

ISTANZE PRODUTTORI

Con la consapevolezza che e-distribuzione sta lavorando per apportare migliorie al portale dei produttori e che queste modifiche non saranno pubblicate prima del 2022, le istanze di cui qui sotto hanno anche valenza di suggerimenti per l'efficientamento del portale.

A - PORTALE PRODUTTORI

1. Dal 2020 riscontro difficoltà con e-distribuzione nelle prove dei SPI per gli impianti in MT. Ho visto anche la vostra FAQ in merito, tuttavia a mio modo di vedere, non è esaustiva del problema. Fermo restando che durante le prove si debba verificare l'avvenuto scatto e cercare di controllare il tempo della catena SPI + DDI, il problema che si pone con la nuova impostazione è quello di determinare il tempo di apertura del DDI per poi assegnare i dovuti limiti e tolleranze alle prove. Prima infatti avevamo un relè con tempi impostati nel software su cui si faceva un preciso controllo in termini di soglie e tempi. Ora la tabella mi impone di assegnare un tempo all'apertura del DDI (non superiore ai 70ms per dispositivi in MT e 100ms per dispositivi in BT) esula somma di questo con il tempo impostato sul relè calcolare limiti e tolleranze. Il rilievo del tempo di apertura del DDI tuttavia, con la strumentazione attualmente in circolazione, può essere effettuato solo mediante due prove temporalmente successive; dunque è assolutamente arbitrario determinare un tempo effettuando la differenza di due temporizzazioni rilevate in due prove temporalmente distinte. Tutto ciò per tacere del fatto che questa esigenza è nata recentemente ma gli impianti possono non essere dotati di contatti ausiliari (che meccanicamente sono poi disgiunti dai contatti di potenza del DDI rendendo ancor più priva di significato la prova che si va ad effettuare) con le difficoltà che possono nascere da questi casi tutt'altro che infrequenti. Mi sembra quindi che ci sia uno scollamento fra la realtà di chi opera sul campo e chi scrive la norma. Porto un esempio realmente accaduto su impianto fotovoltaico con DDI realizzato da un magnetotermico. Raggiunto il luogo dell'impianto devo sospendere immediatamente le prove e ritornare perché il DDI non ha un contatto ausiliario. Una volta che l'elettricista ha installato il dispositivo torno. Rilevo un tempo di apertura del solo SPI di 101ms e un tempo di apertura del SPI+DDI di 98ms. A regola potrei fare una sola prova quindi che valore attribuisco al tempo di apertura del DDI? E se faccio più prove devo fare una media? Qual è il numero dei campioni che mi rende la media significativa? Se si fa quindi una norma che obbliga il rilievo dei tempi di apertura dei SPI + DDI si deve dire chiaramente agli esercenti gli impianti che sono obbligati a dotare i DDI di contatti ausiliari; inoltre è opportuno individuare una metodologia che possa in maniera univoca determinare i tempi di intervento dei DDI. Per finire, trattandosi di dispositivi elettromeccanici, le tolleranze della catena SPI+DDI non possono essere le stesse dei relè di precisione montate sugli SPI.
2. Procedura semplificata per sostituzione di un inverter su RE.
3. La difficoltà più grande è quando si prendono in mano pratiche vecchie, e-distribuzione a fronte del vecchio codice di rintracciabilità non trova nulla, oppure dallo scorso anno, e-

distribuzione ha cancellato molti account, quindi quando andiamo a fare un adeguamento su un impianto vecchio, devo fare la nuova registrazione, ma soprattutto non abbiamo più nulla.

