



HEEG-296883

AEEG PG.0035718/A - 08/11/2013

HERA S.p.A.
Holding Energia Risorse Ambiente
Viale Carlo Bertè Pichat 2/4 40127 Bologna
tel. 051.287.111 fax 051.287.525
www.gruppohera.it

Spett.le
Autorità per l'energia elettrica e il gas
Piazza Cavour, 5
20121 Milano

*RACCOMANDATA A.R.
anticipata via fax
al n. 02.65565266*

**Alla c.a. del Direttore
della Direzione Sanzioni e Impegni
Avv. Michele Passaro**

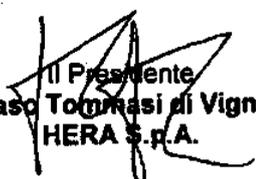
Bologna, 07/11/2013
prot. gen. n. 0139953

**Oggetto: Presentazione di una proposta d'impegni relativamente al procedimento
avviato con deliberazione 416/2013/S/eel del 3 ottobre 2013**

Egregi Signori,

in allegato alla presente si trasmette - ai sensi dell'articolo 45, comma 3, del Decreto Legislativo n. 93/11 e della deliberazione dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas 243/2012/R/com del 14 giugno 2012 - la proposta d'impegni in relazione al procedimento avviato nei confronti di HERA S.p.A. con la deliberazione 416/2013/S/eel del 3 ottobre 2013.

Restando a disposizione per qualunque esigenza di chiarimento o integrazione, si porgono cordiali saluti.


Il Presidente
Tomaso Tommasi di Vignano
HERA S.p.A.

All: c.s.

Presentazione degli impegni ai sensi dell'articolo 45, comma 3, del Decreto Legislativo n. 93/11 e della deliberazione dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas 243/2012/R/com del 14 giugno 2012.

1. Soggetto proponente

Hera S.p.A.

2. Numero del procedimento e fattispecie contestata

Il provvedimento di avvio del procedimento è la deliberazione 416/2013/S/eel del 3 ottobre 2013 – *Avvio di un procedimento per l'accertamento di violazioni in materia di connessione di impianti di produzione di energia elettrica.*

L'Autorità afferma che, dalla documentazione esaminata in sede ispettiva, si rinviene un *"indice sintomatico della predisposizione, da parte della società, di un meccanismo indennitario non conforme alle previsioni della regolazione."*

3. Dichiarazione di cessazione della condotta contestata

1° blocco – Violazione del comma 2, articolo 9 dell'Allegato A alla deliberazione 89/07

Per quanto riguarda l'illecito contestato, in due dei casi in esame (codici di rintracciabilità 10800335972 e 10800388659) non sono stati erogati indennizzi in quanto la decorrenza dei termini è stata sospesa a seguito di richiesta da parte dell'utente di posticipazione dell'appuntamento proposto ai fini del sopralluogo; la prestazione richiesta risulta pertanto effettuata entro i tempi previsti. Si allega la documentazione ad attestazione di quanto affermato (Allegato 1 e Allegato 2).



Per i restanti cinque casi (codici di rintracciabilità 10800254608, 10900156823, 10800364391, 10800403525, 10900005380) è stata attivata la procedura di corresponsione dell'indennizzo dovuto.

2° blocco – Violazione dell'articolo 14, comma 1, del TICA

Per i due casi in esame (codici di rintracciabilità 11000610997 e 11000357484) è stata attivata la procedura di corresponsione dell'indennizzo dovuto.

3° blocco – Violazione dell'articolo 14, comma 2, del TICA

Per diciannove dei casi in esame (codici di rintracciabilità 11000357889, 11000374134, 11000399474, 11000433795, 11000463704, 11000482501, 11000486897, 11000491499, 11000505191, 11000506970, 11000513995, 11000516502, 11000524870, 11000541950, 11000555750, 11000563239, 11000590866, 11000558287, 11000505418) non si ravvisa la violazione della norma contestata, in quanto il completamento della connessione risulta effettuato nei tempi previsti dalla delibera di riferimento. Si allega la documentazione attestante tale affermazione (stampe a video del sistema informatico utilizzato dal Hera S.p.A. per la gestione delle attività di connessione EE con evidenziata la data di completamento della connessione) (Allegati da 3 a 21).

