



ELECTRA per COLLE DI VAL D'ELSA: LIVELLO DI SERVIZIO

RELAZIONE ILLUSTRATIVA SUL LIVELLO DI SERVIZIO E DI DESIGN PROPOSTO DA ELECTRA PER
L' INSTALLAZIONE DI INFRASTRUTTURE DI RICARICA ULTRA RAPIDA (HPC) PER VEICOLI
ELETTRICI

Aggiornato a marzo 2026

ELECTRA ITALIA S.R.L.

Indice

1. Premessa	3
2. Caratteristiche migliorative legate al design della stazione di ricarica	3
2.1 Electraline	3
2.2 Telecamere, illuminazione e segnaletica	4
2.3 Pannelli LED	4
2.4 Pensilina	4
2.5 Mitigazione delle cabine	5
2.6 Totem informativo	5
2.7 Accorgimenti per utenti con mobilità ridotta	6
3. Caratteristiche migliorative legate al servizio offerto	6
3.1 Accesso universale al servizio di ricarica	6
3.2 Interoperabilità	7
3.3 Condivisione gratuita dei dati storici e in tempo reale sull'utilizzo delle infrastrutture di ricarica	7
3.4 App di proprietà e servizi annessi	8
3.5 Servizio clienti e manutenzione	8
3.6 Riconoscimento automatico del veicolo dopo la prima sessione di ricarica	9
3.7 Ulteriori elementi per l'ottimizzazione della stazione di ricarica	10

1. Premessa

Electra è un pure player **europeo** specializzato nella ricarica **rapida e ultra rapida** per veicoli elettrici. La nostra missione è quella di contribuire alla decarbonizzazione, migliorare la qualità dell'aria e ridurre l'inquinamento acustico, sviluppando una rete di stazioni di ricarica affidabile e semplice da utilizzare, supportando l'intero processo: dall'investimento all'installazione, dalla gestione alla manutenzione delle stazioni.

La rete Electra conta attualmente **3952 punti di ricarica** rapida e ultra rapida, dislocati in **651 hub** situati sia su suolo pubblico che su suolo privato ad uso pubblico. Più di 900 nuove stazioni (in Francia, Italia, Spagna, Svizzera, Olanda, Germania, Austria, Belgio e Lussemburgo) sono inoltre in via di costruzione nel corso del prossimo triennio.

I progetti di Electra si basano sulla concezione della ricarica rapida e ultra rapida (ricarica del veicolo elettrico in 15 - 30 minuti) come **nuovo servizio** per i cittadini, i city users e i professionisti (taxi, corrieri, delivery e car sharings che dovranno elettrificare le loro flotte nei prossimi anni).

Le stazioni di ricarica, che prevedono la presenza di colonnine e di cabine di trasformazione, sono destinate alla ricarica pubblica, sono compatibili con tutte le principali tipologie di veicoli elettrici e sono caratterizzate da un'attenzione particolare in termini di accessibilità: 24 ore su 24, 7 giorni su 7, con elementi specificamente progettati per agevolare persone con mobilità ridotta.

Dalla **localizzazione** delle stazioni, alla cura del loro **design**, alle **funzionalità** software e hardware a disposizione, ogni elemento del servizio è progettato per offrire un'**esperienza premium** agli utenti e ai partner.

2. Caratteristiche migliorative legate al design della stazione di ricarica

2.1 Electraline

Electra propone l'inserimento degli **Electraline S**, pali rivestiti in alluminio effetto legno che contengono **pannelli LED, illuminazione intelligente e telecamere** integrate per aumentare il presidio e garantire maggiori servizi all'utenza.

Electra presenta questi elementi migliorativi in quanto reputati idonei al contesto circostante. In particolare, gli Electraline possiedono un **design moderno, snello e funzionale** in grado di integrarsi armoniosamente con l'ambiente circostante. Grazie a queste caratteristiche, gli Electralines S consentono di fornire servizi aggiuntivi contribuendo a creare un'area ospitale ed esteticamente curata.

