

**DELIBERAZIONE 13 NOVEMBRE 2014**  
**557/2014/S/EEL**

**APPROVAZIONE DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI PRESENTATA DA HERA S.P.A. E**  
**CHIUSURA DEL RELATIVO PROCEDIMENTO SANZIONATORIO**

**L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS**  
**E IL SISTEMA IDRICO**

Nella riunione del 13 novembre 2014

**VISTI:**

- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- l'art. 2, comma 12, lett. d) e h) e comma 20, lett. c) e d) della legge 14 novembre 1995, n. 481 e sue modifiche e integrazioni (di seguito: legge 481/95);
- l'art. 11 bis, del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35, introdotto dalla legge 14 maggio 2005, n. 80;
- l'art. 45, del decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 19 dicembre 2005, n. 281/05, recante "Condizioni per l'erogazione del servizio di connessione alle reti elettriche con tensione nominale superiore ad 1 kV i cui gestori hanno obbligo di connessione di terzi" (di seguito: deliberazione 281/05);
- la deliberazione dell'Autorità 11 aprile 2007, n. 89/07, recante "Condizioni tecnico economiche per la connessione di impianti di produzione di energia elettrica alle reti elettriche con obbligo di connessione di terzi a tensione nominale minore o uguale ad 1 kV" (di seguito: deliberazione 89/07);
- la deliberazione dell'Autorità 23 luglio 2008, ARG/elt 99/08, recante "Testo integrato delle condizioni tecniche ed economiche per la connessione alle reti elettriche con obbligo di connessione di terzi degli impianti di produzione di energia elettrica" e s.m.i. (di seguito: TICA);
- la deliberazione dell'Autorità 4 agosto 2010, ARG/elt 125/10 (di seguito: deliberazione ARG/elt 125/10), recante "Modifiche ed integrazioni alla deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica ed il gas ARG/elt 99/08 in materia di condizioni tecniche ed economiche per la connessione alle reti con

obbligo di connessione di terzi degli impianti di produzione” e s.m.i. (di seguito: TICA modificato) e il suo Allegato B, recante “Ulteriori disposizioni in materia di connessioni, nel caso di richieste di connessione presentate fino al 31 dicembre 2010”;

- la deliberazione dell’Autorità 22 dicembre 2011, ARG/elt 187/11;
- l’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 22 maggio 2014, 231/2014/R/com recante il c.d. Testo integrato *unbundling* contabile per le imprese operanti nei settori dell’energia elettrica e del gas (di seguito: TIUC);
- la deliberazione dell’Autorità 22 marzo 2012, 104/2012/E/eel;
- l’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 14 giugno 2012, 243/2012/E/com, recante “Adozione del nuovo regolamento per la disciplina dei procedimenti sanzionatori e delle modalità procedurali per la valutazione degli impegni” (di seguito: deliberazione 243/2012/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 3 ottobre 2013, 416/2013/S/eel (di seguito: deliberazione 416/2013/S/eel);
- la deliberazione dell’Autorità 27 marzo 2014, 124/2014/A;
- la deliberazione dell’Autorità 17 luglio 2014, 345/2014/S/eel.