Per i restanti sei casi (codici di rintracciabilità 11000265036, 11000274466, 11000280340, 11000460379, 11000533633 e 11000583886) è stata attivata la procedura di corresponsione dell'indennizzo.

4° blocco – Violazione dell'articolo 14, comma 1, del TICA

Per quanto riguarda uno dei casi contestati (codice di rintracciabilità 11000357863) non è stato erogato l'indennizzo in quanto la decorrenza dei termini è stata sospesa a seguito di



richiesta da parte dell'utente di posticipazione dell'appuntamento proposto ai fini del sopralluogo; la prestazione richiesta risulta pertanto effettuata entro i tempi previsti. Si allega la documentazione ad attestazione di quanto affermato (Allegato 22).

Per il restante caso (codice di rintracciabilità 11000280340) è stata attivata la procedura di corresponsione dell'indennizzo dovuto.

5° blocco - Violazione dell'articolo 14, comma 2, del TICA

Nel caso in esame (codice di rintracciabilità 11000426456) non è stato erogato l'indennizzo in quanto la prestazione risulta essere stata effettuata nell'ambito dei tempi previsti. Si ritiene che il contestato superamento dei limiti temporali sia conseguenza del fatto che non si è tenuto conto di due festività come di seguito specificate:

- 31/01/2011 (Patrono di Modena)
- 17/03/2011 (Festa Nazionale per l'Unità d'Italia).

6° blocco - Violazione dell'articolo 14, comma 1, del TICA modificato

In due dei casi in esame (codici di rintracciabilità 11100214134 e 11100070455) l'indennizzo è stato regolarmente erogato nei tempi previsti ma non era stata inserita copia all'interno della documentazione fornita in sede di verifica ispettiva (si allega copia del versamento – Allegati 23 e 24).

In un altro caso (codice di rintracciabilità TICA-0000000334) non è stato erogato l'indennizzo in quanto la decorrenza dei termini è stata sospesa a seguito di richiesta da parte dell'utente di posticipazione dell'appuntamento proposto ai fini del sopralluogo; la prestazione richiesta risulta pertanto effettuata entro i tempi previsti. Si allega la documentazione ad attestazione di quanto affermato (Allegato 25).

Nel rimanente caso (codice di rintracciabilità 11100201022) è stata attivata la procedura di corresponsione dell'indennizzo dovuto.



7° blocco – Violazione dell'articolo 14, comma 3, del TICA modificato

Nel caso in esame (codice di rintracciabilità 11100070455) è stata attivata la procedura di corresponsione dell'indennizzo dovuto.

8° blocco – Violazione dell'articolo 14, comma 2, del TICA modificato

Nel caso in esame (codice di rintracciabilità 11100317259) si rileva che la comunicazione di accettazione del preventivo da parte dell'utente è stata formalizzata in data successiva alla data di comunicazione di completamento delle opere strettamente necessarie. In questo caso i termini per il completamento della connessione decorrono dalla data di accettazione del preventivo, pertanto la prestazione risulta effettuata nei tempi previsti dalla regolazione.

9° blocco – Violazione dell'articolo 14, comma 3, del TICA modificato

Nel caso in esame (codice di rintracciabilità TICA-0000000785) l'indennizzo non è stato erogato in quanto nel corso dell'elaborazione della richiesta di connessione è stata pubblicata e applicata la delibera AEEG 314/2012/R/com "Disposizioni urgenti in materia di interventi per le popolazioni colpite dagli eventi sismici verificatisi nei giorni del 20 maggio 2012 e successivi", che prevedeva un differimento dei termini previsti.

Considerando i conseguenti tempi di sospensione la prestazione risulta effettuata nei tempi previsti dalla regolazione.