2.2 Telecamere, illuminazione e segnaletica

Le **telecamere integrate** permettono di presidiare da remoto le infrastrutture di ricarica e di intervenire tempestivamente in caso di malfunzionamenti. Electra installa una telecamera ogni due stalli, assicurando così una visione dettagliata delle eventuali criticità di ciascun punto di ricarica. La videosorveglianza rappresenta inoltre un efficace deterrente contro la sosta abusiva e gli atti vandalici, contribuendo al mantenimento dell'ordine e della sicurezza dell'area.

L'**illuminazione aggiuntiva** degli stalli di ricarica garantisce un presidio costante per l'utenza e consente di mantenere l'area ben illuminata anche durante le ore notturne, assicurando così un'esperienza di ricarica comoda e sicura in qualsiasi momento della giornata.

In aggiunta a questi elementi, la configurazione delle infrastrutture di ricarica di Electra prevede anche la presenza di **segnaletica orizzontale e verticale** indicante il numero dello stallo e gli stalli dedicati a persone con mobilità ridotta così da facilitare l'accesso alle infrastrutture di ricarica. Tuttavia, Electra rimane a disposizione per accogliere eventuali prescrizioni indicate dall'Amministrazione.

2.3 Pannelli LED

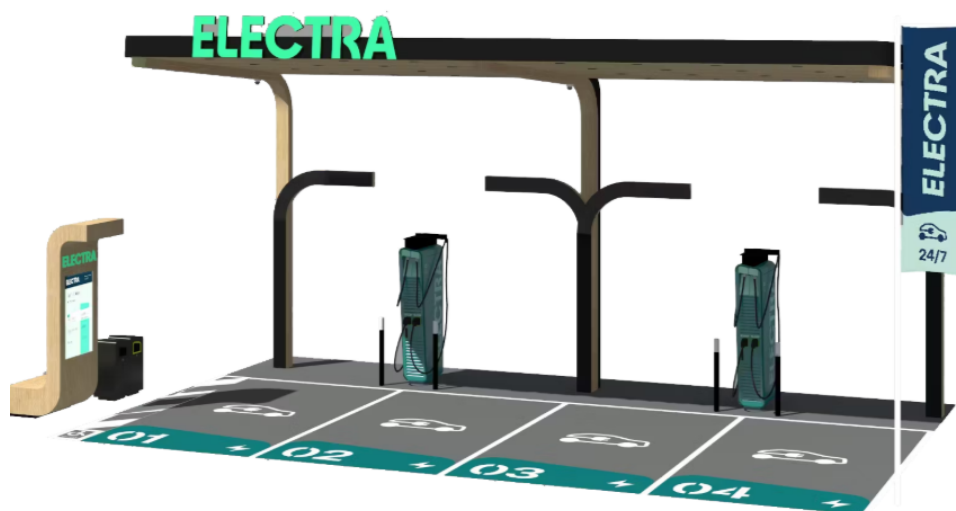
I **pannelli LED** indicano la disponibilità dello stallo di ricarica (libero o occupato) e consentono di individuare velocemente gli stalli non disponibili e disincentivare la sosta abusiva o prolungata delle auto negli stalli liberi. Inoltre, i pannelli LED proposti da Electra consentono di mostrare lo stato di avanzamento della ricarica e i minuti residui al raggiungimento della carica.

2.4 Pensilina

In base alle caratteristiche delle localizzazioni oggetto di installazione, le stazioni di ricarica di Electra possono prevedere anche la pensilina. Questo elemento rappresenta un **servizio aggiuntivo** per l'utenza e **consente di creare uniformità** tra le infrastrutture di ricarica e le cabine grazie all'utilizzo di un **materiale ecologico come il legno che promuove la sostenibilità.**

Il team di architetti di Electra ha progettato il modello di pensilina "**Electraline S+**" che **unisce design e funzionalità**. Questo modello contiene tutte le caratteristiche di servizio precedentemente elencate per gli "**Electralines S**" (pannelli LED, videosorveglianza, illuminazione) che contribuiscono ad offrire un'esperienza di ricarica semplice e completa. Inoltre, la presenza della tettoia offre un sistema di illuminazione capillare in grado di creare ulteriore presidio anche durante le ore

notturne e consente all'utenza di ripararsi dai fenomeni atmosferici e di svolgere le attività di ricarica in un luogo accogliente e dedicato.



