

Allegato A: Integrazioni e modifiche apportate al PMS2 del 23 settembre 2019

Di seguito si descrivono sinteticamente le modifiche apportate al PMS2 di Areti, rispetto a quanto presentato nella sessione di consultazione pubblica tenutasi il 21 ottobre 2019.

Modifiche ai volumi del piano:

Il numero di misuratori 2G da installare è stato ridotto in considerazione di:

- **Modifica della consistenza iniziale di misuratori 1G:** la consistenza iniziale utilizzata fa riferimento al dato di dicembre 2019;
- **Modifica strategia di sostituzione misuratori preposati:** i misuratori preposati (mai attivati) verranno sostituiti solo in caso di richiesta di riattivazione e pertanto sono stati esclusi dal piano massivo;
- **Revisione delle stime di nuove installazioni per gestione utenza e mobilità elettrica** effettuata tenendo conto dei dati di consuntivo di dicembre 2019.

Modifiche al piano di installazione

Rispetto al piano presentato a settembre 2019 è stato modificato il municipio di avvio dal III al IX.

Modifiche al criterio di messa a regime per l'anno 2020

Con la delibera 213/2020/R/eel, limitatamente all'anno 2020, l'Autorità ha sospeso l'applicazione del criterio di messa a regime in ciascun territorio significativamente rilevante, di cui al punto C-1.01, lettera B, dell'Allegato B alla deliberazione 87/2016/R/eel. In considerazione dell'assenza di retrocompatibilità tra le tecnologie 1G e 2G ed inconsiderazione del numero elevato di contatori non direttamente accessibili rispetto ai quali sarà difficile garantire le sostituzioni previste, Areti per lo stesso periodo ha richiesto anche la sospensione transitoria dell'applicazione della lettera A del punto C-1.01 del medesimo allegato.

Modifiche alla spesa complessiva

Le spese relative al PMS2 di Areti sono state rimodulate in funzione di quanto esposto precedentemente per la parte dei volumi.

In particolare, si evidenzia una sostanziale invarianza delle spese di capitale e un'importante riduzione delle spese operative per ulteriori efficienze previste nell'arco piano.

Come conseguenza della revisione ai volumi, ne deriva una diversa distribuzione delle spese di capitale unitarie per misuratore, nonché una diversa ripartizione delle spese negli anni.

Modifiche alla strategia di comunicazione

Modalità di comunicazione verso gli utenti finali:

- Lettere informative:

Per tutelare maggiormente i clienti finali, Areti ha previsto l'invio di lettere informative diversificate per tipologia di utenti ed inoltre al fine di tutelare gli utenti non regolarmente letti, ossia i clienti senza lettura effettiva validata indipendentemente dal canale di acquisizione (telelettura, autolettura e letturisti) tra 150 e 60 giorni dalla data di cambio pianificato sarà inviata in anticipo una comunicazione che informerà della mancanza della lettura del misuratore e del possibile intervento di un letturista nelle settimane precedenti l'intervento di sostituzione. Tale comunicazione avrà, inoltre, lo scopo di:

- informare gli utenti della facoltà di richiedere la verifica del misuratore 1G, chiamando il numero verde Areti, indicando tempi e costi della richiesta;
- informare gli utenti della facoltà di poter richiedere la verifica della lettura di rimozione del misuratore entro 90 giorni dalla sostituzione chiamando il numero verde Areti;
- informare gli utenti sull'opportunità di comunicare la propria autolettura al venditore;
- informare gli utenti della possibilità di concordare una data e una fascia oraria di intervento.

- Avvisi per gli utenti

Per una maggiore tutela ed informazione dell'utente l'Avviso di mancata sostituzione verrà lasciato presso l'abitazione dell'utente o nella sua cassetta delle lettere.

Inoltre, al termine delle operazioni di sostituzione verrà esposta sui portoni delle abitazioni una Comunicazione di avvenuta sostituzione. Tale comunicazione inoltre, indicherà dove poter scaricare il rapporto di sostituzione o come poterlo ottenere in formato cartaceo.

- Rapporto di sostituzione:

Il Rapporto di sostituzione contenente i dati di identificazione del misuratore rimosso e i dati della lettura finale, sarà disponibile sul sito web Areti tramite registrazione dell'utente e in alternativa si potrà richiedere, chiamando il call center dedicato, l'invio del Rapporto di Sostituzione cartaceo per posta ordinaria.

- Disponibilità lettura di rimozione

Le letture di rimozione saranno disponibili sul display del contatore per 26 mesi e 15 giorni.

Modalità di comunicazione verso venditori ed altri stakeholder

- **Venditori**

Per quanto riguarda la comunicazione verso i venditori Areti sta implementando delle nuove funzionalità per il portale a loro dedicato. In tale area riservata qualsiasi venditore, autenticandosi, avrà visibilità degli elenchi dei propri POD interessati nel semestre di piano pubblicato con la data presunta di cambio. Tali elenchi verranno aggiornati con frequenza mensile al fine di aggiornare le liste per ciascun venditore a seguito di switching. Sarà inoltre implementata un'ulteriore funzionalità che darà visione ai venditori entranti dei POD con pratica di cambio massivo generata e switching prenotato, l'aggiornamento di questa comunicazione avrà cadenza mensile.

I venditori, inoltre, potranno avere visione dello stato dei cambi eseguiti interrogando i singoli POD o consultando un report messo a disposizione sul portale a loro dedicato con cadenza mensile.

- **Diffusione della chain 2**

Areti agevererà, per quanto possibile, la diffusione della Chain 2 ed organizzerà dei workshop finalizzati ad illustrare nel dettaglio le caratteristiche dei nuovi contatori 2G con particolare attenzione alle funzionalità della c.d. chain 2 ed alla possibilità per gli utenti di accedere ai propri dati di consumo in tempo reale.