4. A livello operativo, sarebbe molto utile che sul portale inseriscano per ogni pratica utili indicatori delle scadenze delle varie comunicazioni o attività da fare, pena la decadenza della pratica, con contatori chiari ed evidenti e con reminder via mail o PEC per ogni scadenza con il dovuto preavviso. Sarebbe una semplice modifica che il software eseguirebbe in automatico ma di grande valore aggiunto per i produttori. Tipo una linea temporale che dica tempo (data) per accettazione, per validazione, per avvio iter, per avvio lavori. Che chiaramente si riaggiorni ogni volta che termina una attività. Se i produttori devono sempre calcolare queste tempistiche per conto loro e sperare di aver calcolato giusto, soprattutto considerando il Covid e tutte le proroghe che ci sono state per i vari DM, si è navigato per molte pratiche completamente al buio o a vista.
5. Viene richiesto un cambio password di accesso ogni 3 mesi. Secondo noi è troppo frequente, tenuto conto che al portale accedono diverse persone.
6. In generale il portale spesso ha dei malfunzionamenti. Sarebbe opportuno che fosse più stabile per non rischiare di perdere dati, tempo e rimandare il lavoro magari al giorno dopo nella speranza che il tutto funzioni meglio.
7. Da alcuni mesi, nelle pratiche di iter ordinario, i passi denominati “inizio procedimento”, “fine procedimento”, “inizio lavori” e “fine lavori” non sono tutti disponibili. È disponibile solo il primo e una volta concluso questo diventa disponibile il successivo solo il giorno dopo. Prima di questa modifica al portale si potevano concludere le pratiche in meno tempo. Mentre adesso per eseguire questi 4 passi ci vogliono alcuni giorni. Si richiede che tutto ritorni come era in precedenza.
8. Sarebbe opportuno gestire meglio il flusso dati con Terna. La prima criticità è la gestione delle pratiche in iter semplificato. In questo tipo di iter la registrazione su Terna viene eseguita direttamente da e-Distribuzione. Però sorgono problemi (e sembra sempre più spesso) quando il cliente è già registrato su Terna perché magari ha un altro impianto fotovoltaico realizzato alcuni anni prima. Il sistema si blocca e non pubblica la procedura di “fine lavori” e “regolamento di esercizio”. È necessario chiamare il call-center e chiedere di risolvere la questione. Tempo medio per risolvere questo problema circa 2 settimane. NOTA: sembra che il flusso dati che si blocca sia il G12.
9. Riguardo la Delibera 786, una volta inviata la dichiarazione si perde ogni traccia della pratica. Sarebbe gradito che e-Distribuzione, una volta verificata la pratica, ne dia comunicazione. Tempo fa caricava sul portale una lettera in cui comunicava l’esito della verifica ma non dava nessuna comunicazione via mail che era presente questo nuovo documento. Quindi per verificare che tutte le pratiche siano andate a buon fine è necessario verificarle una per una (con conseguente cospicua perdita di tempo). Si richiede una comunicazione via mail (con allegata la lettera).
10. DOMANDA DI ADEGUAMENTO CONNESSIONE ESISTENTE. Nei casi di impianti che possono essere allacciati senza dover avviare un iter autorizzativo, viene comunque

richiesto nel portale di compilare: Inizio dell'iter autorizzativo e Fine dell'iter autorizzativo. Ad oggi, inseriamo i documenti delle pratiche di comunicazione semplice, SCIA, ... che poi vanno riallegati nuovamente nelle comunicazioni di inizio e fine lavori. Chiediamo pertanto di aggiornare il portale in modo da evitare questa inutile perdita di tempo.

11. PROBLEMATICA GENERAZIONE PDF PORTALE. Spesso succede che una volta generato il pdf da firmare, sia necessario inviarlo ai collaboratori coinvolti per la firma (operazione non istantanea che può richiedere anche qualche giorno), puntualmente quando si riaccede al portale anche senza modificare i dati della pratica, viene richiesto di ri-generare il pdf rendendo inutile quello firmato. Alcuni operatori accettano anche quello vecchio, altri si impuntano e vogliono quello nuovo firmato con inutile perdita di tempo.
12. COMPILAZIONE E INVIO VERIFICHE SPI 786 Chiediamo la possibilità di compilare ed inviare le pratiche in oggetto anche dal profilo della nostra Società (con mandato di rappresentanza), come è possibile fare per le domande di connessione; questo ci eviterebbe ogni volta di dover riattivare le credenziali del portale personale dei Clienti con conseguente difficoltà nel dover gestire anche l'inserimento di un codice SMS che arriva al cellulare del Cliente e di un altro codice SMS che arriva alla mail del Cliente (spesso questi codici arrivano con notevole ritardo o non arrivano per niente).
13. Sempre in merito alle verifiche SPI, per nuovi Clienti, abbiamo difficoltà nel reperire la documentazione inviata elettronicamente tramite portale in occasione del vecchio adeguamento delibera 243 o di verifiche SPI successive, effettuate da altri operatori; quando si riattiva il portale del Cliente, che nel 90% dei casi non veniva utilizzato dall'adeguamento alla delibera 243, non è possibile recuperare le precedenti pratiche inviate, infatti, la documentazione caricata negli anni passati è scomparsa in occasione di un aggiornamento del portale di E-Distribuzione di un paio di anni fa.
14. Troppi codici di verifica per potersi registrare al portale di e-distribuzione, tenendo conto che la maggior parte dei profili è a carico di Studi tecnici e Aziende che li gestiscono nelle varie pratiche, in quanto i dati inseriti spesso sono tecnici e di conseguenza non trattati direttamente dagli utenti stessi;
15. Gli account portale produttori E-Distribuzione vengono disattivati qualora non vengano utilizzati per un periodo superiore a 12 mesi. Effettuata la richiesta di recupero account, inserendo una nuova e-mail, comunque i dati delle pratiche pregresse non vengono recuperati. Nel rispetto delle decisioni aziendali di E-Distribuzione Spa, la policy privacy di accesso al portale ci sembra alquanto restrittiva ed esagerata (visto che non stiamo parlando di portali Home Banking).
16. Codice sms per l'abilitazione dell'account. Per la conferma del cellulare viene richiesto, una tantum, l'inserimento di un codice ricevuto via sms. Gestendo molti clienti e molti account, questo è un problema; anche perché quando si fa la richiesta del codice, l'invio non è immediato (ci possono volere anche diverse ore) e poi il codice ha una scadenza. Quindi farsi mandare il codice dal cliente, ti fa perdere intere giornate.
17. Il time stamp sui documenti da caricare. Quando si genera un documento da far firmare al cliente (utilizzando l'account del cliente, senza mandato) ci vuole un po' di tempo tra la generazione e il caricamento (si invia il file che il cliente deve firmare scansionare e rinviare,

passano diversi giorni). Spesso capita che per poter caricare il documento bisogna risalire e rigenerare il pdf e anche senza aver fatto alcuna modifica, il time stamp viene modificato e bisogna farselo rifirmare.