2.5 Mitigazione delle cabine

L'attenzione al contesto circostante rappresenta una priorità nelle installazioni di Electra. Per questo motivo, Electra studia le caratteristiche delle aree di interesse e propone alle Amministrazioni delle soluzioni *ad hoc* per la mitigazione delle cabine di distribuzione e trasformazione.

Tra le principali soluzioni di mitigazione proposte da Electra alle Amministrazioni si notano:

- tinteggiatura di tonalità suggerita dall'Amministrazione
- disegni artistici in base alle linee guida dell'Amministrazione
- materiale plastico riciclato di tonalità differenti
- rivestimenti in verde (siepe)
- rivestimenti in pannelli di legno

Considerato che l'obiettivo di Electra è quello di lavorare in coprogettazione con l'Amministrazione, qualora l'Ente reputasse più idonee altre tipologie di rivestimento, Electra rimane a disposizione per valutare altre possibilità.

2.6 Totem informativo

La configurazione proposta da Electra può prevedere anche l'installazione di un **totem informativo**, caratterizzato dai medesimi toni in legno utilizzati per la pensilina. Il

totem è progettato per fornire all'utenza informazioni chiare e immediate riguardo ai prezzi e alle modalità di utilizzo della stazione di ricarica.

Su richiesta dell'Amministrazione comunale e previa valutazione da parte di Electra, il display del totem può inoltre essere utilizzato per veicolare contenuti specifici, come iniziative legate alla mobilità elettrica all'interno del Comune o altre informazioni ritenute opportune dall'Amministrazione.

2.7 Accorgimenti per utenti con mobilità ridotta

La configurazione standard delle infrastrutture di ricarica Electra può prevedere numerosi elementi di **accessibilità elevata per persone con mobilità ridotta**. Nello specifico, in base alle linee guida e ai requisiti delle Amministrazioni, **Electra progetta:**

- **stalli di parcheggio più ampi** (2.80 m standard e fino a 3.30 m per persone con ridotta capacità motoria) per disporre di maggior spazio nella discesa e salita dall'auto;
- **braccio snodato** per facilitare le operazioni di ricarica;
- **terminale abbassato** in almeno una infrastruttura di ricarica per ogni stazione (equivalente a n.2 stalli di ricarica) per rendere accessibile a tutti il servizio senza discriminazione e per agevolare l'utilizzo dello schermo della colonnina;
- **altoparlanti integrati** per segnalare il corretto avvio e il termine della sessione di ricarica.

3. Caratteristiche migliorative legate al servizio offerto

Electra crede fortemente che la transizione alla mobilità elettrica sia strettamente collegata alla **qualità** del servizio offerto dalle infrastrutture di ricarica. Per questo motivo, Electra propone all'Amministrazione **ulteriori migliorie** sviluppate *in house* che consentono di offrire un servizio ancora più completo ed affidabile.

3.1 Accesso universale al servizio di ricarica

Il servizio di ricarica di Electra è accessibile senza intermediazione di app o e-MSP e direttamente dall'infrastruttura di ricarica tramite POS e carta di credito o sistemi contactless come, ad esempio, tessere RFID. **I sistemi di pagamento sono quindi aperti** e non necessariamente vincolati ad accreditalenti, abbonamenti o registrazioni a piattaforme dedicate al fine di garantire la piena accessibilità anche agli *"utilizzatori occasionali"*.

