

# MANUALE D'USO





## GENERALI

- 3** Quale servizio offre Plenitude On The Road?
- 3** Quali veicoli possono essere ricaricati alle colonnine Plenitude?  
Che potenza hanno le stazioni di ricarica?
- 4** È possibile ricaricare a una stazione di ricarica che ha una potenza nominale maggiore di quella a cui è in grado di ricaricare la propria auto?
- 4** Quanto dura una ricarica?

## INFRASTRUTTURA DI RICARICA

- 4** Come funziona l'infrastruttura di ricarica Quick?
- 5** Come funziona l'infrastruttura di ricarica Fast e Ultra Fast?

## IL SERVIZIO DI RICARICA

- 6** Come funziona il servizio di ricarica?
- 6** Come registrarsi sull'App Plenitude On The Road?
- 6** Cosa significano le icone sulla mappa?

## RICARICA

- 7** Come avviare la ricarica?
- 7** Come terminare la ricarica?
- 7** Come acquistare la tessera RFID?
- 8** Come si usa la tessera RFID?
- 8** Quando e come si attiva la tariffa di extra-sosta?

## RISOLUZIONE DI EVENTUALI PROBLEMATICHE

- 8** Cosa fare se non si riesce a terminare la sessione di ricarica?
- 8** Cosa fare se a ricarica terminata non si riesce ad estrarre il cavo?
- 8** Cosa fare se lo stallò è occupato ma la colonnina risulta libera sull'app?
- 8** Cosa fare se la colonnina non funziona dopo aver avviato la sessione di ricarica?
- 9** Cosa fare se la presa è libera ma non si avvia la ricarica?
- 9** Cosa fare se la velocità della ricarica è più lenta del dovuto o discontinua?

## ASSISTENZA CLIENTI



## GENERALI

### Quale servizio offre Plenitude On The Road?

Plenitude è un operatore integrato per la mobilità elettrica, che attraverso la propria infrastruttura consente ai proprietari di veicoli elettrici di ricaricare la propria auto su tutto il territorio nazionale e internazionale.

È possibile attivare una ricarica utilizzando l'App di Plenitude On The Road o la tessera RFID.

I servizi di mobilità sono erogati da Plenitude On The Road S.r.l.



APP

RFID

### Quali veicoli possono essere ricaricati alle colonnine Plenitude? Che potenza hanno le stazioni di ricarica?

Le nostre stazioni di ricarica Quick sono equipaggiate con prese Type 2 secondo gli standard previsti dalla normativa Europea per la ricarica in luogo pubblico (IEC 61851-1 e 62196-2). Per quanto riguarda le Fast e Ultra Fast, oltre alla presa Type 2 le prese disponibili sono CHAdeMO e CCS2.

Questo assicura la possibilità di ricarica a qualunque veicolo elettrico o ibrido dotato di una spina di tipo 2 conforme alle normative europee.

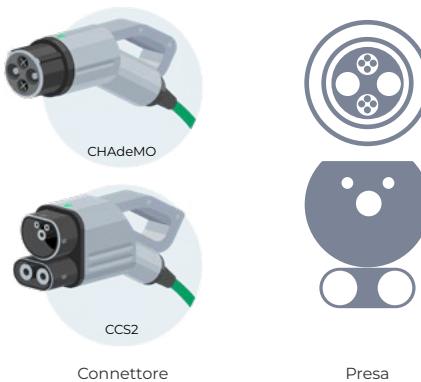
#### STAZIONI DI RICARICA QUICK



Connettore

Presa

#### STAZIONI DI RICARICA FAST, FAST+ E ULTRA FAST

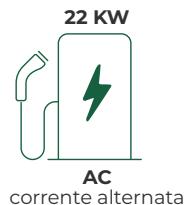


Connettore

Presa



La potenza massima disponibile presso le stazioni di ricarica Plenitude On The Road in AC (corrente alternata) è 22 kW, mentre per le DC (corrente continua) arriviamo a 150 kW nel caso delle Fast e oltre i 150kW nel caso delle Ultra Fast.



## È possibile ricaricare a una stazione di ricarica che ha una potenza nominale maggiore di quella a cui è in grado di ricaricare la propria auto?

Sì. Semplicemente il veicolo caricherà alla massima potenza che è in grado di gestire.

### Quanto dura una ricarica?

Il tempo di ricarica di un'auto elettrica dipende dalla potenza della stazione di ricarica, dal veicolo, dalla batteria di cui è dotato (dalla sua capacità espressa in kWh), e dal carica batterie e dal cavo utilizzato. Il tempo necessario per una ricarica completa è dunque molto variabile. Per conoscere i tempi di ricarica della tua auto consigliamo di consultare il manuale d'uso dell'auto.



## INFRASTRUTTURE DI RICARICA

### Come funziona l'infrastruttura di ricarica Quick?



Le stazioni di ricarica in corrente alternata AC Quick presentano le seguenti caratteristiche:

POTENZA	FINO A 22 kW
CORRENTE	AC
CONNETTORI SUPPORTATI	Type 2 x 2

Le stazioni di ricarica Quick possiedono un lettore RFID in prossimità di ogni presa. I LED corrispondenti alle prese di ricarica si attivano con colori differenti a seconda dello stato della colonnina.