18. Impossibilità di volturare le pratiche causa blocco portale
19. Mancato inoltro documentazione (dopo aver caricato il documento, lo stesso non era stato acquisito dal sistema)
20. In fase di predisposizione della domanda, quando si caricano tutti gli allegati e si clicca sul tasto "Salva" bisogna rigenerare il PDF poiché il sistema riscontra una modifica nei dati. Per procedere è quindi necessario non salvare gli allegati.
21. Non sempre arrivano le comunicazioni relative all'arrivo della documentazione
22. Mancata possibilità di scaricare le fatture dal portale
23. Nelle comunicazioni non è presente il referente pratica e relativo recapito di contatto
24. Indicazioni poco chiare su come deve essere il Foglio di mappa da allegare alla richiesta di connessione (in alcuni casi basta semplicemente inserire il documento, in altri occorre disegnarci sopra l'ingombro dell'impianto di produzione)
25. Possibilità di eseguire tutte le pratiche da un unico account (con delega o mandato con rappresentanza). Per tali pratiche sopraelencate è spesso difficoltoso recuperare le credenziali di accesso al portale in quanto alcuni enti (esempio le amministrazioni pubbliche) hanno più impianti di produzione e quindi diversi professionisti che gestiscono il portale (quindi quando effettuano l'aggiornamento della password di accesso non tutti ne vengono a conoscenza)
26. Verifica SPI del. 786/16: Inserimento delle soglie aggiornate alla CEI 0-21 e 0-16 ed. 2019 all'interno della compilazione delle pratiche di verifica SPI del. 786/16 (nel caso di sostituzione della protezione di interfaccia esistente ci si trova nella condizione di dover ottemperare alle nuove soglie previste dall'edizione 2019 delle norme CEI).
27. Riscontro a voltare impianti di produzione: Abbiamo effettuato decine di comunicazioni di voltura impianti di produzione secondo le procedure corrette previste da e-distribuzione e con tutta la modulistica (inviate tramite PEC). Ad oggi non abbiamo avuto riscontro per nessuna pratica di voltura. Pochi giorni fa abbiamo aperto una segnalazione per altre problematiche tramite il portale di e-distribuzione e ci è stato risposto che l'impianto di produzione non è intestato a chi ha aperto la segnalazione (quando in realtà la comunicazione di voltura è stata inviata tramite PEC addirittura nel 2018, quindi il presentimento è che nessuno le valuti)
28. Problemi legati ai dati fiscali: "Il Pod inserito non risulta associato ai dati fiscali". Nonostante abbiamo evidenza da parte del fornitore di energia elettrica e/o dalle bollette e/o dalla sezione stessa del portale (area produttori, vecchie pratiche o comunicazioni ricevute da E-distribuzione) che il POD sia corretto, E-distribuzione non riesce ad associarlo

al profilo. Per questo motivo non è possibile utilizzare il servizio misura e l'area produttori. Se dobbiamo trasmettere delle pratiche o delle integrazioni non è possibile (se lo facciamo ci vengono rigettate per incongruenza).

