

NON CONFIDENZIALE

Formulario per la presentazione degli impegni ai sensi dell'articolo 45, comma 3 del decreto legislativo n. 93/11 e della deliberazione dell'Autorità 14 giugno 2012, 243/2012/E/com e ss.mm.ii.

1. Soggetto proponente

Audax Energia S.r.l., con sede legale in Vinovo (TO), Via Candiolo nn. 2/4, 10048, Codice Fiscale e Partita Iva 10027190015, in persona del procuratore speciale Dott. Calabretta, Francesco Antonio Maria, nato a Catania (CT), il 22.01.1973 residente [OMISSIS], C.F. CLBFNC73A22C351H (si allega documento di identità, **ALL. 1**).

2. Numero del procedimento e fattispecie contestata

2.1 Determinazione DSAI/50/2018/COM ricevuta con PEC del 31 luglio 2018, recante "Avvio di procedimento sanzionatorio e prescrittivo per violazioni in materia di trasparenza della bolletta e di fatturazione dei consumi energetici" (di seguito: il "Provvedimento di avvio" o il "Provvedimento"), con cui è stata contestata la violazione degli artt. 5, 6, 7, 10, 20 e 22 dell'Allegato A della A della deliberazione dell'Autorità del 16 ottobre 2014, 501/2014/R/com (di seguito, la "**Bolletta 2.0**"), dell'art. 106, comma 5, dell'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità del 22 dicembre 2015, 646/2015/R/eel (di seguito, il "**TIQE**"), dell'art. 15, comma 1, lett. b) dell'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità del 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas (di seguito, "**RQDG**"), dell'art. 6 dell'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità del 4 agosto 2016, 463/2016/R/com (di seguito, il "**TIF**"), degli artt. 4, 5, 8 e 32 dell'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità del 26 settembre 2013, 402/2013/R/com (di seguito, il "**TIBEG**"), dell'art. 21, comma 3 dell'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità del 21 luglio 2016, 413/2016/R/com (di seguito, il "**TIQV**"), degli Allegati A e B alla deliberazione dell'Autorità 30 aprile 2015, 200/2015/R/com e s.m.i (di seguito, il "**Glossario**"), dell'art. 3, comma 2, della deliberazione 99/2012/R/eel e degli artt. 9, comma 8, e 16, comma 12, del decreto legislativo 102/14.

3. Dichiarazione di cessazione della condotta contestata

3.1 Audax Energia dichiara che le condotte contestate nel Provvedimento sono tutte definitivamente cessate. Al riguardo, oltre alla dichiarazione sostitutiva di atto notorio

allegata al presente formulario (**ALL. 2**), si allegano i documenti di fatturazione già emessi, conformi alle disposizioni di cui è stata contestata la violazione (**ALL. 3-14**).

3.2 In riferimento alla condotta contestata di cui alla lettera l) del Provvedimento di avvio, Audax Energia ha provveduto ad eseguire le seguenti azioni:

- pubblicazione sul sito internet www.audaxenergia.it, per ogni offerta commerciale attualmente attiva, della Guida alla lettura delle voci di spesa modificata;
- inserimento, già a far data dal 23 agosto 2018 (**ALL. 15**), nell'art. 17.8 delle Condizioni Generali di Fornitura ("CGF", che si allegano al presente formulario nell'ultima versione adottata, cfr. **ALL. 16.1**), nonché nella "Nota di Informazioni preliminari" alla stipula del contratto (**ALL. 16.2**) delle informazioni relative alla Guida alla lettura e dell'indirizzo internet per prenderne visione, come segue: *"Sul sito www.audaxenergia.it è pubblicata ed è scaricabile dal Cliente la Guida alla lettura della fattura che contiene una descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati per ciascuna offerta del Fornitore, utilizzando un linguaggio semplice, comprensibile e coerente con il cosiddetto "Glossario" approvato dall'ARERA, anch'esso pubblicato sul sito internet sopra indicato."*; nelle Note informative delle fatture, sia per la fornitura di gas che per la fornitura di energia elettrica (cfr. **ALL. 17** e **ALL. 18**), è invece presente la seguente informazione: *"La guida alla lettura della bolletta ed il dettaglio delle singole voci di costo è consultabile e scaricabile dal nostro sito www.audaxenergia.it".*

3.3 Infine, con riferimento alla condotta contestata di cui alla lettera m) del Provvedimento di avvio, si vuole precisare che i corrispettivi ai clienti finali per l'invio postale della fattura cartacea sono stati applicati solo a far data dal 24/02/2017 e che detta condotta è cessata in data 30/07/2018, come comprovato da dichiarazione sostitutiva allegata al presente formulario (**ALL. 2** cit.). Audax Energia è altresì intervenuta sui documenti contrattuali, eliminando dalle CGF la specifica previsione dell'addebito del corrispettivo per l'invio delle fatture in formato cartaceo e ha eliminato dal sistema di fatturazione [OMISSIS] la voce relativa ai corrispettivi per l'invio delle bollette in formato cartaceo, in adempimento degli artt. 9, comma 8, e 16, comma 12, del decreto legislativo 102/14, ribadito dall'art. 10, comma 5, dell'Allegato A alla deliberazione 555/2017/R/com. A maggiore chiarezza e tutela dei diritti dei clienti finali all'art. 17.7 delle CGF (come sopra documentato **ALL. 16.1**, cit.), già in uso alla rete commerciale di Audax (come sopra documentato, cfr. **ALL. 15**, cit.), è stato previsto che:

“17.7 La fattura è inviata preferibilmente tramite posta elettronica, di cui il Cliente abbia dato disponibilità al Fornitore o in fase di sottoscrizione della Richiesta di fornitura o successivamente. Tuttavia, a seguito di scelta/richiesta del Cliente la fattura potrà essere inviata tramite posta ordinaria, senza alcun costo addizionale. Ai Clienti che richiederanno la modalità di invio della fattura via e-mail o tramite vettore postale non verrà addebitato nessun costo aggiuntivo.”