**La selezione del connettore arriva dopo autenticazione da App o con RFID**

STATO DEL CP	COLORE LED	ATTIVITÀ LED
Punto di ricarica libero e pronto per l'uso	● verde	stabile
RFID / App in autorizzazione	● verde	lampeggiante
Accesso negato, utente non autorizzato	● rosso	stabile
Accesso consentito, ricarica autorizzata	● verde	ondeggiante
Veicolo collegato, erogazione non iniziata	● blu	ondeggiante
Veicolo collegato, ricarica iniziata	● blu	ondeggiante
Ricarica in corso	● blu	stabile
Punto di ricarica prenotato	● blu	lampeggiante
Stato di errore, punto di ricarica non disponibile	● rosso	stabile

## Come funziona l'infrastruttura di ricarica Fast e Ultra Fast?



Le stazioni di ricarica in corrente continua DC Fast, Fast+ e Ultra Fast presentano le seguenti caratteristiche:

POTENZA	FINO A 400 kW
CORRENTE	AC / DC
CONNETTORI SUPPORTATI	CCS / CHAdeMO / Type 2

L'interfaccia di comunicazione è costituita da un display LCD, pulsanti di selezione e led di stato sui connettori.

Il display fornisce informazioni generali sulle azioni richieste per attivare la ricarica, la potenza, i kWh erogati e l'ora di inizio, una volta che la ricarica è stata attivata. I led in prossimità dei connettori adottano un comportamento diverso a seconda dello stato di attivazione della EVC.

**La selezione del connettore arriva dopo autenticazione da App o con RFID**

STATO DEL CONNETTORE DEL PUNTO DI RICARICA	COLORE LED	ATTIVITÀ LED
Punto di ricarica libero e pronto per l'uso	● verde	stabile
Veicolo collegato, erogazione non iniziata	● blu	stabile
Veicolo collegato, ricarica iniziata	● blu	stabile
Ricarica in corso	● blu	stabile
Stato di errore, punto di ricarica non disponibile	● rosso	stabile
Ricarica terminata	○ bianco	stabile



## IL SERVIZIO DI RICARICA

### Come funziona il servizio di ricarica?

È possibile accedere al servizio di ricarica utilizzando l'App **Plenitude On The Road** o la tessera **RFID**. L'App Plenitude On The Road, disponibile per Android e iOS, consente di selezionare il punto di ricarica, avviare, monitorare e terminare la sessione di ricarica.

È richiesta la registrazione su App per garantire il servizio di ricarica e per fornire all'utente un riepilogo delle ricariche effettuate oltre ad informazioni statistiche.



### Come registrarsi sull'App Plenitude On The Road?

La registrazione da App è gratuita. Per poter ricaricare è necessario creare un proprio **account** inserendo alcuni dati personali, alcuni dati del veicolo (es. tipo di presa richiesta) e i dati necessari per fatturazione e pagamento. Il numero di telefono è richiesto solo per verificare l'identità dell'utente tramite un messaggio di conferma. Si può anche accedere al servizio come "Guest", senza registrarsi, inserendo i dati necessari al pagamento e alla fatturazione.

### Cosa significano le icone sulla mappa?

Ogni icona ti dà informazioni sulla stazione di ricarica e sul suo stato.



La stazione di ricarica si trova in un'area pubblica ed è gestita direttamente da Plenitude On The Road. **L'accesso è libero 24 h.** Alcune stazioni di ricarica potrebbero essere ospitate da strutture private. In questo caso è necessario contattare la struttura ospitante per accedere. Anche in questo caso, la stazione è gestita direttamente da Plenitude On The Road.



La stazione di ricarica è **gestita da un altro operatore**, ma è comunque possibile **ricaricare dall'App Plenitude On The Road**.



Lo stato della stazione di ricarica è identificato dal pallino colorato:



**LIBERO.** È possibile attivare una ricarica poiché la stazione è libera.



**OCCUPATO.** La ricarica non è disponibile in quanto la stazione di ricarica è occupata o guasta.



**FUORI SERVIZIO.** Non è possibile effettuare la ricarica in quanto la stazione di ricarica è guasta.



**PRENOTATA.** La stazione di ricarica è stata prenotata.



Il pallino con l'icona dei fulmini, indica la potenza della stazione di ricarica:



Stazione di ricarica **Ultra Fast**.



Stazione di ricarica **Fast**.

**ATTENZIONE:** alcune stazioni di ricarica potrebbero avere un accesso esclusivo o limitato nel tempo. È necessario verificare nell'App le condizioni di accesso mostrate nella scheda informativa della colonnina.

## RICARICA

### Come avviare la ricarica?

Per avviare una ricarica tramite **App**, è necessario selezionare una stazione di ricarica sulla mappa. Dopo averla raggiunta, scegliere la presa di ricarica desiderata tra quelle disponibili e avviare la ricarica con il pulsante “**Trascina per ricaricare**”.