29. La necessità di avere ogni volta un numero di telefonino "nuovo", che non sia stato mai usato prima, per ricevere il codice di verifica quando si crea un nuovo account e-distribuzione.
30. Un'altra necessità sarebbe quella di fare in modo che le pratiche presenti nel vecchio account di e-distribuzione vengano trasferite quasi immediatamente nel nuovo. Invece ci mettono parecchio tempo.
31. Inoltre, questa richiesta di cambio password ogni 90 giorni è eccessivo ma forse dipende dall'IT.
32. Con gli anni il portale è stato aggiornato diverse volte migliorando alcune problematiche riscontrate. Rimane ancora in essere quella legata al cosiddetto errore di "TIME SPAMP" per il quale a volte viene rifiutata la documentazione firmata inviata. Si tratta della differenza di data e ora della stampa dei documenti riportata sui documenti stessi, e il momento in cui i documenti firmati vengono caricati sul portale. Questo avviene praticamente sempre in quanto la stampa dei documenti e la loro firma da parte del cliente non è mai contestuale. Interpellata e-distribuzione, mi hanno detto che se si opera sul portale con le credenziali del cliente finale loro suppongono che le operazioni di stampa-firma e caricamento siano contestuali. Al dire il vero ultimamente non mi hanno più rigettato la documentazione firmata per "TIME SPAMP", ma credo sia legato a scelte dell'operatore di zona che valuta la pratica. Il problema si può risolvere a livello di software controllando che quando vado a riaprire la pratica solo per il caricamento, se non modifico nulla e non premo il tasto salva, il portale non mi deve obbligare a rigenerare i moduli che avranno una nuova data, ma mi deve permettere di caricare direttamente i moduli già creati-stampati e firmati.
33. vi chiederei di sottoporre la seguente questione relativa all'utilizzo del portale nella compilazione di un RdE in caso di potenziamento di un impianto FV quando nella sezione esistente rimanga in funzione un inverter non adeguabile CEI 0-21. Intervento: adeguamento della connessione con potenziamento di un impianto fotovoltaico esistente (connesso prima dell'entrata in vigore della CEI 0-21). Il potenziamento consiste nell'aggiunta di una nuova sezione (censita parimenti su GAUDI'). L'impianto complessivamente (somma della sezione esistente e del potenziamento) presenta una potenza nominale inferiore a 11,08 kW e quindi non necessita di SPI esterno (sono presenti 2 SPI interne ai 2 convertitori). L'inverter esistente non è adeguabile CEI 0-21. Il nuovo inverter (potenziamento) è conforme CEI 0-21. Considerato che sul portale Produttori nella compilazione del Regolamento di Esercizio nella sezione tarature SPI sono precaricate (e non modificabili) le tarature CEI 0-21 per i convertitori dell'impianto, si chiede chiarimento in merito alla compilazione del RdE, in particolare nelle sezioni dell'inverter esistente e delle relative tarature del SPI.
34. l'utilizzo di un numero sempre diverso di cellulare ogni volta che si fa una nuova registrazione è problematico, benché sia corretto usare sempre quello del produttore, talvolta il produttore non è reperibile o non così attento agli sms.

35. stessa problematica dicasi per le mail, tendiamo ad usare sempre i contatti dei clienti, questo soprattutto in iter semplificato, dove poi sarà direttamente il gestore a comunicare a terna ed al GSE, le varie attivazioni e convenzioni, ma anche qui, usare i contatti del cliente, occorre avere un produttore "bravo ed attento con le mail".
36. un disagio grande si presenta nel caso di una problematica informatica sul portale, non solo occorrono 5 gg lavorativi per avere un riscontro, ma poi non si viene richiamati e, possiamo dire personalmente, che nel nostro caso, il problema persiste dal 3 settembre ed a oggi. Non abbiamo avuto contatti da e-distribuzione servizio informatico, nonostante il sollecito del 10 settembre e del 14.
37. altro problema è quando si presentano difficoltà nell'invio di documenti tramite portale, non è in alcun modo possibile inviare i documenti tramite PEC.
38. altro problema, abbiamo una voltura ferma da giugno con il gestore di rete, perché il gestore ha un problema informatico legato alle letture di rimozione/posa del misuratore per un aumento di potenza. Nonostante si sia aperto un ticket di risoluzione, ad oggi non è stato risolto (17 settembre); morale, e-distribuzione non ci può terminare la voltura ed avendo loro la pratica con il GSE "sospesa" per mancati adeguamenti richiesti dall'autorità per l'energia elettrica, non abbiamo la voltura attiva e quindi non possiamo comunicare sul portale gli adeguamenti necessari svolti e non possiamo neanche inviarli con PEC. Dobbiamo aspettare la risoluzione informatica, poi provvedere al caricamento delle delibere e poi e-distribuzione dovrà attivarsi con il GSE per comunicare che la delibera sono state svolte sull'impianto, a quel punto il GSE ci sblocca la pratica e possiamo procedere alla richiesta di trasferimento di titolarità.

