

# FAQ

Frequently Asked Question

<b>App</b>	<b>3</b>
Cosa mi permette di fare l'App?	3
Come faccio ad associare eProWallbox all'app?	3
Come creo un account per accedere all'App?	4
In che modo posso controllare la cronologia delle mie sessioni di ricarica?	4
Quali sono i requisiti per installare l'app sullo smartphone?	4
<b>Funzionalità</b>	<b>4</b>
Come posso essere sicuro che l'utilizzo di eProWallbox non faccia scattare continuamente il contatore di servizi?	4
<b>Installazione</b>	<b>5</b>
In che modo posso capire se dispongo dei requisiti necessari per installare eProWallbox?	5
Dove posso installare eProWallbox?	5
Quali sono le precauzioni necessarie per un'installazione esterna?	5
Chiunque può installare eProWallbox?	5
Posso aumentare la potenza di eProWallbox?	6
Cosa devo fare se voglio smontare eProWallbox?	6
I livelli massimi di potenza per la carica sono diversi a seconda del Paese di installazione?	6
Posso acquistare un contatore di energia per la funzione DPM?	6
<b>Assistenza</b>	<b>6</b>
Dove posso trovare la documentazione tecnica e i manuali?	6
Cosa posso fare se l'unità non funziona?	7
<b>Uso e specifiche</b>	<b>7</b>
Ci sono diversi modi in cui eProWallbox inizia la carica?	7
Quali sono i tempi medi di ricarica con eProWallbox?	7
In che modo posso controllare lo stato della mia eProWallbox?	7
Quali modelli di auto è possibile ricaricare con eProWallbox?	8
Posso caricare veicoli monofase con eProWallbox installato in configurazione trifase?	8
Qual è la potenza minima richiesta affinché eProWallbox possa caricare la mia auto?	8
In che modo posso avviare una sessione di ricarica?	8

# FAQ

Frequently Asked Question

In che modo posso arrestare una sessione di ricarica?	9
Come faccio a riavviare la stazione di ricarica?	9
Quanto è grande eProWallbox?	9
Dove posso trovare il codice QR di eProWallbox?	9
Posso regolare manualmente la potenza assorbita da eProWallbox?	10
Posso programmare una sessione di ricarica?	10
Come si collega eProWallbox al WiFi/Internet?	10
eProWallbox funziona anche senza una connessione Internet?	10
Come registro la scheda RFID e come la collego al mio account? Cosa posso fare con la mia scheda RFID?	10
Cosa mi consente di fare il touchscreen?	10
Cosa mi consente di fare il Charge Point Management System (CPMS)?	11
È possibile utilizzare la scheda RFID per avviare o interrompere una sessione di ricarica?	11
In che modo posso aggiornare il firmware di eProWallbox?	11
Qual è la differenza tra il Charge Point Management System di eProWallbox e l'App di eProWallbox?	11
<b>Aggiornamento del Software</b>	<b>12</b>
Software 2.9.3	12
Software 2.9.1	12

# FAQ

Frequently Asked Question

## App

### Cosa mi permette di fare l'App?

eSolutions Charging consente di connettersi alla eProWallbox via Bluetooth e di avere il pieno controllo delle sessioni di ricarica da qualsiasi luogo. È possibile accedere alle principali funzioni di controllo delle sessioni di ricarica tra cui:

- Avvio delle sessioni di ricarica
- Arresto, ritardo e programmazione delle sessioni di ricarica
- Monitoraggio dello stato e del progresso di ciascuna sessione di ricarica in tempo reale
- Ricezione delle notifiche all'inizio e al termine delle sessioni di ricarica
- Configurazione di un limite statico sulla potenza massima di carica, definendo una soglia di potenza
- Creazione di profili di potenza. Un profilo di potenza consente agli utenti di pianificare l'attivazione di una sessione di ricarica in determinati orari e giorni
- Abilitare la funzione DPM e configurare la potenza di connessione di picco DPM che tutti i carichi sottostanti non devono superare
- Tenere traccia dello storico della sessione di ricarica, con il tempo trascorso a caricare gli EV e l'energia erogata
- Associare le carte RFID al proprio account e attivare, sospendere o eliminare le carte associate a quell'account

### Come faccio ad associare eProWallbox all'app?

Scaricare eSolutions Charging da App Store o Google Play e seguire le istruzioni visualizzate sull'app.

