

Modalità di accesso e pagamento

In linea con la normativa vigente a livello europeo e nazionale (PNire legge 7 agosto 2012 n° 134, Direttiva 2014/94/UE, D.lgs. 257/16), le infrastrutture di ricarica ENEL offrono un servizio di ricarica multivendor che permette di abilitare qualsiasi Mobility Service Provider (MSP) ad offrire il proprio servizio di ricarica tramite le infrastrutture di ricarica ENEL. Il cliente finale potrà ricaricare il proprio veicolo sulle colonnine ENEL avendo la libertà di scegliere l'offerta del MSP che preferisce. Il MSP, quindi, venderà il proprio servizio di ricarica sull'infrastruttura ENEL (previo accordo commerciale con il gestore).

Pertanto, le infrastrutture di ricarica ENEL garantiscono il principio dell'interoperabilità, principio cardine per lo sviluppo di una rete di ricarica nazionale, così come riportato dal PNire.

L'interoperabilità garantisce una continuità territoriale della ricarica sia a livello locale, regionale, extraregionale e comunitario.

L'accesso alla colonnina di ricarica è possibile sia mediante smart card contactless che APP.

In particolare, l'attivazione della ricarica **mediante smart card contactless** avviene seguendo i passaggi descritti di seguito:

- A. L'utente deve identificarsi poggiando per alcuni secondi la tessera RFID nella zona evidenziata sotto il display. A lettura avvenuta la stazione di ricarica emetterà un "beep" acustico e comparirà sul display il messaggio: "Attendere verifica tessera". In caso di mancata identificazione la stazione di ricarica emetterà un segnale acustico e un messaggio negativo sul display segnalerà il fallimento dell'identificazione. Se l'identificazione avrà esito positivo, la stazione di ricarica sbloccherà i pannelli di entrambe le prese e sul display comparirà il messaggio: "Prego inserire il cavo nella presa". Se l'identificazione non avrà esito positivo i pannelli delle prese rimarranno bloccati.
- B. Una volta autorizzato il processo dal centro di controllo, il cliente può collegare il cavo e avviare la ricarica.
- C. Terminato il processo di ricarica, il Centro di Controllo acquisisce i dati dei consumi necessari a quantificare economicamente l'ammontare da addebitare in bolletta al cliente registrato. Questo sistema di gestione è aperto anche a diverse soluzioni di pagamento quali carte prepagate o abbonamenti.

Il Comune può essere configurato a sistema come un service provider e come tale potrà generare e gestire carte RFID tramite accesso al sistema EMM.

In merito all'attivazione della ricarica **mediante APP**, così come indicato nei documenti di indirizzo nazionali in materia di infrastrutture di ricarica nazionale (vedi Piano Nazionale Infrastrutturale per la ricarica dei veicoli alimentati ad energia elettrica e D.lgs. 257/2016), ENEL offre un servizio di ricarica accessibile tramite smartphone, interoperabile e con modalità di pagamento innovative.

Il Servizio di Ricarica è fruibile tramite App da smartphone o tramite card fisica, che deve essere abbinata ad uno dei profili associati all'account registrato, e può essere richiesta indipendentemente dal tipo di tariffa sottoscritto (Flat o Pay-per-use).

L'offerta di Enel X permette di:

- Accedere alla ricarica su tutte le infrastrutture pubbliche compatibili con il servizio Enel X
- Prenotare una presa dell'infrastruttura di ricarica per X minuti



- Collegare il proprio account ad un profilo «Corporate» per veicolare la fatturazione verso l'azienda o ad un profilo «Automotive» per usufruire dei pacchetti di ricarica inclusi negli accordi con le case automobilistiche
- Usufruire di coupon per accedere a tariffe agevolate.

Il servizio di ricarica pubblica Enel X Recharge è disponibile in italiano e in inglese, di seguito le principali caratteristiche:

- Nuova interfaccia utente
- Sottoscrizione digitale del servizio
- Registrazione semplificata
- Possibilità di configurare diversi profili
- Nuove tariffe parametrizzate ai kWh: a consumo o flat
- Gestione coupon per borsellini di kWh gratuiti
- Nuovi metodi di pagamento (Carta di credito, prepagate o PayPal)
- Tutorial
- Mappe Google personalizzate

È possibile accedere ad Enel X Recharge tramite account Facebook o Google+, registrandosi a Enel X Recharge oppure saltare la registrazione e accedere come utente anonimo, scegliendo il profilo che più si adatta alle proprie esigenze (privato, automotive, aziendale, utente occasionale).