A fronte delle verifiche svolte a seguito di quanto contestato, si è pertanto provveduto ad attivare la procedura di corresponsione degli indennizzi per un numero pari a:

- Blocco 1: numero 5 indennizzi per un importo di € 3.500,00;
- Blocco 2: numero 2 indennizzi per un importo di € 8.400,00;



- Blocco 3: numero 6 indennizzi per un importo di € 12.688,00;
- Blocco 4: numero 1 indennizzo per un importo di € 1.750,00;
- Blocco 6: numero 1 indennizzo per un importo di € 420,00;
- Blocco 7: numero 1 indennizzo per un importo di € 910,00.

Gli importi sopra riportati sono stati calcolati secondo quanto previsto dall'Impegno n. 1.

A parere della scrivente Società, la numerosità e la natura dei casi contestati, a valle dei chiarimenti appena forniti, non è tale da costituire una sistematica violazione della regolazione in termini di modalità di erogazione degli indennizzi.

Questo è vero vieppiù considerando che tale fenomeno ha una particolare incidenza relativamente alle pratiche ante 2011, a causa dei crescenti carichi di operatività conseguenti all'aumento esponenziale delle richieste, nonché all'evoluzione della normativa in tema di connessioni attive che ha reso difficoltoso il tempestivo aggiornamento dei sistemi informativi.

Si puntualizza che le summenzionate criticità relative alle modalità di riconoscimento degli indennizzi sono state risolte attraverso un processo di reingegnerizzazione dell'attività di gestione delle connessioni attive che ha portato in data 26 settembre 2011 all'adozione di uno strumento informatico dedicato (GCA – Modulo di SAP), la cui completa messa a regime si è attuata in data 2 gennaio 2012.

4. Considerazioni in merito all'utilità degli impegni a ripristinare l'assetto degli interessi anteriore alla violazione o ad eliminare, almeno in parte, eventuali conseguenze immediate e dirette della violazione

Nel proporre i seguenti impegni la scrivente Società intende perseguire gli obiettivi di:

- verificare sulla totalità delle richieste di connessione attiva pervenute il rispetto di quanto previsto in termini di erogazione degli indennizzi, e nel caso sanare le posizioni difformi con una maggiorazione degli importi dovuti;



- garantire una gestione più efficiente degli iter di connessione attraverso l'implementazione di aggiornamenti ai sistemi informatici.

5. Descrizione degli impegni proposti

Impegno n. 1

a) Descrizione di dettaglio degli obblighi che il proponente si dichiara disposto ad assumere

HERA S.p.A. si impegna a riesaminare la totalità delle pratiche di connessioni attive processate dalla data di entrata in vigore della deliberazione n. 281/05 e n. 89/07 fino alla data del 1° gennaio 2012 (data di messa a regime del nuovo sistema informatico), allo scopo di verificare la presenza di eventuali anomalie nell'erogazione degli indennizzi. Nel caso in cui dovessero emergere indennizzi non erogati, gli importi saranno corrisposti con un'ulteriore maggiorazione, rispetto agli scaglioni già previsti dalla delibera ARG/elt 187/2011, pari a 10,00 € per ogni giorno lavorativo di ritardo della prestazione.

Si precisa che, nell'eventualità in cui siano rinvenuti indennizzi erroneamente erogati in quanto non dovuti, non si intende richiederne la restituzione ai clienti.

Considerata l'elevata numerosità delle pratiche di connessione da riesaminare (circa 3.300) la scrivente Società si impegna a completare l'analisi in un arco di tempo di 36 mesi, a decorrere dall'accettazione dei presenti impegni da parte dell'Autorità.

b) Costi previsti

Considerato il numero di richieste di connessioni attive ricevute nel periodo in oggetto (circa 3.300), si stima un costo in termini di ore-uomo equivalenti tale da generare un costo pari a circa **OMISSIS**. Non è ad oggi stimabile l'importo degli eventuali indennizzi da erogare, che saranno opportunamente rendicontati in occasione dei report semestrali che la scrivente Società si impegna a fornire (come sarà dettagliato nel seguito).



c) Tempi di attuazione e durata degli impegni

La durata prevista per portare a termine l'impegno proposto è pari a 36 mesi a decorrere dalla data di accettazione dei presenti impegni da parte dell'Autorità.

