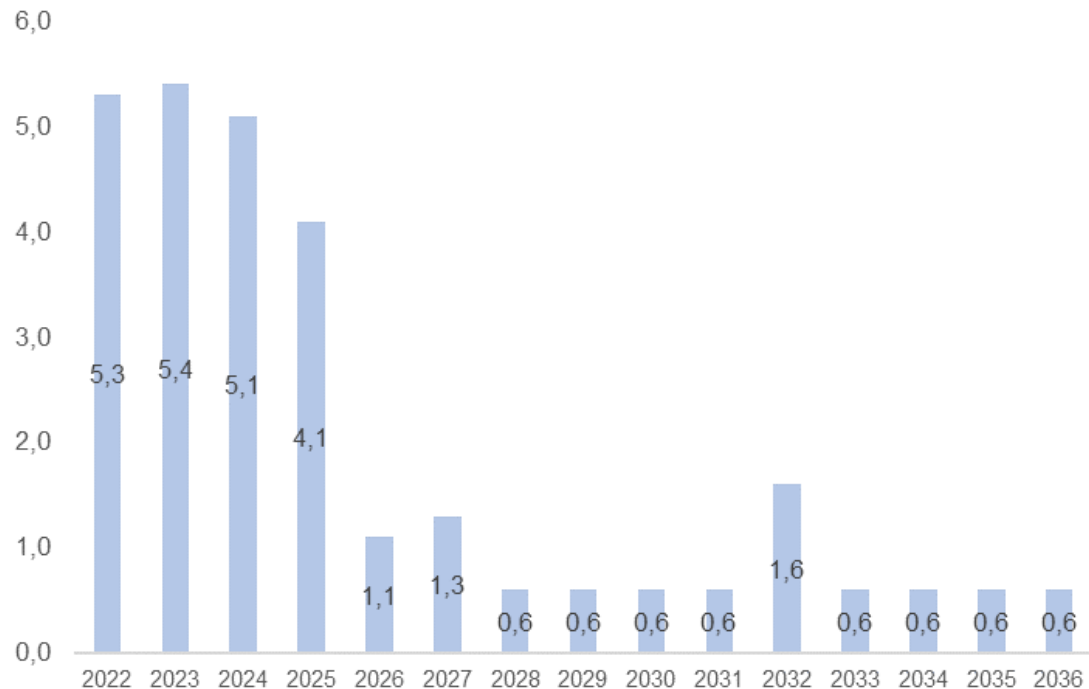
Le spese complessive, che includono anche le spese operative che AcegasApsAmga prevede di sostenere in arco piano, vengono suddivise per singolo anno di piano come da grafico seguente:





## Spese di capitale previste (mln€)

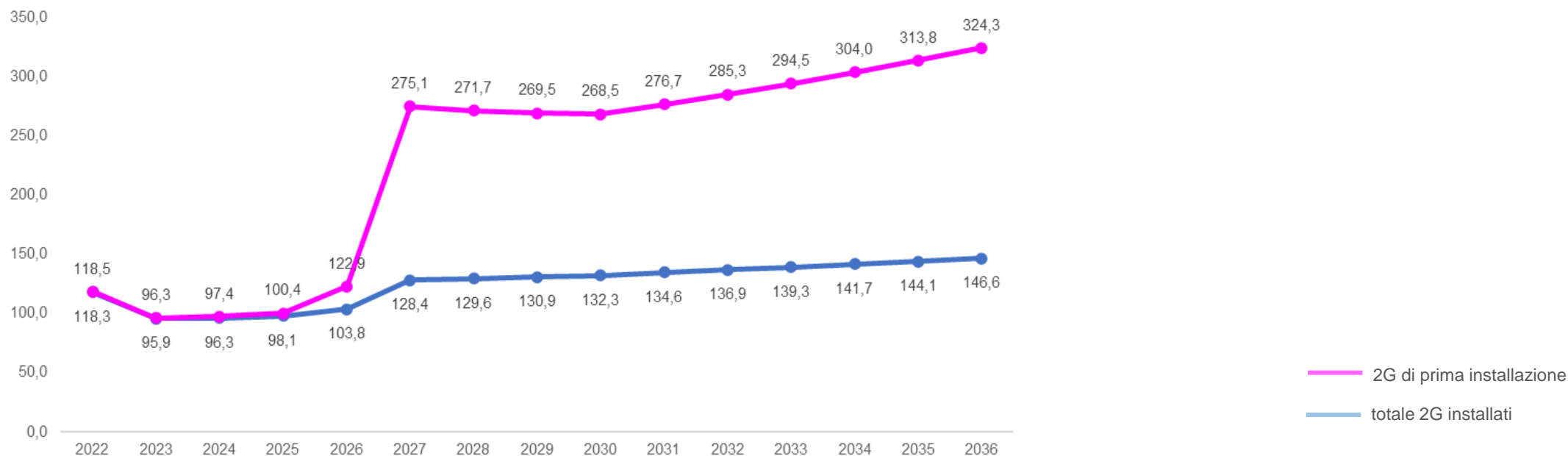
Le spese di capitale annue includono gli investimenti che AcegasApsAmga prevede di sostenere sia per l'acquisto e la posa sul campo di misuratori e concentratori di seconda generazione che per lo sviluppo e l'implementazione dei sistemi centrali necessari all'acquisizione e alla gestione del dato di misura.