#### **FATTO**

1. Con deliberazione 416/2013/S/eel, l’Autorità ha avviato, nei confronti di Hera S.p.A. (di seguito: Hera o società o esercente), un procedimento per accertare la violazione dell’art. 9, comma 2, dell’Allegato A alla deliberazione 89/07 (per non aver erogato 7 indennizzi automatici per ritardi nella messa a disposizione del preventivo per connessioni in bassa tensione), dell’art. 14, commi 1 e 2 del TICA (per non aver erogato 2 indennizzi automatici per ritardi nella messa a disposizione del preventivo e 25 indennizzi automatici per ritardi nella realizzazione e attivazione della connessione, nonché per aver erogato 2 indennizzi automatici per ritardi nella messa a disposizione del preventivo per un numero di giorni inferiori al dovuto e 1 indennizzo automatico inferiore al dovuto per ritardi nella realizzazione e attivazione della connessione) e dell’art. 14, commi 1, 2 e 3, del TICA modificato (per non aver erogato 4 indennizzi automatici per ritardi nella messa a disposizione del preventivo, 1 indennizzo automatico per ritardi nella realizzazione della connessione, 1 indennizzo automatico per ritardi nella attivazione della connessione e 1 indennizzo automatico per ritardata presentazione di una richiesta di autorizzazione per un impianto di rete per la connessione di media tensione).
2. Con nota 8 novembre 2013 (prot. Autorità 35718), Hera ha presentato, ai sensi dell’art. 45, comma 3, del decreto legislativo 93/11 e dell’art. 16, dell’Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, una proposta di impegni relativa alle contestazioni di cui alla deliberazione 416/2013/S/eel.
3. Con lettera 17 dicembre 2013 (prot. Autorità 40090), Hera ha dichiarato la cessazione della condotta contestata, fornendo a supporto le ricevute di pagamento

degli indennizzi automatici erogati – sia pure tardivamente – per le pratiche contenenti le criticità riscontrate.

4. Con lettera 19 marzo 2014 (prot. Autorità 7999), il Responsabile del procedimento ha chiesto alla società di riesaminare 2 pratiche al fine di verificare la cessazione della condotta contestata e di precisare lo stato di avanzamento del progetto e le tempistiche per la realizzazione dell'aggiornamento del sistema informatico, oggetto di uno degli impegni presentati in data 8 novembre 2013.
5. Con lettera 18 aprile 2014 (prot. Autorità 11298), Hera ha fornito le informazioni richieste, fornendo altresì prova del pagamento – in data 19 febbraio 2014 – degli indennizzi automatici relativi alle 2 pratiche oggetto della richiesta di informazioni di cui al punto precedente.
6. Nella citata lettera, Hera ha illustrato gli interventi di sviluppo del sistema informativo gestionale attualmente in uso (fase II del progetto), elencando, in particolare, ulteriori interventi e nuove funzionalità che verrebbero attivate al fine di garantire una migliore efficienza delle procedure e dei sistemi di controllo dei dati trattati: 1) nuovo *step* di processo in fase di gestione degli indennizzi; 2) visualizzazione del numero dei giorni lavorativi per ogni prestazione; 3) modifica del *report* di estrazione degli indennizzi; 4) affinamento dei dati per la verifica dell'avanzamento dell'*iter* autorizzativo; 5) automatizzazione delle procedure di reportistica.
7. La proposta di Hera, come risultante dalla nota 8 novembre 2013 (prot. Autorità 35718), precisata dalla nota 18 aprile 2014 (prot. Autorità 11298), consta di due impegni:

#### Impegno 1

Riesame della totalità (circa 3.300) delle pratiche di connessione processate dalla data di entrata in vigore delle deliberazioni 281/05 e 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 automatici. La società si impegna in particolare: a) nel caso in cui dovessero emergere indennizzi automatici non erogati, a corrisponderli con una ulteriore maggiorazione di 10 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo della prestazione; b) nel caso in cui dovessero emergere indennizzi automatici non dovuti erroneamente erogati, a non chiederne la restituzione. Il riesame verrebbe svolto entro 36 mesi dall'approvazione della proposta di impegni e i relativi esiti sarebbero comunicati all'Autorità con *report* semestrali (con l'indicazione per ogni pratica dell'esito positivo o negativo della verifica e, nel caso di esito negativo, dell'importo dell'indennizzo automatico erogato).