La scrivente Società si impegna altresì a inviare all'Autorità un report semestrale fino al completamento dell'esame delle pratiche in oggetto, nel quale per ogni pratica esaminata saranno indicati gli esiti (positivo o negativo) e, nel caso di esito negativo, gli importi degli indennizzi erogati.

d) Considerazioni in merito alla utilità degli impegni al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate

Si ritiene che tale impegno sia idoneo a tutelare gli interessi della totalità dei clienti interessati dalle pratiche di connessione, in quanto Hera S.p.A. si prefigge l'obiettivo di verificare l'eventuale lesione degli interessi degli stessi.

Impegno n. 2

a) Descrizione di dettaglio degli obblighi che il proponente si dichiara disposto ad assumere

La proposta d'impegno riguarda l'aggiornamento del sistema informatico attualmente in dotazione (GCA) al fine di migliorarne ulteriormente le funzionalità e le potenzialità di database unico da cui estrarre il monitoraggio delle pratiche di connessione (si veda la relazione allegata).

b) Costi previsti

Per l'aggiornamento del sistema informatico si valuta una onerosità di progetto pari a circa **OMISSIS** Non risulta quantificabile economicamente l'impatto delle modifiche organizzative eventualmente da apportare.



c) Tempi di attuazione e durata degli impegni

Il completamento del sopracitato processo di aggiornamento del sistema informatico è previsto entro il 30/06/2014.

d) Considerazioni in merito alla utilità degli impegni al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate

Si ritiene che attraverso tale impegno si possa garantire una gestione più efficiente degli iter di connessione, sia internamente all'azienda che nei confronti dei clienti.

6. Esigenze di riservatezza e segretezza

Non si rinvergono esigenze di riservatezza e segretezza in merito agli impegni proposti.





Oggetto: descrizione processo di reingegnerizzazione sistema informatico per la gestione delle connessioni attive e principali modifiche organizzative

Il Gruppo HERA ha continuamente cercato di innovare i propri sistemi di gestione informatica al fine di mantenersi in costante allineamento con le frequenti evoluzioni normative/regolamentari che hanno caratterizzato la tematica delle connessioni attive nel corso degli anni e di automatizzare quanto più possibile i processi conseguenti.

Il primo sistema di gestione informatica implementato da HERA a partire dal 2008 era differenziato tra le due Società del Gruppo interessate, ovvero HERA Modena e HERA Imola-Faenza. Ognuna delle due citate Società utilizzava un proprio foglio elettronico di calcolo.

Tali fogli di calcolo sono stati successivamente uniformati fino a costituire in data 8 gennaio 2010 un foglio elettronico condiviso tra le due Società, che è stato inoltre aggiornato al fine di adempiere a quanto richiesto dal Testo Integrato sulle Connessioni Attive.

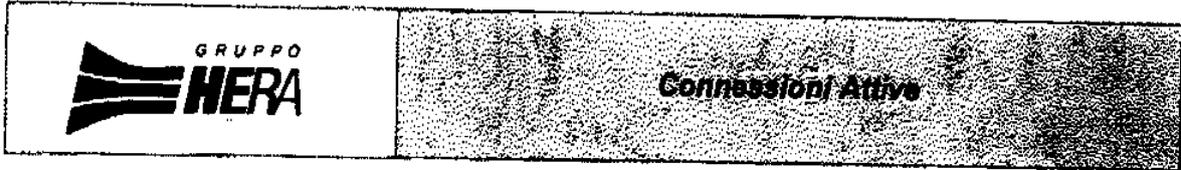
Tale sistema in data 21 febbraio 2011 è stato sostituito dall'adozione di un database Access condiviso (denominato RCA) tra le due summenzionate Società (modificate nel frattempo in Struttura Operativa Territoriale Modena e Struttura Operativa Territoriale Imola-Faenza) che consentiva di superare i vincoli rappresentati da un lato dal limitato numero massimo di campi disponibili per la tracciatura dell'iter autorizzativo consentiti dal foglio elettronico, nonché dall'altro dalla impossibilità di effettuare accessi multipli contemporanei.