B - SERVIZIO ASSISTENZA TICKET \ CALL CENTER

1. Nell'area produttori quando vengono richieste delle integrazioni, i contatti del referente E-distribuzione indicato nella comunicazione il più delle volte non esiste o non risponde. A volte viene fornito il contatto generico 803500.
2. Ritardi nella richiesta recupero letture misuratori in anomalia (per connessioni BT). All'apertura del ticket attraverso il numero 803500 lamentiamo ritardi anche di 12 mesi.
3. Difficoltà ad ottenere risoluzioni problematiche attraverso il call center 803500. Nello specifico abbiamo difficoltà a contattare il responsabile del procedimento durante tutto l'iter delle connessioni attive.
4. La maggior parte delle volte le nostre richieste agli indirizzi mail: a_adriatica.produttori@e-distribuzione.com ; metering.xxxxx@e-distribuzione.com non hanno risposte.
5. Segnaliamo impossibilità a dialogare con i tecnici enel che gestiscono i flussi dati con Terna (Portale Gaudi).
6. Non è possibile gestire un ticket poiché appena la pratica viene presa in carico viene conseguentemente evasa e chiusa, senza aver fornito una soluzione al problema. Se segnaliamo una problematica tramite ticket, ci viene automaticamente risposto che verrà affidata all'ufficio competente e il ticket viene chiuso.
7. Inoltre ogni volta che apriamo una nuova segnalazione per mail, comunichiamo nome e cognome di chi scrive (delegato) e tutti i dettagli della delega: nome del legale rappresentante che ci ha delegato, data attivazione della delega e fine della delega. Alleghiamo sempre screenshot con tutti i dati della delega, e nonostante ciò veniamo sempre richiamati dal centralino per verificare la delega e per la registrazione vocale. Ogni volta è una perdita di tempo assurda. La chiamata dura in media 10 minuti e solo per avere nuovamente i dati della delega (già inviati per mail) e per poi dire che la segnalazione verrà passata all'ufficio competente.
8. Non vengono mai rispettati le tempistiche dei 5 giorni per il ricontatto. Abbiamo segnalazioni aperte mesi fa e ancora non risolte.
9. Sarebbe anche utile che e-distribuzione ci fornisca il nome e l'email del referente locale per chiedere maggiori informazioni sulle problematiche invece di passare continuamente tramite PEC o portale per richiedere chiarimenti.
10. Se si chiama il numero verde oltre alla burocrazia legata alla privacy richiesta di delega ecc., il più delle volte l'operatore/trice al telefono non riesce a risolvere la problematica e bisogna sperare di essere richiamati da un addetto della zona di riferimento. Sarebbe auspicabile un canale a parte per gli operatori del settore (distinto dai clienti finali) a cui rispondono operatori in grado di risolvere il problema

11. vi segnalo che abbiamo atteso circa un anno e mezzo per avere la possibilità del passaggio del contratto di cessione energia da RID a SSP, senza considerare gli innumerevoli solleciti scritti e verbali con i funzionari più disparati di ENEL Distribuzione. Gli stessi ci hanno riferito candidamente di non sapere come gestire questa fattispecie, che da parte di ENEL si sostanzia nell'aggiunta di un contatore di produzione. È stata una situazione imbarazzante, anche perché molti clienti stanno considerando l'autoconsumo e per questo vorrebbero modificare la configurazione di vecchi impianti incentivati.
12. Non ci soffermiamo sui problemi con il call center: di quanto dobbiamo rimanere al telefono, di quante volte dobbiamo dichiarare le ns generalità, di quante volte dobbiamo mandare le deleghe, e poi a quel punto prima delle ns generalità, controllano la delega e poi di nuovo le generalità; che dopo 3 mesi scadono. Così quando un impianto s.r.l. presenta questioni di allungamento tempistiche...figuriamoci quanto tempo perdiamo.
13. La difficoltà di poter parlare con il referente della pratica, quando abbiamo il preventivo abbiamo anche la mail di riferimento alla quale ci rivolgiamo per domande o altro, ci sono alcuni che non rispondono MAI, quindi anche solo una domanda banale, l'orario esatto di allaccio o se ci sono ritardi, non si hanno mai risposte.

C - SERVIZIO DI MISURA

1. Molto spesso la sezione misure GSE TERNA non funziona.
2. Molto spesso mancano le misure di energia prodotta. In questi casi non veniamo avvisati dell'anomalia riscontrata. Quando ce ne accorgiamo possono essere passati svariati mesi e dobbiamo sempre aprire un ticket/mandare PEC e non è possibile parlare direttamente con un responsabile del servizio di misura. I tempi si allungano notevolmente.
3. Ho appena ricevuto la vs comunicazione con allegato bollettino per pagare il servizio di misura relativo al periodo gennaio-maggio 2019 costituito da 4 fogli stampati solo fronte. Vi chiedo se non potreste evitare questo dispendio di carte e inviare tale comunicazione per mail o pec. Inoltre dal sito non posso neanche controllare le misure del periodo in questione perché non si può risalire oltre i 12 mesi e il periodo fatturato è precedente. Non potreste fatturare alla fine del periodo invece che un anno dopo? Per quanto riguarda il portale devo notare che i caratteri sono molto piccoli e non facilitano molto la lettura, mentre le pagine sono abbastanza ampie da poter essere sfruttate meglio. Insomma il portale non offre proprio un'interfaccia amichevole!
4. Ci sarebbe bisogno di una comunicazione più immediata riguardo a mancate teleletture dei contatori.
5. Vengono inviate annualmente 2 fatture per impianto e non si comprende il motivo dato che la fattura è annuale. Inoltre sarebbe utile poterle saldare con bonifico piuttosto che con bollettino postale.
6. Grande difficoltà a cambiare l'intestazione della sede legale.
7. PROBLEMATICA INVIO MISURE DI PRODUZIONE E SCAMBIO AL GSE Da un paio di anni riscontriamo dei "buchi" nelle trasmissioni al GSE di misure di produzione e scambio che comportano complicazioni di non poco conto soprattutto nei casi di impianti incentivati (come già sapete saltare anche un solo mese l'invio comporta la non pubblicazione da parte del GSE del conguaglio annuale). Ovviamente, la problematica può essere di tipo tecnico (es. problemi su contatori, modem, ...) ma spesso si tratta di problemi informatici di E-Distribuzione che vengono risolti dopo numerosi solleciti senza nessuna spiegazione in merito. Ad oggi, l'unico modo che abbiamo per risolvere la questione è cominciare ad inviare una serie di PEC come segnalazione e sperare in una risposta, infatti, queste spesso vengono ignorate, oppure si ottiene un riscontro (non sempre esaustivo) dopo tempi molto lunghi. Proponiamo di attivare un canale preferenziale per la gestione di questo problema che, per esperienza, comincia ad interessare tutti gli impianti di produzione FV (chi prima chi dopo); avere dei riferimenti e riuscire a parlare con chi si occupa direttamente della gestione delle misure nelle zone di competenza, permetterebbe un notevole risparmio di tempo e risorse sia a noi operatori, sia ad E-Distribuzione stessa.
8. **Problematica:** Impossibilità di scaricare le curve di carico del contatore di scambio e mancato invio misure al GSE **Descrizione:** A seguito di un periodo di disconnessione per motivi legati alla vecchia proprietà in data 26 giugno 2020 una squadra di tecnici E-Distribuzione interviene in sito per ripristinare il collegamento alla rete elettrica, durante