Inoltre, è possibile accedere alle infrastrutture di ricarica tramite:

- App di proprietà Electra
- Riconoscimento automatico tra veicoli e infrastruttura di ricarica (**“Autocharge”**)
- Scannerizzando il QR code e accedendo al sito web (**“Park and Flash”**)
- Piattaforme e-MSP convenzionate con Electra (tramite App o Tessera RFID)

3.2 Interoperabilità

Le infrastrutture di ricarica di Electra sono correttamente connesse con le piattaforme di roaming Hubject e Gireve e sono **interoperabili con più di 55 piattaforme di e-mobility italiane ed europee**, tra cui: ChargeMap, Charge Point, EV Way, Easy Charging, etc. Sono inoltre localizzate su Google Maps oltre che visibili dai computer di bordo delle auto elettriche. Queste caratteristiche consentono il facile accesso ai cittadini e ai turisti che si appoggiano anche a piattaforme e-MSP straniere tramite l'utilizzo di abbonamenti. Le infrastrutture di ricarica di Electra sono quindi pubblicizzate sia sul sito/App di proprietà di Electra sia sulle piattaforme/App che offrono interoperabilità.

3.3 Condivisione gratuita dei dati storici e in tempo reale sull'utilizzo delle infrastrutture di ricarica

Al fine di fornire in maniera semplice ed immediata i dati in tempo reale relativi all'utilizzo delle infrastrutture di ricarica, **Electra ha sviluppato internamente il portale “Electra Partners”¹**. Una piattaforma con accessi dedicati per ogni Amministrazione che consente di visualizzare **i dati storici e i dati in tempo reale** sull'operatività delle infrastrutture di ricarica e sul loro utilizzo. I dati a cui il Comune ha accesso sono disponibili gratuitamente tramite interfaccia API e possono essere anche scaricati in vari formati (.csv, .xlsx, .json, .png) tramite il portale dedicato “Electra Partners”. I dati possono essere filtrati per il periodo di tempo di interesse (e.g. giorno, settimana, mese, trimestre, anno), per singola stazione di ricarica o per singola sessione di ricarica e possono anche essere integrati con ulteriori dashboard *ad hoc*.

La grande innovazione del portale “Electra Partners” consiste nella possibilità per l'Amministrazione di avere accesso immediato ai dati in tempo reale senza dover attendere la condivisione di report trimestrali o semestrali dell'operatore.

Tra le principali categorie di dati disponibili si trovano:

- numero di sessioni giornaliere
- durata delle sessioni di ricarica

¹ Link di accesso a Electra Partners: https://electra-production.eu.auth0.com/u/organization?state=hKFo2SA2b0M0VDRGUmMtMUZXQnBBQIVjV1pCX0k4MGFvY3pDYqFur3VuaXZlcnNhbc1sb2dpbqN0aWTZlEtZck5NamZGZUV6UVNJdDVzb19KN2xlakdseFICNlBxo2NpZNkgdXNIQVJSVnNSeVdacW5HaEJtQndJYjN6WXo5NjVkaGY&ui_locales=it-IT

- giorno, ora e minuto di inizio e fine della singola sessione di ricarica
- media numero ricariche per punto di ricarica
- energia erogata in kWh nella sessione
- tasso di occupazione degli stalli
- CO2 risparmiata

Di seguito, si riporta un estratto della *home page* della piattaforma “*Electra Partners*” dalla quale si evincono le funzionalità che permettono di monitorare i dati in tempo reale sull’operatività delle infrastrutture di ricarica e sul loro utilizzo.



Inoltre, filtrando per stazione e data, è possibile visualizzare il giorno, l'ora e il minuto di inizio e fine di ciascuna sessione di ricarica e l'energia erogata in tale sessione.

3.4 App di proprietà e servizi annessi

Electra, attraverso la propria app, **consente anche ai propri utenti di visualizzare i progressi della ricarica live** (display in tempo reale della ricarica e del prezzo, stima della durata di ricarica, possibilità di fissare un quantitativo di energia definito) e **impostare la percentuale di ricarica desiderata e ricevere una notifica da app** al raggiungimento della percentuale impostata e/o a carica completata così da evitare soste prolungate sugli stalli di ricarica.