In data 26/09/2011 è stato poi implementato un nuovo strumento di gestione delle connessioni attive, costituito dal modulo GCA del sistema informativo aziendale integrato SAP.

I due menzionati sistemi informatici sono stati gestiti in parallelo fino al 2 gennaio 2012, data nella quale il modulo GCA è stato ufficialmente adottato quale strumento unico di gestione del processo in questione.

Il passaggio dal database RCA a quello GCA rispondeva alla finalità di recepire le novità apportate a seguito delle evoluzioni normative verificatesi nel contempo e di istituire un sistema automatico di verifica e controllo di tutto l'iter di connessione, prevedendo la tracciatura puntuale della totalità delle sospensioni e delle posticipazioni verificatesi, nonché del processo di erogazione degli indennizzi.

Parallelamente con il nuovo sistema sono stati introdotti dei meccanismi di controllo finalizzati ad impedire la modifica involontaria dei dati inseriti da parte dell'operatore addetto.



Per quanto concerne le modifiche organizzative che hanno accompagnato l'evoluzione dei sistemi informativi, in data 1 gennaio 2013, nell'ambito del processo generale di riorganizzazione del Gruppo HERA, è stata costituita all'interno della Direzione Tecnica Clienti una struttura denominata Conessioni Attive, specificamente dedicata alla gestione della tematica oggetto della presente relazione.

Tale scelta organizzativa è stata fondata sulla volontà di costituire un punto unico di presidio delle attività afferenti le connessioni attive.

Ad oggi è in corso un progetto di revisione dell'informatizzazione del processo di gestione delle richieste di connessione attive, consistente in un ulteriore aggiornamento del sistema GCA in uso. Il progetto, dell'importo di circa 350.000 €, è sviluppato con il fornitore Accenture ed previsto che sia completato entro il primo semestre del 2014.

I principali obiettivi del progetto sono:

- sviluppo di una maggiore integrazione con il sistema gestionale ERP (SAP ISU);
- semplificazione delle procedure di gestione delle pratiche per i richiedenti;
- sviluppo di nuove funzionalità per garantire una migliore efficienza delle procedure e dei sistemi di controllo dei dati trattati;
- automatizzazione della produzione della reportistica istituzionale relativa al processo in esame.



AEEG-314556

AEEG PG.0011298/A - 18/04/2014

HERA S.p.A.
Holding Energie Risorse Ambiente
Viale Carlo Bertè Pichat 2/4 40127 Bologna
tel. 051.287.111 fax 051.287.525
www.gruppohera.it

*anticipato via fax
al n. 02.65565302*

Spett.le
Autorità per l'energia elettrica il gas ed
il sistema idrico
Piazza Cavour, 5
20121 Milano

Alla c.a. del Direttore della Direzione
Sanzioni e Impegni
Avv. Michele Passaro

Bologna, *18.04.2014*
prot. gen. *0052177*

Oggetto: Risposta alla Vs. lettera del 19/03/2014 (prot. Hera 0037484) con oggetto "Richiesta di chiarimenti e precisazioni ex art. 16, comma 4, della deliberazione dell'Autorità 14 giugno 2012, 243/2012/E/com nell'ambito del procedimento avviato con deliberazione dell'Autorità 3 ottobre 2013, 416/2013/S/ee".

Egregi Signori,

con la presente si risponde alla Vostra richiesta di chiarimenti del 19 marzo 2014.

Come segnalato nella lettera di impegni inviata in data 8 novembre 2013, le criticità relative alle modalità di riconoscimento degli indennizzi sono state risolte attraverso un processo di reingegnerizzazione dell'attività di gestione delle connessioni attive, che ha portato all'adozione di uno strumento informativo dedicato (GCA - Modulo di SAP), la cui completa messa a regime si è attuata in data 2 gennaio 2012.