l'intervento viene da loro sostituito il contatore di immissione. Da allora l'anagrafica nel portale sotto la voce "La Tua Fornitura" non è mai stata aggiornata con i dati del nuovo gruppo di misura, continua quindi ad essere riportata la matricola ed il codice contatore afferenti a quello sostituito. In aggiunta a quanto sopra il GSE segnala di non aver mai ricevuto misure di produzione da parte di E-Distribuzione, essendo l'impianto un V.C.E. con tariffa omnicomprensiva questo azzerava totalmente i ricavi dell'SPV. **Tentativi di risoluzione:** E' stato aperto un Ticket tramite call center in data 17 Agosto 2020 tuttora aperto, nella prima settimana di Settembre è stato inviato un reclamo tramite l'apposita sezione del portale produttori allegando alla comunicazione il loro verbale d'intervento e di sostituzione del gruppo di misura. L'invio delle misure storiche è stato sollecitato via PEC in data 29 Luglio ottenendo il 28 Agosto una risposta in cui E-Distribuzione informava di aver avviato l'iter per la risoluzione di un disallineamento anagrafico che impediva l'invio delle misure invitando ad attendere il 30 Settembre.

9. la misura di energia immessa presente nella sezione "curve di carico" a volte è diversa (più aggiornata) rispetto a quella presente nella sezione GSE/TERNA (dovrebbe essere la stessa).
10. Buongiorno, con la presente vi scriviamo in qualità di Soci segnalandovi una problematica che riscontriamo frequentemente riguardo il mancato invio al GSE da parte del distributore delle misure di produzione degli impianti fotovoltaici. Questo come ben sapete comporta la mancata pubblicazione del conguaglio relativo all'incentivo GSE (anche per una sola lettura saltata) e se il problema di portare, anche l'azzeramento degli acconti. Da parte sua E-Distribuzione non avvisa il produttore del disservizio e complica in modo inspiegabile la risoluzione della problematica, di seguito l'elenco dei passaggi che a volte risolvono la questione: contatto il call center GSE (ormai solo da portale assistenza) e la risposta al 99% è di rivolgersi ad E-Distribuzione che non ha inviato le misure; contatto il call center E-Distribuzione ma la procedura indicata è sempre diversa in base all'operatore che risponde; inviamo una PEC segnalando la problematica; dopo 30gg si riceve una risposta che nella maggior parte dei casi non risolve il problema e purtroppo non indica nemmeno il motivo del disservizio, oppure magicamente compare di nuovo la misura nel portale; se la PEC di risposta non dà una soluzione, viene indicato un referente nella comunicazione che nel 99% dei casi non risponde al telefono e nemmeno alle mail, quindi riesci a parlare con qualcuno solo se sei fortunato. Alcuni colleghi per "tagliare la testa al toro" fanno scrivere direttamente dall'avvocato e allegano una relazione di parte. In tutto ciò, il Produttore riceve un danno economico e non riesce a capire nemmeno se si tratta di un problema tecnico o informatico o altro (noi operatori invece come al solito stiamo in mezzo e rimettiamo tempo e risorse). Mi scuso per la lunghezza della mail, il mio è uno sfogo condiviso da numerosi colleghi con cui mi confronto ogni giorno.