Grazie all'integrazione GPS, si possono usare le mappe per navigare fino alla colonnina che si vuole identificare; utilizzando i filtri di ricerca si seleziona la tipologia e la potenza della colonnina che si sta cercando.

Le principali funzionalità dell'app sono di seguito schematizzate:



All'interno di tale sezione il Cliente consulta la **mappa delle colonnine** disponibili/prenotate/in stato di manutenzione/in uso Real Time sul suolo pubblico nazionale.

- Conoscere la sua **posizione corrente** grazie all'indicatore circolare azzurro
- Gli **indicatori di localizzazione con logo Enel** indicano la presenza di una colonnina
- Il colore di ciascun indicatore segnala lo stato della colonnina



Colonnina rossa: occupata o prenotata

Colonnina verde: libera

Colonnina celeste: il Cliente ha una sessione attiva

Aggregato: indica la presenza di più colonnine in quella zona

Il cerchio semplice sopra l'indicatore indica una colonnina di tipo Quick

Il cerchio con il fulmine sopra l'indicatore indica una colonnina di tipo Fast

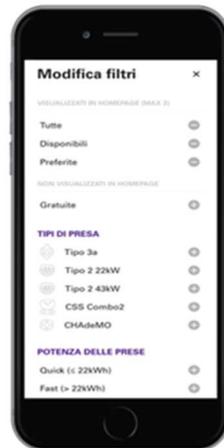
Stato colonnine e aggregati

Dalla mappa è possibile in maniera intuitiva conoscere lo stato di ciascuna colonnina:

- Indicatore Verde:** indica almeno una presa libera
- Indicatore Rosso:** indica che tutte le prese occupate/prenotate
- Indicatore Grigio:** indica lo stato di manutenzione
- PIN Celeste:** indica la Colonnina su cui l'utente ha una sessione attiva.

Dettaglio colonnina

- Utilizzando i **filtri di ricerca** è possibile selezionare la tipologia e la potenza della colonnina che si vuole selezionare
- Cliccando sull'indicatore di localizzazione della colonnina è possibile accedere al **dettaglio della colonnina** che riporta le caratteristiche dell'infrastruttura fisica scelta per la ricarica
- All'interno della scheda dettaglio, l'App fornisce immediatamente una serie di informazioni:
 - Indirizzo e numero seriale** per identificare la colonnina fisica
 - Orari di accesso** alla colonnina e **potenza** massima di ricarica
 - Distanza in km, tempo** di percorrenza rispetto alla posizione dell'utente e costo della ricarica per la presa selezionata
 - Prese selezionabili** con relativo stato
 - Pulsante per avvio** prenotazione
 - Pulsante per inserire** la colonnina nella selezione delle tue **preferite**
 - Il costo della ricarica** viene visualizzato una volta selezionata la presa.
 - Pulsante di avvio** ricarica
 - Accesso al navigatore** per raggiungere la colonnina. Il navigatore sarà visualizzato sulle mappe native dello smartphone




Come funziona?

Il processo di ricarica dell'auto elettrica gestito digitalmente da App prevede alcuni essenziali step operativi

- 1** Il Cliente scarica l'App dedicata Enel x Recharge e può accedere al servizio in tre diversi modi anche senza registrarsi
- 2** Può cercare la colonnina a lui più vicina sulla mappa. Quelle con l'indicatore verde sono disponibili
- 3** Il Cliente può prenotare la colonnina, partirà un countdown durante il quale la presa risulterà impegnata per gli altri utenti
- 4** Prima di avviare la sessione l'utente può scegliere fra più opzioni di pagamento: carta di credito, prepagata e PayPal
- 5** Con un semplice click è possibile avviare/interrompere la ricarica in qualsiasi momento o annullare la prenotazione in corso







Il pagamento può avvenire inoltre tramite addebito sulla carta di credito impostata in fase di adesione o modifica.

La fattura viene emessa a frequenza mensile ed include gli addebiti di tutte le sessioni di ricarica del mese precedente la data di emissione. La fattura è cartacea e viene spedita all'indirizzo di fatturazione del cliente.

In caso di mancato pagamento (successivamente al 2° sollecito) al Cliente viene bloccato l'account. In queste condizioni il Cliente potrà navigare su mappa ed elenco colonnine, accedere in sola visualizzazione all'Area Personale, ma non potrà avviare il servizio di ricarica.

Solo all'evidenza dell'incasso del mancato pagamento (il Cliente può saldare solo tramite pagamento del bollettino ricevuto) l'account viene sbloccato con il ritorno alle piene funzionalità.