L'app esegue l'autenticazione e l'accoppiamento tramite un codice QR disponibile sulla custodia del caricatore, collegando eProWallbox al proprio account. Questo accoppiamento abilita tutte le funzioni remote, tra cui la raccolta, la visualizzazione e l'analisi dei dati, nonché l'assistenza clienti senza soluzione di continuità. È possibile accoppiare più di un dispositivo eProWallbox; attraverso il menu "Device List" (Elenco dispositivi) è infatti possibile gestire tutti i dispositivi wallbox Free2Move eSolutions da un'unica pagina.

# FAQ

Frequently Asked Question

## Come creo un account per accedere all'App?

Scaricare eSolutions Charging da App Store o Google Play e seguire le istruzioni visualizzate sull'app.

Al primo avvio, è necessario fornire i dati personali per registrarsi e creare un account Free2Move eSolutions. La registrazione può essere sia locale sia tramite social (Facebook, Google, Apple). I dati personali e le impostazioni del profilo possono essere modificati in-app.

## In che modo posso controllare la cronologia delle mie sessioni di ricarica?

È possibile controllare lo storico delle sessioni di ricarica sull'App facendo clic su History (Cronologia), nella sezione Charge at Home (Carica a casa)

## Quali sono i requisiti per installare l'app sullo smartphone?

L'app può essere installata su due sistemi operativi:

- versioni iOS: qualsiasi versione a partire da iOS 12
- versioni Android: qualsiasi versione a partire da Lollipop (5.0, API 21)

## Funzionalità

### Come posso essere sicuro che l'utilizzo di eProWallbox non faccia scattare continuamente il contatore di servizi?

eProWallbox può essere dotata in via opzionale di un contatore di energia esterno fornito da Free2Move eSolutions che abilita il Dynamic Power Management, una funzione che regola l'uso dell'elettricità disponibile per ricaricare il veicolo. Il Dynamic Power Management imposta la domanda massima di energia del veicolo in base alla potenza domestica disponibile in un dato momento. Va notato che l'energia minima disponibile richiesta dal veicolo per la ricarica è pari a 1,4 kW circa. Al di sotto di questo livello, la carica si interrompe fino a quando ritornano a essere disponibili almeno 1,4 kW.

# FAQ

Frequently Asked Question

## Installazione

### In che modo posso capire se dispongo dei requisiti necessari per installare eProWallbox?

Non ci sono requisiti particolari perché eProWallbox può essere installata sia in sistemi monofase che trifase.

### Dove posso installare eProWallbox?

eProWallbox può essere installata sia all'interno sia all'esterno. L'installazione è possibile in aree ad accesso limitato e privato (es. box chiusi). Per quanto riguarda le aree comuni del condominio, l'installazione è possibile in luoghi con accesso limitato, se previsto dal regolamento condominiale e se è disponibile un collegamento elettrico adeguato.

### Quali sono le precauzioni necessarie per un'installazione esterna?

eProWallbox è un dispositivo con grado di protezione IP55 ed è quindi adatto all'installazione in un ambiente esterno in una determinata area. In generale, gli agenti atmosferici non costituiscono una limitazione all'uso. Tutti i materiali plastici sono in un policarbonato specifico per installazioni all'esterno. Non è consigliabile installare il dispositivo sotto la luce diretta del sole o esposto alla pioggia; se necessario, installare una tettoia per proteggere il prodotto. ProWallbox è resistente alla luce del sole; tuttavia, durante la carica, si genera calore all'interno del dispositivo e può portare al surriscaldamento oltre le temperature massime di funzionamento. eProWallbox è comunque dotata di un sistema di sicurezza che riduce la corrente di carica quando vengono superate le temperature massime.

### Chiunque può installare eProWallbox?

Con un collegamento permanente alla rete elettrica, l'installazione richiede l'intervento di personale qualificato per la progettazione e la realizzazione di un impianto elettrico dedicato e allo stato dell'arte e la certificazione dell'impianto elettrico domestico in conformità alle normative locali e al contratto di fornitura energetica. Questo lavoro dovrebbe essere eseguito da un elettricista certificato perché qualsiasi modifica al pannello elettrico, richiede ancora la nuova certificazione da parte di personale qualificato.

# FAQ

Frequently Asked Question

## Posso aumentare la potenza di eProWallbox?

La potenza massima di eProWallbox è di 22 kW. Durante la fase di installazione il personale qualificato deve impostare il tipo di alimentazione in ingresso (monofase o trifase) e la potenza massima che il dispositivo wallbox erogherà, in base alla potenza prevista dal contratto stipulato per la propria abitazione. Non è possibile modificare da soli questo parametro dopo l'installazione. Se necessario è possibile contattare la nostra Assistenza clienti e chiedere l'intervento di personale qualificato.