3.5 Servizio clienti e manutenzione

Electra dispone di un **servizio clienti (customer care) attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7, 365 giorni l'anno** a cui l'utente può rivolgersi in caso di disservizio dell'infrastruttura di ricarica. **Il servizio clienti offerto da Electra è multilingue** (compreso l'italiano) **e garantisce la risposta in meno di 60 secondi ad oltre il 90% delle chiamate in arrivo.** Ad ogni chiamata, **risponde un operatore con ticket diretto** al fine di **risolvere la problematica in tempo reale direttamente al telefono.**

Il servizio clienti è anche multicanale e anche disponibile tramite:

- SMS
- Whatsapp
- Facebook
- Email
- Chat
- Instagram
- App Electra

Le infrastrutture di ricarica Electra permettono il controllo da remoto delle stesse e **sono dotate di un'icona con il riferimento telefonico diretto** da contattare per eventuali difficoltà o problemi riscontrati dall'utenza in fase di ricarica **alle quali risponde un operatore con ticket telefonico diretto**. Il controllo da remoto e la presenza dell'app di proprietà consentono di individuare rapidamente le problematiche e intervenire immediatamente così da massimizzare la continuità del servizio in caso di malfunzionamenti.

L'attenzione al servizio e alla clientela ha recentemente permesso ad **Electra** di essere premiata come **l'operatore di ricarica più apprezzato ed affidabile d'Europa da ChargeMap**, una delle principali piattaforme e-MSP d'Europa.²

Al fine di garantire il perfetto funzionamento delle infrastrutture di ricarica, Electra prevede due interventi di manutenzione **ordinaria** all'anno. La manutenzione **straordinaria** viene eseguita da remoto se legata a criticità di back-end risolvibili a distanza; altrimenti, viene eseguita presso il sito con tempistiche di intervento che variano a seconda dell'urgenza e della gravità della situazione.

3.6 Riconoscimento automatico del veicolo dopo la prima sessione di ricarica

Infine, tramite l'app di proprietà sviluppata *in house* da Electra, è possibile registrare il proprio veicolo ed effettuare **il riconoscimento automatico tra il veicolo e i chargers Electra** dopo la prima sessione di ricarica (servizio "*Autocharge*"). Questo servizio si attiva registrando il proprio veicolo sull'app Electra ed effettuando la prima sessione di ricarica presso un'infrastruttura di ricarica della rete Electra. **Per tutte le sessioni successive, la ricarica si avvierà automaticamente una volta inserito il connettore.** Anche il pagamento sarà automatizzato in quanto avverrà automaticamente via app attraverso la carta utilizzata in fase di registrazione. Questa

²<https://blog.chargeap.com/ranking-most-reliable-charging-networks-summer-2024/#:~:text=Reliability%20covers%20ease%20of%20use,and%20the%20Dutch%20network%20Fa stned.>

miglioria consente di **ottimizzare i tempi** e di **efficientare ulteriormente l'esperienza di ricarica**. Di seguito si riporta un estratto dell'App Electra da cui si evince la possibilità di attivare il servizio di *Autocharge*.



3.7 Ulteriori elementi per l'ottimizzazione della stazione di ricarica

Electra si rende disponibile a installare, a proprie spese, un sistema di accumulo energetico mediante batteria connesso alla rete elettrica. Tale sistema contribuirà alla stabilizzazione della rete, assicurando la continuità del servizio anche in caso di disservizi o interruzioni della rete di distribuzione – ad esempio a causa di condizioni climatiche estreme. L'intervento permetterà di incrementare l'affidabilità della stazione e la resilienza del servizio di ricarica per i veicoli elettrici.

Electra propone le caratteristiche elencate e rimane a disposizione qualora l'Amministrazione reputasse opportuno l'inserimento di differenti elementi di design, di servizio e/o altri elementi migliorativi.

Per ogni ulteriore informazione o approfondimento:

Nicolò Moglia - Key Account Manager - Settore Pubblico - +39 3808954251 - nicolo@go-electra.com

Stefano Sudati - Head of Operations - +39 3451754873 - stefano@go-electra.com