Nella sezione "**Metodo di pagamento**" dell'app di ENEL viene visualizzato il metodo di pagamento impostato e la possibilità di modificarlo.

La richiesta di "Modifica" porta il Cliente sulla pagina di SIA (Piattaforma dedicata alla gestione della carta di credito e agli addebiti verso il cliente, in cui i circuiti abilitati sono: Visa, Mastercard, American Express, Diners) dove avrà la possibilità di inserire una nuova carta di credito o confermare quella esistente.

Inoltre, per le persone fisiche e le aziende individuali è possibile utilizzare il servizio di ricarica **senza creare un account personale**. Una volta selezionata la colonnina da cui si vuole effettuare la ricarica, prima di avviare la sessione, saranno richiesti i soli dati di fatturazione per il pagamento, che potrà avvenire tramite Carta di credito, Carta prepagata e Paypal.

Per gli utenti non registrati è prevista la sola tariffazione "*tariffazione a consumo*", mentre per gli utenti registrati saranno disponibili anche piani tariffari "*a canone mensile*".

Data l'estensione temporale richiesta per effettuare una ricarica, assume particolare importanza la possibilità di prenotare un punto di ricarica.

Per **prenotazione di un punto di ricarica** si intende la possibilità, per un utente che vuole ricaricare il suo veicolo, di riservare il punto di ricarica per un periodo definito, entro il quale la sessione di ricarica deve iniziare ed essa può avvenire per ricariche che avverranno entro un tempo limitato (ad esempio un'ora) oppure in giorni successivi (ad esempio: entro massimo tre giorni).

La prenotazione di un punto di ricarica può essere di diversi tipi:

- *Esclusiva*: l'utente prenota il punto di ricarica e dall'istante della prenotazione nessun altro può ricaricare;
- *Non esclusiva*: l'utente prenota il punto di ricarica, il punto di ricarica è usufruibile nell'intervallo di tempo della prenotazione ma, se in un arco di tempo configurabile precedente la prenotazione, il punto di ricarica non è disponibile, il sistema può proporre delle alternative nell'arco di una distanza configurabile.

La prenotazione di un punto di ricarica può avvenire attraverso diverse modalità: via web, via smartphone, tramite sms o call center.

Grazie al collegamento tra le colonnine di ricarica ed il sistema di gestione ENEL, l'utente potrà visualizzare le colonnine prenotabili tramite icona differente o filtro apposito nella lista di "Charging Unit" (CU) presentate sul portale o sullo smartphone. Il cliente che vuole prenotare può specificare:

- Tipo prenotazione - esclusiva o non esclusiva;
- Reservation start time - istante dal quale la CU è prenotata per l'utente;
- Reservation end time - istante di fine della ricarica;
- Grace-period - periodo "cuscinetto", ovvero il numero di minuti dopo il reservation time entro il quale l'utente può iniziare la ricarica, in caso contrario la prenotazione non è più valida;
- SMS configuration - per ogni prenotazione è possibile configurare se ricevere o meno l'SMS di avviso x minuti prima dello scadere del grace-period;
- CU number - identificativo della colonnina prenotata;
- Plug id - identificativo della presa scelta.

Il punto di ricarica che supporta la prenotazione esclusiva non può essere utilizzato da nessun altro utente, eccetto chi ha effettuato la prenotazione, per tutta la durata del periodo di prenotazione.

La prenotazione di questo tipo è accettata dal sistema se e solo se, nel momento in cui viene effettuata, è disponibile sulla colonnina prescelta un punto di ricarica libero.

In questo caso, il reservation start time coincide con il booking time, ossia l'istante in cui viene effettuata la prenotazione.

Nel caso la colonnina non presenti alcun punto di ricarica libero, il sistema su richiesta può proporre altre colonnine in un intorno configurabile dall'utente.

In caso di cancellazione della prenotazione, il cliente paga il periodo di prenotazione effettuato secondo le caratteristiche del contratto.

In caso di prenotazione non esclusiva, sarà possibile configurare i seguenti parametri:

- *Advice-period*: numero di minuti precedenti il reservation time entro il quale, se la colonnina scelta non è disponibile, il sistema deve avvisare l'utente tramite sms e proporre una colonnina in alternativa, vicina entro il parametro distance;
- *Distance*: numero massimo di metri entro cui deve trovarsi la colonnina alternativa da proporre all'utente in caso la colonnina scelta sia occupata.

L'Applicazione evidenzia i costi della prenotazione e della ricarica a tempo.