D - STMG (STD) e ATTIVAZIONE NUOVI IMPIANTI

1. Per richiedere la connessione di un impianto di produzione di potenza pari a 3kW, risulta macchinoso e dispendioso di tempo nel compilare gli stessi campi richiesti per un impianto di taglia nettamente superiore (es. 100kW);
2. Chiediamo di estendere l'iter semplificato a tutti gli impianti di potenza inferiore a 20kW, indifferentemente dagli altri requisiti imposti;
3. Non è chiaro come influisce una richiesta di integrazione sui tempi previsti dal TICA per la emissione del preventivo di connessione. Secondo noi al massimo ai gg previsti dal TICA si possono sommare quelli intercorrenti la richiesta di integrazioni e l'invio della documentazione. Invece dai call center arrivano informazioni discordanti. L'ultima è che dopo ogni integrazione e-Distribuzione si prende 45gg lavorativi successivi...
4. Inoltre, proponiamo che e-Distribuzione possa fare solo una richiesta di integrazioni altrimenti la pratica di connessione potrebbe andare avanti all'infinito (tanto più se il punto precedente è vero, anche se non disciplinato dal TICA).
5. I costi di connessione sono molto importanti e quindi anche i costi di accettazione di un preventivo in MT possono spesso superare i 150k€. Proporrei a e-distribuzione di accettare Fidejussioni assicurative o comunque pagamenti dilazionati nel tempo in modo tale da permettere all'investitore di sborsare queste somme solo quando ha una ragionevole certezza che il progetto verrà approvato in conferenza dei servizi. È vero che queste somme verranno rimborsate da e-D in caso di abbandono del progetto, però è anche vero che già 5-6 progetti aperti richiedono una immobilizzazione di circa 1M€ per oltre un anno. Per risolvere il problema alla radice si dovrebbe agire anche su ARERA per rimodulare le formule che portano a questi importi eccessivi.
6. Per le nuove connessioni sarebbe importante ricevere un sopralluogo di un tecnico in modo tale da discutere sul territorio del preventivo prima della sua emissione e non dopo.
7. Per le nuove connessioni sarebbe importante anche poter richiedere (ovviamente almeno fino alla data della richiesta, che disponibilità di immissione ha una certa linea, perchè non ha senso aspettare 3-4 mesi per ricevere un preventivo inutilizzabile
8. Quando si intende installare un accumulo occorre seguire il medesimo iter autorizzativo di grossi impianti (es. 1 MW a terra);
9. sarebbe auspicabile una semplificazione dell'iter nel caso di installazioni in edilizia libera, anche qualora la potenza installata superasse quella del contatore.
10. domanda di connessione per Decreto FER,
11. nella sezione D, al punto D2 "essere intenzionato a richiedere l'incentivo previsto dalle normative vigenti di seguito selezionato: **Conto Energia (solo per impianti alimentati dalla fonte solare)**", mentre in realtà il conto energia nel caso specifico non esiste; al punto D3 –

D3e **“CESSIONE TOTALE RITIRO DEDICATO O TARIFFA OMNICOMPRESIVA - accedere alla condizioni previste dal Ritiro Dedicato o dalla Tariffa omnicomprensiva per la vendita al GSE dell'energia elettrica prodotta al netto dell'autoconsumo degli ausiliari”**; in realtà parliamo sempre di Decreto FER1;

12. Superbonus: Iter semplificato, non esiste più SSP, quindi andrebbe chiarito cosa si inserisce;
13. Iter di connessione, va snellita la sezione relativa all'inserimento del sistema di accumulo;
14. Iter autorizzativo per attività in edilizia libera che non viene gestito dal portale in maniera adeguata. Il portale mi obbliga ad inserire un titolo autorizzativo che non esiste. In più, con i recenti aggiornamenti del portale, mi obbliga a completare 4 step (relativi al titolo autorizzativo), ciascuno necessario per abilitare il successivo e con una latenza di circa 2 giorni. C'è l'obbligo di inserire la tipologia del titolo, chi lo ha rilasciato, la data, e soprattutto, la data di scadenza: nella pratica, non avendo l'edilizia libera alcuna scadenza, ho inserito il 31/12/2120 (ultima data disponibile) come data di scadenza e mi è stata chiesta un'integrazione perché la data non era compatibile.
15. Informazioni preliminari sulla disponibilità della rete in immissione.
16. Nella prassi ci troviamo a richiedere preventivi per potenze in immissioni pari alla potenza in fornitura e i preventivi risultano inaccettabili per costi e tempi. Sarebbe opportuno che il distributore ci informasse almeno sulla potenza massima disponibile in sito con costi e tempi accettabili.
17. Sospensione iter per la connessione. Ci sta capitando sempre più spesso che in lavori complessi di connessione il termine massimo di giorni feriali slitti (anche di mesi). I tecnici del gestore di rete locale si appellano alla dicitura “al netto di eventuali sospensioni” riportata nel TICA. Sarebbe opportuno che i tempi per il gestore fossero perentori.
18. Evitare che i preventivi arrivino in ritardo
19. Iter ordinario: Assodato che nell'iter ordinario delle pratiche di attivazione di impianti fotovoltaici è necessario effettuare le comunicazioni di avvio iter, fine iter, inizio lavori e fine lavori chiediamo una semplificazione nella compilazione delle stesse: 1 -renderle disponibili alla compilazione tutte insieme in modo da poterle compilare in un'unica soluzione (e non in più giorni diversi); 2 – qualora non fosse possibile la soluzione 1, avvisarci tramite semplice mail nel momento in cui si è abilitati a compilare lo step successivo (a volte si deve accedere al portale per più giorni prima che ci si trovi l'abilitazione alla compilazione)
20. Modifiche nella connessione in iter semplificato. Prevedere piccole modifiche relative alla potenza nominale, alla potenza di generazione o alla potenza degli inverter. Ci è capitato più volte di avviare pratiche in iter semplificato con dei dati che purtroppo, a seguito di indisponibilità del fornitore dei materiali, sono modificati. (Esempi: da n. 10 pannelli da 340w indicati in modello unico parte 1 a n.10 pannelli da 330w; da n. 1 inverter

da 3,68kw ad un inverter da 3,5kw). Queste modifiche hanno comportato l'annullamento e la ripresentazione della pratica per permettere l'inserimento dei dati corretti.