In alternativa, è possibile avviare la ricarica con la **RFID card** passandola sulla colonnina nell'apposita area.

In caso di problemi nell'avvio della ricarica, la nostra assistenza è sempre a disposizione.

La ricarica in corso può essere monitorata da App, andando nella sezione “**Attività**” e visualizzando la **ricarica in corso**. Nello “**Storico**” sono invece visibili le ricariche effettuate e concluse.

### Come terminare la ricarica?

Per terminare la ricarica tramite App, basterà andare alla schermata di monitoraggio ricarica e selezionare il pulsante “**Trascina per terminare**”.



In alternativa, è possibile terminare la ricarica con la **RFID card** passandola sulla colonnina nell'apposita area. La ricarica può essere terminata in qualsiasi momento, anche se la batteria dell'auto non è carica al 100%.

In caso di problemi a terminare la ricarica, la nostra assistenza è sempre a disposizione.

### Come acquistare la tessera RFID?

È possibile acquistare la tessera RFID direttamente dall'App. Con la tessera RFID è possibile ricaricare l'auto nelle stazioni di Plenitude On The Road senza utilizzare l'App (lo smartphone).

La tessera va attivata sull'App e associata (verrà associata automaticamente) al proprio metodo di pagamento ed al profilo di fatturazione. Per attivare la tessera RFID occorre entrare nell'App Plenitude On The Road, poi nella sezione “**Profilo**”, successivamente nella sezione “**Tessera RFID**” e, dopo aver selezionato “**Attiva**”, seguire le istruzioni su App.



## Come si usa la tessera RFID?

Per avviare la ricarica avvicinare la card all'apposita area e collega il cavo. Per terminare la ricarica, avvicinare la card all'apposita area e scollegare il cavo.



## Quando e come si attiva la tariffa di extra-sosta?

Dal termine della ricarica si avranno a disposizione 60 minuti di sosta gratuita per tornare alla colonnina e ripartire con la tua auto. Dopo questo periodo applicheremo una penalità di occupazione della presa di ricarica, il cui importo è visibile nell'apposita sezione in App.



## RISOLUZIONE DI EVENTUALI PROBLEMATICHE

### Cosa fare se non si riesce a terminare la sessione di ricarica?

È possibile talvolta che nel momento in cui si desideri terminare la ricarica, la colonnina risulti disconnessa e non risponda al comando di stop inviata dall'App o dalla tessera RFID. In questo caso, suggeriamo di contattare l'assistente per il ripristino della connessione della colonnina. Sarà comunque possibile scollegare il connettore dall'auto una volta che la ricarica sarà arrivata al 100%.

### Cosa fare se a ricarica terminata non si riesce ad estrarre il cavo?

Se dopo terminato la ricarica, non si riesce a scollegare il cavo, suggeriamo di provare a riavviare la ricarica e fermarla nuovamente. Verificare poi che la ricarica sia terminata e individuare il comando di sblocco del veicolo. Il comando è presente sul display, vicino al volante e/o previsto con l'utilizzo del telecomando dell'auto.

Se il problema persiste, contattare la nostra assistenza.

### Cosa fare se lo stallo è occupato ma la colonnina risulta libera sull'app?

Invitiamo sempre gli utenti che hanno terminato la ricarica a liberare lo stallo nel minor tempo possibile per consentire la ricarica ad altri veicoli.

Gli stalli sono riservati alla ricarica dei veicoli elettrici, ma potrebbe capitare che qualche veicolo convenzionale occupi abusivamente lo stallo. In questo caso, suggeriamo di segnalare l'occupazione dello stallo alle autorità competenti del tuo Comune.

### Cosa fare se la colonnina non funziona dopo aver avviato la sessione di ricarica?

Suggeriamo di fare subito un secondo tentativo di avvio ricarica. Se il problema persiste, contattare la nostra assistenza.



## **Cosa fare se la presa è libera ma non si avvia la ricarica?**

Suggeriamo di fare queste verifiche:

- assicurarsi che sullo smartphone sia attiva l'impostazione di geolocalizzazione con GPS e verificare di essere vicino alla colonnina scelta.
- assicurarsi che la stazione di ricarica sia attiva e funzionante su App.
- assicurarsi di avere la connessione dati e/o il collegamento a Internet dello smartphone attivi.
- assicurarsi che il cavo sia inserito bene all'interno della presa del veicolo.

Se il problema persiste, contattare la nostra assistenza.

## **Cosa fare se la velocità della ricarica è più lenta del dovuto o discontinua?**

La quantità di kWh erogati durante una sessione di ricarica dipende da una serie di fattori, come lo stato della batteria della vettura, la sua temperatura o eventuali limiti nell'afflusso di energia alla colonnina. Generalmente non c'è da preoccuparsi e lievi discontinuità sono del tutto normali, se tuttavia noti particolari criticità non esitare a contattare la nostra assistenza.

## **ASSISTENZA CLIENTI**

Offriamo un servizio di assistenza attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

In caso di problemi, è possibile infatti contattare il nostro call center al numero





plenitude

on the road

[eniplenitude.com](http://eniplenitude.com)