#### Impegno 2

Aggiornamento del sistema informatico attualmente in dotazione (GCA), al fine di migliorare le funzionalità e le potenzialità del data base unico da cui estrarre il

monitoraggio delle pratiche di connessione. Dalla relazione “descrizione processo di reingegnerizzazione sistema informatico per la gestione delle connessioni attive e principali modifiche organizzative”, allegata alla proposta di impegni risulta che: 1) il processo è oggetto di un progetto che Accenture sta sviluppando per conto di Hera; 2) i principali obiettivi del progetto sono: a) lo sviluppo di una maggiore integrazione con il sistema gestionale ERP (SAP ISU); b) la semplificazione delle procedure di gestione delle pratiche per i richiedenti; c) lo sviluppo di nuove funzionalità per garantire una migliore efficienza delle procedure e dei sistemi di controllo dei dati trattati; d) l’automatizzazione della produzione della reportistica istituzionale relativa al processo di connessione. Il tempo di implementazione dell’impegno (finanziamento, progettazione e realizzazione) è di circa 6 (sei) mesi dalla approvazione degli impegni.

8. Con deliberazione 345/2014/S/eel, l’Autorità ha dichiarato ammissibile, ai sensi dell’art. 17, comma 1, dell’Allegato A alla deliberazione 243/2013/E/com, la proposta di impegni presentata da Hera, come risultante dalla nota 8 novembre 2013 (prot. Autorità n. 35718), precisata dalla nota 18 aprile 2014 (prot. Autorità 11298) e ne ha disposto la pubblicazione sul proprio sito internet.

#### VALUTAZIONE GIURIDICA

9. In via preliminare, con la citata proposta di impegni, Hera ha dichiarato ed adeguatamente documentato che, come richiesto dall’art.17, comma 2, lett. b) dell’Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com), la condotta contestata con la deliberazione 416/2013/S/eel è cessata.
10. Gli impegni presentati da Hera, incidendo in senso migliorativo sull’erogazione del servizio di connessione alla rete di impianti di produzione di energia elettrica, sono senz’altro utili al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate, ai sensi dell’art. 19, comma 1, dell’Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com.
11. In particolare l’impegno 1, essendo rivolto ad una nuova valutazione della totalità delle pratiche gestite nel periodo di tempo compreso tra la data di entrata in vigore delle deliberazioni 281/05 e 89/07 (rispettivamente il 22 dicembre 2005 e il 13 aprile 2007) e il 1 gennaio 2012 (data di messa a regime del sistema informatico di Hera) e a sanare le posizioni difformi (che senza questo impegno non potrebbero essere individuate) con una ulteriore maggiorazione (di 10 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo della prestazione) degli importi dovuti rispetto agli indennizzi previsti dalla regolazione, costituisce una misura utile al più efficace perseguimento degli interessi sottesi alle disposizioni violate amplificando gli effetti ristoratori tipici degli indennizzi automatici e quindi garantendo una più incisiva tutela degli interessi dei clienti che hanno presentato richieste di connessione nel citato arco temporale.
12. L’attuazione del predetto impegno appare facilmente verificabile dall’Autorità, in considerazione dell’obbligo (accessorio) di inviare, all’Autorità, *report*