Pur ritenendo che la numerosità e la natura dei casi contestati, peraltro relativi in massima parte ad un periodo antecedente all'entrata a regime del GCA, non sia tale da costituire una sistematica violazione della regolazione in termini di modalità di erogazione degli indennizzi, con gli impegni presentati intendiamo migliorare ulteriormente la gestione del processo, nell'intento di dare un miglior servizio all'utente e di ridurre al minimo le casistiche di superamento dello standard.

Impegno n° 2

Come precedentemente illustrato, i rilievi di codesta Spettabile Autorità sono relativi prevalentemente a pratiche ante 2012, data di implementazione del nuovo sistema informativo di gestione delle connessioni attive (GCA). Nel corso del 2013 è stato avviato un progetto evolutivo di revisione tecnica e integrazione del sistema informativo gestionale del GCA, entrato in produzione da dicembre 2013.

Anche in seguito a quanto emerso in fase di ispezione, la proposta di impegni prevede lo sviluppo di ulteriori interventi (fase II del progetto evolutivo) finalizzati ad incrementare l'efficienza del controllo dell'intero processo di gestione della pratica di connessione, nell'ottica di ottimizzare la gestione dei tempi e minimizzare la necessità degli eventuali indegnizzi.

Riprendendo per chiarezza gli obiettivi presentati nella lettera di impegni dell'8 novembre 2013, si illustrano di seguito gli interventi pianificati per la fase II del progetto:

- Sviluppo di nuove funzionalità per garantire una migliore efficienza delle procedure e dei sistemi di controllo dei dati trattati:
 - Introduzione di un nuovo step di processo in fase di gestione degli indennizzi: se l'indennizzo viene verificato ed è quindi processabile, verrà valorizzato un apposito FLAG "indennizzo verificato" per impedire una eventuale sospensione e pertanto garantire l'effettiva erogazione dell'indennizzo. Tale intervento è volto a evitare che l'indennizzo non venga erogato a causa di un errore dell'operatore.
 - Visualizzazione e memorizzazione del numero di giorni lavorativi da standard di qualità previsto per ogni prestazione. Il valore potrà poi essere estratto e visualizzato nel report di gestione degli indennizzi. Tale intervento ha l'obiettivo di facilitare la prioritizzazione degli interventi.
 - Modifica del report di estrazione degli indennizzi per gestire i dati "importo indennizzo corrisposto", "date limite invio 30 e 90 gg", "gg lavorativi netti" e flag di "sospensione/indennizzo processabile"; saranno evidenziati anche i giorni effettivi e gli eventuali giorni di ritardo. Tale intervento è volto a migliorare la possibilità di verifica sul complesso dell'iter di connessione.
 - Affinamenti del dettaglio dei dati gestiti nel processo di iter autorizzativo dell'impianto di produzione e rete EE DSO (in particolare impianto di produzione utente, procedimento unico), con evidenza dei dati soggetti ad indennizzo. Tale intervento è volto a facilitare la verifica dell'avanzamento dell'iter autorizzativo.
 - Controlli aggiuntivi di coerenza sui campi dati.

- Automatizzazione della produzione della reportistica istituzionale relativa al processo in esame:

Realizzazione automatica report sia istituzionali che ad uso interno.

- Semplificazione delle procedure di gestione delle pratiche per i richiedenti:

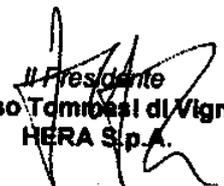
Aggiunta di identificativo progressivo per gli impianti appartenenti allo stesso lotto.

- Sviluppo di una maggiore integrazione con il sistema gestionale ERP (SAP-ISU)

L'importo stimato per la realizzazione della fase II del progetto si valuta pari a circa 350.000 €.

A seguito dell'approvazione dell'impegno daremo corso al suo finanziamento ed alla sua progettazione e realizzazione. Si prevede un tempo di implementazione di circa sei mesi dall'avvio.

Distinti saluti.


Il Presidente
Tomaso Tommasi di Vignano
HERA S.p.A.

All: c.s.