## Cosa devo fare se voglio smontare eProWallbox?

Solo il personale qualificato è in grado di smontare eProWallbox. Se necessario contattare la nostra Assistenza clienti senza intervenire sul dispositivo. L'apertura di eProWallbox può causare danni al prodotto o scosse elettriche e rendere quindi nulla la garanzia. Qualsiasi danno riportato da eProWallbox in seguito a questa operazione non sarà coperto dalla garanzia.

## I livelli massimi di potenza per la carica sono diversi a seconda del Paese di installazione?

Il livello massimo di potenza può cambiare in base ai regolamenti locali.

## Posso acquistare un contatore di energia per la funzione DPM?

Sì, ma i contatori di energia forniti da Free2Move eSolutions sono gli unici compatibili. L'utilizzo di un contatore di energia non fornito da Free2Move eSolutions non garantisce il corretto funzionamento della funzionalità e annulla la garanzia. Inoltre, l'installazione del contatore DPM deve essere effettuata da personale qualificato.

## Assistenza

### Dove posso trovare la documentazione tecnica e i manuali?

La documentazione tecnica e il manuale d'uso di eProWallbox possono essere scaricati al link <https://www.esolutions.free2move.com/low-power-charging-solutions/eProWallbox-series2/>

# FAQ

Frequently Asked Question

## Cosa posso fare se l'unità non funziona?

Se nonostante il riavvio e le normali procedure di risoluzione dei problemi il dispositivo non funziona, si prega di contattare la nostra Assistenza clienti attraverso il sito Web: <https://www.esolutions.free2move.com/contacts/>

## Uso e specifiche

### Ci sono diversi modi in cui eProWallbox inizia la carica?

Sono disponibili diverse modalità di funzionamento su eProWallbox, ognuna delle quali può essere selezionata tramite l'App:

1. Autostart connesso (valore predefinito dalla fabbrica): Connesso a Free2Move Charging Point Management System (CPMS) consente la ricarica senza l'uso di RFID o avvio remoto dall'App
2. Autostart non connesso: Non connesso a CPMS e ricarica senza l'uso di una scheda RFID o avvio remoto dall'App
3. Autenticazione connessa: Connesso a Free2Move CPMS, ricarica con l'uso di una scheda RFID autorizzata o avvio remoto tramite l'App
4. Autenticazione non connessa: Non connesso a Free2Move CPMS, ricarica con l'uso di una scheda RFID autorizzata o avvio remoto tramite l'App

### Quali sono i tempi medi di ricarica con eProWallbox?

È possibile calcolare semplicemente i tempi di ricarica usando la formula: Capacità della batteria del veicolo elettrico (kWh) / potenza di carica del dispositivo Wallbox (kW)

Ad esempio una Jeep Renegade con una capacità di batteria di 11,4 kWh si ricarica completamente in circa 3 ore, usando un dispositivo wallbox con una potenza di carica impostata a 3,7 kW e in un'ora e venti minuti a 7,4 kW.

### In che modo posso controllare lo stato della mia eProWallbox?

Grazie al suo display touch, eProWallbox può fornire informazioni in tempo reale sullo stato della connettività, dettagli della sessione di ricarica, errori. Tutte queste informazioni sono disponibili anche sull'App eSolutions Charging.

# FAQ

Frequently Asked Question

## Quali modelli di auto è possibile ricaricare con eProWallbox?

Il dispositivo può essere utilizzato per ricaricare veicoli completamente elettrici o ibridi plug-in compatibili con connettori di tipo 2; eProWallbox non è conforme ad altri tipi di veicoli

## Posso caricare veicoli monofase con eProWallbox installato in configurazione trifase?

Sì, è possibile.

## Qual è la potenza minima richiesta affinché eProWallbox possa caricare la mia auto?

La potenza minima per caricare un veicolo elettrico è di solito 1,4 kW.

