

Azioni a tutela del cliente

Contatori regolarmente teleletti (~96% del parco)

Il contatore viene sostituito. La sostituzione avverrà in modalità massiva e sarà affidata alle imprese appaltatrici.

Contatori NON regolarmente teleletti con lettura di rimozione coerente con le stime

Il contatore viene sostituito da operatori di e-distribuzione. Al cliente verrà consegnata copia cartacea del verbale riportante le letture di sostituzione, il valore e la data dell'ultima lettura reale.

Contatori NON regolarmente teleletti con lettura di rimozione NON coerente con le stime

La sostituzione è sospesa ma la lettura viene raccolta, rilasciata al cliente su apposita copia cartacea e inviata al venditore che effettuerà il conguaglio. Il Cliente ha la facoltà di chiedere, entro 90 gg, la verifica del misuratore. Qualora la richiesta di verifica non sia formalizzata, trascorsi altri 30 gg e-distribuzione procederà con la sostituzione del misuratore anche in assenza del Cliente.

I contatori sostituiti in modalità massiva (96%) sono regolarmente teleletti e la lettura di rimozione viene rilevata in automatico

Richiesta verifica della lettura

Richiesta
verifica lettura



Processo previsto

- ❖ La verifica della lettura di rimozione potrà essere richiesta **entro 15 giorni dalla data di rimozione** del contatore, poiché la stessa è visualizzabile anche sul **display** del nuovo contatore (per 18 mesi);
- ❖ La verifica della lettura di rimozione registrata sul contatore potrà essere richiesta tramite i seguenti canali: **Numero Verde 800 085 577, Casella Postale 5555 - 85100 Potenza, Fax Verde 800.046.674, o utilizzando il modulo presente nel sito e-distribuzione.it** nell'area dedicata della sezione Open Meter;
- ❖ **Qualora la verifica delle letture non dovesse evidenziare anomalie**, al richiedente verrà 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” (Allegato C alla deliberazione 654/2015/R/eel ARERA);
- ❖ **Qualora, viceversa, venisse riscontrata la difformità tra la lettura di rimozione e i dati presenti sul contatore rimosso**, e-distribuzione non procederà ad **alcun addebito** e provvederà alle eventuali rettifiche delle misure pregresse.

I passi della sostituzione



Avviso 5 giorni prima



Rilevazione del dato di lettura (*)



Breve disalimentazione



Installazione del nuovo Contatore

(*) *tutti i flussi informativi sono automatizzati con registrazione digitale delle letture*

Riconoscimento del personale

e-distribuzione

Il **personale** impegnato nell'operazione sarà **riconoscibile attraverso un tesserino identificativo**.

Qualora la sostituzione dovesse essere effettuata da un'**impresa**, quest'ultima verrà **segnalata all'autorità di pubblica sicurezza locale**, al fine di tutelare i clienti in un'ottica di trasparenza e sicurezza.

Tesserino e-distribuzione



Tesserino Impresa