- semestrali che diano evidenza dell'esito della verifica e, in caso di esito negativo, dell'indennizzo automatico erogato.
13. Con riferimento all'impegno 2, consistente nello sviluppo del sistema informatico attualmente in dotazione della società al fine di rendere più efficace il monitoraggio delle pratiche di connessione, assume rilievo, ai fini della valutazione di cui all'art. 19, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, quanto rappresentato dall'esercente con lettera 18 aprile 2014 (prot. Autorità 11298). L'esercente ha, infatti, illustrato, in questa sede, gli interventi di sviluppo del sistema informativo gestionale in uso, elencando in particolare le nuove funzionalità che verrebbero attivate al fine di garantire una migliore efficienza delle procedure e dei sistemi di controllo dei dati trattati.
  14. Lo sviluppo di tali funzionalità – volte a ridurre il rischio di errore umano, anche introducendo controlli aggiuntivi di coerenza sui campi dati (tali appunto da segnalare automaticamente eventuali errori nella compilazione dei campi dati) – deve considerarsi utile al perseguimento degli interessi di cui alle disposizioni violate, costituendo un affinamento degli strumenti di cui dispone oggi la società per il raggiungimento degli scopi previsti dalla regolazione in materia di connessione alla rete degli impianti di produzione di energia elettrica.
  15. Ai fini della valutazione positiva degli impegni di cui sopra l'Autorità ritiene, altresì, necessario che Hera comunichi i costi sostenuti effettivamente per l'implementazione di ciascuno degli impegni medesimi e dia altresì separata evidenza contabile degli stessi costi nella nota di commento ai conti annuali separati, predisposta ai sensi dell'art. 21, del TIUC. Ciò anche al fine di consentire le corrette determinazioni da parte dell'Autorità in tema di riconoscimento tariffario, non potendo i costi sopportati dall'impresa per l'implementazione degli impegni essere annoverati tra quelli che concorrono alla determinazione dell'ammontare dei costi riconosciuti.
  16. Per le suesposte ragioni ed anche in considerazione della mancata presentazione di osservazioni, da parte di terzi, alla citata proposta di impegni, l'Autorità ritiene che si possa chiudere il procedimento sanzionatorio avviato con deliberazione 416/2013/S/eel nei confronti di Hera S.p.A., ai sensi dell'art. 45, comma 3, del d. lgs. 93/11 e dell'articolo 19, comma 3, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com

### **DELIBERA**

1. di approvare e rendere obbligatori, nei termini di cui in motivazione, ai sensi dell'art. 45, comma 3, del decreto legislativo 93/11 e dell'art. 19, comma 3, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, nei confronti di Hera S.p.A., gli impegni dalla stessa proposti come risultanti dalla nota 8 novembre 2013 (prot. Autorità 35718), precisata dalla nota 18 aprile 2014 (prot. Autorità 11298) (Allegato

- A), con riferimento al procedimento sanzionatorio avviato con deliberazione 416/2013/S/eel;
2. di prevedere che l'impegno 1, di cui al punto 7, della motivazione della presente deliberazione, venga attuato entro 36 (trentasei) mesi dalla data di comunicazione del presente provvedimento;
  3. di prevedere che l'impegno 2, di cui al punto 7, della motivazione della presente deliberazione, venga attuato entro 6 (sei) mesi dalla data di comunicazione del presente provvedimento;
  4. di prevedere che Hera S.p.A. comunichi i costi sostenuti per l'implementazione di ciascuno degli impegni, di cui al punto 7, della motivazione della presente deliberazione, dandone evidenza contabile nella nota di commento ai conti annuali separati, predisposta ai sensi dell'art. 21, dell'Allegato A alla deliberazione 231/2014/R/com;
  5. di chiudere il procedimento, avviato nei confronti di Hera S.p.A. con deliberazione 416/2013/S/eel, ai sensi dell'art. 45, comma 3, del d. lgs. 93/11 e dell'art. 19, comma 3, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com;
  6. di ordinare, a Hera S.p.A., di trasmettere all'Autorità, oltre ai *report* semestrali, di cui al punto 7, della motivazione della presente deliberazione, la prova documentale dell'attuazione degli impegni, entro 60 (sessanta) giorni dallo spirare del termine finale per l'attuazione di ciascun impegno, come risultante dai precedenti punti 2 e 3 della presente deliberazione;
  7. di avvisare che, ai sensi dell'art. 45 comma 3, del d. lgs. 93/11 e dell'art. 20 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, il procedimento sanzionatorio potrà essere riavviato qualora l'impresa contravvenga agli impegni assunti o il presente provvedimento si fondi su informazioni incomplete, inesatte o fuorvianti. All'esito di tale procedimento l'Autorità potrà irrogare una sanzione amministrativa pecuniaria fino al doppio di quella che sarebbe stata irrogata in assenza di impegni;
  8. di comunicare il presente atto, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, a Hera S.p.A., viale Carlo Berti Pichat 2/4, 40127 Bologna e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).

13 novembre 2014

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*