## In che modo posso avviare una sessione di ricarica?

Se eProWallbox è configurata in modo predefinito con la modalità di funzionamento avvio automatico, devono essere eseguite le seguenti operazioni:

1. Il display del dispositivo wallbox deve essere in modalità inattivo - pronto per la ricarica
2. Introdurre la spina del cavo di ricarica nella presa disponibile sul dispositivo, fino a quando non è completamente inserita
3. Inserire la spina del cavo di tipo 2 nella porta di ricarica del veicolo elettrico
4. Il dispositivo bloccherà il cavo durante tutta la fase di ricarica
5. La sessione di ricarica si avvia e sul display verranno visualizzate le informazioni sulla ricarica

Se eProWallbox è configurata come modalità operativa di autenticazione, sarà possibile avviare una sessione di ricarica attraverso strisciamento della scheda RFID o tramite app:

1. Procedere come nel flusso precedente, fino all'inserimento del cavo (passo 3).
2. Passare la scheda RFID dell'utilizzatore sull'area indicata, o avviare da remoto tramite app.
3. Procedere con la ricarica del veicolo.



# FAQ

Frequently Asked Question

## In che modo posso arrestare una sessione di ricarica?

Se eProWallbox è configurato in modo predefinito con la modalità di funzionamento avvio automatico, devono essere eseguite le seguenti operazioni:

Quando la ricarica è completa o è necessario interrompere il processo di ricarica, premere il pulsante “Stop” sul display touch del dispositivo Wallbox, ora è possibile rimuovere il cavo di ricarica dal dispositivo e dal veicolo elettrico. Il prodotto ritorna al suo stato iniziale, pronto per una nuova sessione di ricarica.

Se eProWallbox è configurato come modalità operativa di autenticazione:

Quando la ricarica è completa o è necessario interrompere il processo di ricarica è possibile premere il pulsante “Stop” sul display touch del dispositivo Wallbox o strisciare la scheda utente RFID sull’area designata per consentire lo sblocco della presa in uso e in ogni caso terminare la sessione di ricarica

Ora è possibile rimuovere il cavo di ricarica dal dispositivo e dal veicolo elettrico

Il prodotto ritorna al suo stato iniziale, pronto per una nuova sessione di ricarica  
Per entrambe le modalità di funzionamento è possibile interrompere il processo di ricarica attraverso l’App

## Come faccio a riavviare la stazione di ricarica?

Puoi eseguire un riavvio “soft” tramite App. Nel caso in cui questo non sia sufficiente, è possibile eseguire un riavvio forzato spegnendo il dispositivo wallbox dall’interruttore principale (MCB) nella scatola dei fusibili, e poi riaccendendolo.

## Quanto è grande eProWallbox?

403x336x190 mm (senza il connettore inserito)

## Dove posso trovare il codice QR di eProWallbox?

Il codice QR di eProWallbox, necessario per accoppiare il proprio smartphone con eProWallbox tramite l’applicazione utente, si trova sotto la cover esterna rimovibile (quella bianca) di eProWallbox e sul retro del dispositivo insieme al part number al numero seriale.

# FAQ

Frequently Asked Question

## **Posso regolare manualmente la potenza assorbita da eProWallbox?**

Non è possibile aumentare la potenza perché eProWallbox è impostata per l'installazione specifica. È possibile impostare attraverso l'applicazione un limite utente inferiore al limite di sicurezza specificato durante l'installazione.

## **Posso programmare una sessione di ricarica?**

Al momento la funzione di programmazione non è ancora disponibile.

## **Come si collega eProWallbox al WiFi/Internet?**

eProWallbox viene consegnata con una scheda SIM per la connessione Internet tramite 4G, già installata. Se si decide di attivare un abbonamento, la connessione Internet tramite 4G sarà automatica se l'area in cui è installato il dispositivo wallbox è raggiunta da un segnale sufficientemente forte. Per impostare la connessione WiFi sul dispositivo wallbox, controllare che il segnale sia sufficiente e seguire il passaggio sull'App.

## **eProWallbox funziona anche senza una connessione Internet?**

Sì, funziona ma, senza accesso al WiFi o ai dati, sia la configurazione sia la gestione devono essere realizzate tramite Bluetooth o cavo Ethernet.

## **Come registro la scheda RFID e come la collego al mio account? Cosa posso fare con la mia scheda RFID?**

Tutti gli utilizzatori possono associare le schede RFID ai propri account tramite l'app: la scheda può essere scansionata tramite la fotocamera del telefono o inserendo manualmente l'identificativo della scheda che si trova sul retro della stessa. Attraverso la sezione dedicata dell'app, è possibile attivare, sospendere o cancellare le schede associate all'account. È possibile utilizzare la scheda RFID per avviare o interrompere una sessione di ricarica.

## **Cosa mi consente di fare il touchscreen?**

È possibile interrompere una sessione di ricarica premendo il pulsante Stop o navigare attraverso le finestre durante la sessione di ricarica.