21. Modifiche nella connessione in iter ordinario. Abbiamo eseguito più volte delle modifiche al preventivo (sia pre-accettazione che post-accettazione) ed abbiamo notato che ci sono delle problematiche. Il preventivo ed il dato presente a portale produttori di e-distribuzione viene modificato correttamente, una volta registrato l'impianto a gaudi di terna si evince che da parte del distributore sono ancora inseriti i dati del primo preventivo e quindi viene rigettata l'attestazione gaudi con conseguente perdita di tempo nell'allaccio. Oltretutto per segnalare questa problematica a chi di competenza diventa un'impresa ardua e spesso con settimane di stallo.
22. Orari attivazione impianti fotovoltaici. Lavorando in tutta Italia abbiamo riscontrato che alcune zone propongono le date di attivazione degli impianti fotovoltaici senza inserire alcun orario. Le zone in questione sono quelle della regione veneto (tutta la provincia di Verona ed altre zone della regione, non tutte ma quasi) e la provincia di Mantova (non tutte ma quasi). Oltretutto nella zona di Verona e Vicenza i tecnici di riferimento sono irraggiungibili sia telefonicamente che tramite mail (inseriscono i seguenti contatti sui moduli: vett.verona_vicenza@e-distribuzione.com e n. Verde 803500 e non hanno una mail personale come tutti gli altri tecnici). Chiediamo quindi l'obbligatorietà di inserire gli orari all'interno dei moduli di attivazione.
23. Mancata creazione convenzione SSP in iter semplificato. Ci è capitato qualche volta che, probabilmente a causa di problemi informatici, dopo mesi dall'attivazione non fosse stata creata la convenzione SSP con il GSE. Contattando il GSE ci riferiscono che a loro non è arrivato nulla da e-distribuzione, contattando e-distribuzione in qualità di mandatario con rappresentanza della pratica per poter segnalare la problematica mi viene riferito che non sono più il mandatario in quanto l'impianto è attivo ed il mandato è quindi concluso (anche se la convenzione di scambio sul posto non è stata creata). Detto questo, facendo nuova delega o facendo contattare direttamente il produttore, abbiamo trovato difficoltoso convincere i tecnici e-distribuzione ad inviare nuovamente i flussi al GSE (abbiamo trovato risposte tipo: contattate il GSE visto che noi abbiamo inviato il flusso; create voi la convenzione SSP come se fosse iter ordinario, oppure addirittura nessuna risposta)
24. Ambiguità del Call center nell'indicare le modalità di accettazione di una variazione su STMG (in particolare se la nuova STMG congela i termini di scadenza della precedente)
25. Sarebbe utile avere una configurazione del portale come quella del GSE, con distinzione tra TITOLARE della pratica e GESTORE (=utente) della stessa, in modo tale che uno sviluppatore possa gestire le pratiche di più titolari, ma anche questi possano vedere le proprie pratiche (e solo quelle).
26. Ritardo nell'emissione della STMG
27. Dovrebbero essere disponibili, insieme all'inizio procedimento iter autorizzativo, e dopo l'accettazione del preventivo di connessione, tutte le dichiarazioni necessarie per attivazione impianto (inizio lavori, fine lavori, etc...) come presente precedentemente nel portale.

28. Prevedere nel portale dichiarazione per impianti che ricadono in attività edilizia libera, in modo da abbreviare i tempi di connessione per impianti che ricadono in questa fattispecie.
29. Riduzione tempi tra accettazione del preventivo e disponibilità regolamento d'esercizio sul portale.
30. La problematica più importante che riscontro nella mia zona (Macerata ma che per le pratiche di connessione fa riferimento ad Ascoli Piceno), è quella dell'impossibilità di comunicare con gli addetti e-distribuzione che seguono la pratica, nonostante nelle loro comunicazioni riportano il nome, la mail e a volte il cellulare della persona di riferimento, se si prova a contattarli non si riceve risposta, ne per mail ne per telefono.
31. Impossibilità nell' accettare il preventivo causa blocco portale
32. La procedura per l'inserimento di nuove richieste di connessione è macchinosa. Dopo la generazione dei documenti da ricaricare a portale, nella fase di invio della pratica, molte volte il portale segnala erroneamente (in quanto presenti) dati mancanti e bisogna rigenerare e riformare tutti i documenti.