Nel triennio 2019-2021, AcegasApsAmga ha anticipato alcune spese di capitale, funzionali all'avvio della fase massiva. In particolare, le attività di sviluppo ed implementazione dei sistemi centrali hanno assorbito la maggior parte di queste spese. Le spese anticipate, essendo propedeutiche all'avvio della fase massiva, sono state **imputate convenzionalmente all'anno 2022**.

## Spese di capitale unitarie previste

I costi unitari, suddivisi per anno di piano ed espressi a valori correnti come da grafico seguente, rappresentano l'ammontare complessivo delle spese capitalizzabili in misuratori 2G, concentratori 2G e sistemi centrali, rapportate al volume di misuratori posati in arco piano.

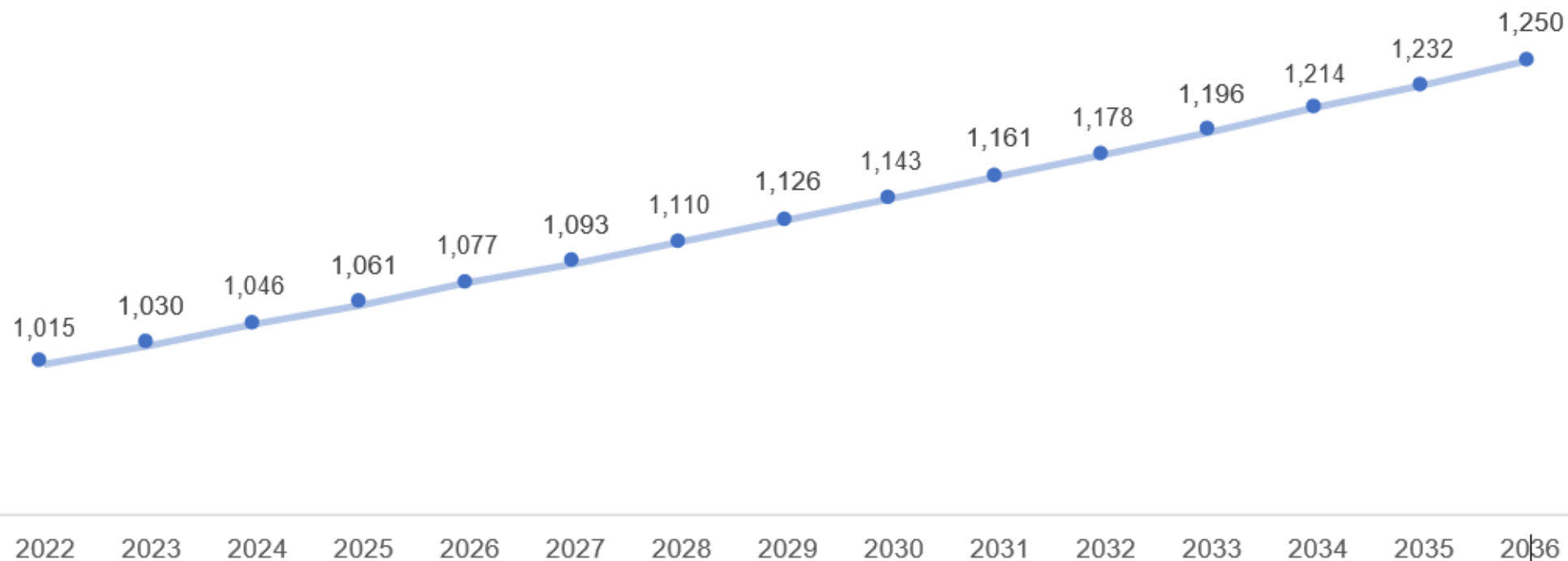


La forte concentrazione di investimenti che caratterizza il primo quadriennio incide sui relativi costi unitari che risultano essere inferiori rispetto a quelli calcolati nella fase successiva, quando la normale gestione d'utenza movimenterà evidentemente minori quantità di contatori 2G.

## Inflazione prevista nel Piano

Le spese totali e di capitale previste per il PMS2 nonché le relative spese unitarie di capitale sono espresse a valori correnti.

Le sottostanti ipotesi di inflazione vengono riportate nel grafico seguente:



 *AcegasApsAmga*

[www.acegasapsamga.it](http://www.acegasapsamga.it)