# FAQ

Frequently Asked Question

## **Cosa mi consente di fare il Charge Point Management System (CPMS)?**

Il Charge Point Management System è una piattaforma basata su cloud con un'interfaccia Web che vanta una connessione stabile con i dispositivi di ricarica Free2Move eSolutions. Le stazioni di ricarica sono collegate al CPMS attraverso la connettività Internet mobile (tramite schede SIM) o reti Wi-Fi. La piattaforma consente la gestione delle risorse collegate in termini di controllo degli scambi complessivi tramite gli standard OCPP quali:

- Configurazione
- Monitoraggio
- Intervento remoto sulle stazioni di ricarica e sugli eventi di ricarica
- Aggiornamenti del software
- Generazione di rapporti.

## **È possibile utilizzare la scheda RFID per avviare o interrompere una sessione di ricarica?**

È possibile utilizzare la scheda RFID per avviare o interrompere una sessione di ricarica

## **In che modo posso aggiornare il firmware di eProWallbox?**

È possibile autorizzare l'aggiornamento del firmware attraverso l'App o dalla piattaforma Charge Point Management System

## **Qual è la differenza tra il Charge Point Management System di eProWallbox e l'App di eProWallbox?**

Il Charge Point Management System è una piattaforma basata su cloud con un'interfaccia basata su Web che può essere utilizzata dai gestori di flotte per controllare un gruppo di wallbox come quelli installati nelle aree comuni di un condominio o negli edifici per uffici. Un utente privato può interagire con il proprio wallbox solo attraverso l'App.

# FAQ

Frequently Asked Question

## Aggiornamento del Software

### Software 2.9.3


Se l'eProWallbox deve essere aggiornato alla versione 2.9.3, sull'App di ricarica eSolutions collegata all'eProWallbox apparirà un messaggio automatico se è già attiva o quando la si accende per la prima volta. L'aggiornamento verrà effettuato via etere e il wallbox si riavvierà automaticamente, pronto per iniziare una nuova sessione di ricarica.

Se l'eProWallbox mostra il messaggio "Aggiornamento software" sullo schermo per più di 10 minuti, utilizzare l'applicazione di ricarica eSolutions per riavviare l'unità.

Se il dispositivo eProWallbox Move rimane in stato di "Aggiornamento software" (luce LED gialla pulsante) per più di 10 minuti, utilizzare l'App di ricarica eSolutions per riavviare l'unità.

L'aggiornamento del software da 2.9.1 a 2.9.3 consentirà a eProWallbox di accedere a queste nuove funzioni:

**GESTIONE DEGLI ERRORI:** Le nuove funzioni introducono messaggi più evidenti quando la ricarica viene interrotta.

-**eProWallbox:** In caso di errore durante la ricarica, la schermata **Wait for unplug (Attendere la disconnessione)** e il **codice ERR** verranno visualizzati insieme a un'icona di avviso  sulla barra superiore.

-**eProWallbox Move:** in caso di errore durante la ricarica, un **LED rosso** rimarrà fisso fino allo scollegamento.

### Software 2.9.1

Se la tua eProWallbox (ad eccezione di eProWallbox Move) necessita di essere aggiornata **alla versione 2.9.1**, apparirà un messaggio automatico sul display touch screen della eProWallbox, se accesa. Qualora il dispositivo fosse spento, il messaggio apparirà alla prima accensione. L'aggiornamento verrà eseguito over the air e la wallbox si riavvierà automaticamente, pronta ad iniziare una nuova sessione di ricarica.

L'aggiornamento del software dalla versione 2.8 alla versione 2.9.1 permetterà alla tua eProWallbox di accedere alle seguenti funzioni:

-**Funzione Master&Slave** (possibile solo con 2 eProWallbox): Se disponi di due eProWallbox installate, la funzionalità Master&Slave permette ad una wallbox di controllare l'altra. Cosa significa? La eProWallbox impostata come Master può controllare la potenza massima disponibile e distribuirla equamente tra le due wallbox.

# FAQ

Frequently Asked Question

**-Ricarica in modalità Autenticazione non connessa:** Puoi avviare la sessione di ricarica tramite la tua card RFID anche quando la wallbox è connessa tramite Bluetooth e non alla rete 4G o Wi-Fi.

**-Connessioni di backend di terze parti:** Con questo nuovo aggiornamento, è possibile connettere la eProWallbox a backend di terze parti (usando il protocollo OCCPP 1.6 JSON tramite 4G LTE, una SIM di terze parti o tramite Wi-Fi) e non solo attraverso la piattaforma di controllo eSolutions (CPMS).