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

La comprovata cessazione di tutte le condotte contestate di cui al precedente paragrafo 3, rappresenta il primo passo verso il ripristino dell'assetto di interessi anteriore alle violazioni contestate.

Gli impegni proposti da Audax Energia con il presente formulario, meglio descritti al successivo paragrafo 5), mirano da un lato a completare la ricostituzione di tale assetto di interessi, eliminando le conseguenze delle violazioni, dall'altro lato ad adottare iniziative ulteriori rispetto a quanto previsto dalla regolazione vigente, iniziative utili al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate.

5. Descrizione degli impegni proposti

Impegno n. 1: Restituzione corrispettivi per l'invio bolletta cartacea a [OMISSIS] clienti

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

Audax si impegna a restituire ai [OMISSIS] clienti finali, di cui [OMISSIS] domestici e [OMISSIS] clienti non domestici (cfr. dichiarazioni sostitutive di atto notorio **ALL. 19.1 e 19.2**), interessati, il corrispettivo (di [OMISSIS] o [OMISSIS] Euro, a seconda dei casi), applicato in fattura per l'invio della bolletta cartacea, per un valore totale di Euro [OMISSIS] + IVA. Detto valore è stato calcolato sulla base dei clienti ai quali è stato addebitato e non stornato il predetto corrispettivo.

I corrispettivi di postalizzazione verranno restituiti ai clienti finali con le seguenti modalità:

- per i clienti attivi il predetto corrispettivo verrà restituito nella prima fattura utile successiva all'(auspicata) approvazione degli impegni;

- per i clienti cessati, ove possibile, tramite corresponsione nella fattura di chiusura successiva all'(auspicata) approvazione degli impegni; altrimenti tramite bonifico bancario o assegno entro 90 giorni dalla data di approvazione degli impegni. Nell'ipotesi in cui la restituzione non vada a buon fine, rimarrà fermo il diritto dei clienti con contratto cessato di richiedere la restituzione dei corrispettivi di postalizzazione, nel termine di 5 (cinque) anni decorrenti dalla data di approvazione dei presenti impegni.

Il cliente verrà espressamente informato di tale riconoscimento in una specifica nota informativa in bolletta e l'importo a credito verrà evidenziato nella fattura sintetica nell'ambito della sezione "Altre partite", con una riga *ad hoc* denominata "Storno oneri di postalizzazione".

b) Costi previsti

Importo a restituire: Euro [OMISSIS] + IVA

Costi di stampa, imbustamento ed invio della fattura ai clienti cessati: stimati circa Euro [OMISSIS] + IVA (si allega preventivo, **ALL. 20**).

Il costo totale stimato del presente impegno è pari a circa Euro [OMISSIS] oltre IVA.

c) Tempi di attuazione e durata degli impegni

Come già descritto alla precedente lett. a), successivamente alla notifica del provvedimento di approvazione degli impegni, la restituzione dei corrispettivi in oggetto avverrà, nella prima fattura utile oppure, nel caso dei clienti cessati per i quali sia già stata emessa la fattura di chiusura, tramite bonifico bancario o invio di un assegno entro 90 gg. Nel caso in cui la restituzione ai clienti cessati non vada a buon fine, rimarrà fermo il diritto di questi ultimi di chiedere la restituzione dei corrispettivi di postalizzazione, nel termine di 5 (cinque) anni decorrenti dalla data di approvazione dei presenti impegni.

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

Con la presente misura la Società si impegna a fornire ristoro diretto e concreto ai clienti finali interessati. Detto impegno è idoneo ad eliminare ogni effetto pregiudizievole conseguente alla condotta contestata.

*

Impegno n. 2: Riconoscimento, ad ogni cliente a cui è stato addebitato un corrispettivo per l'invio della fattura cartacea, di uno sconto in fattura dell'importo pari ad Euro 1,00 per ogni utenza per un periodo di 12 mesi.

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

Audax si impegna a riconoscere ai propri clienti, che hanno pagato un corrispettivo per l'invio della fattura cartacea, uno sconto in fattura sulla componente spesa per la materia energia/gas naturale pari ad Euro 1,00/punto di prelievo-riconsegna/mese, per un periodo (massimo*) di 12 mesi [* fatto sempre salvo il diritto di recesso del cliente finale].

A febbraio 2019 risultano attive con Audax [OMISSIS] utenze relative ai clienti interessati dall'addebito del predetto corrispettivo. I costi di seguito previsti sono stati calcolati sull'ipotesi che tutti i corrispondenti clienti rimangano in fornitura con Audax Energia per i 12 mesi per cui è prevista l'applicazione dello sconto.

b) Costi previsti

Costo stimato in circa Euro [OMISSIS] + IVA

c) Tempi di attuazione e durata degli impegni

Entro 90 giorni dalla notifica del provvedimento di approvazione dei presenti impegni e per i successivi 12 mesi.

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

Si tratta di una misura di autoregolazione, con cui Audax Energia, senza che vi sia alcun obbligo contrattuale e/o regolatorio in tal senso, accorda ai propri clienti che hanno pagato un corrispettivo per l'invio della fattura cartacea l'applicazione di uno sconto in fattura di 1 euro per utenza per mese per 12 mesi.

*

Impegno n. 3: Adozione di una campagna informativa rivolta ai clienti in fornitura con Audax Energia relativamente alla lettura della bolletta, al mercato libero e alla carta dei servizi e standard di qualità di Audax Energia.

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

Audax si impegna ad intraprendere una campagna informativa per i propri clienti sulla lettura della bolletta, il mercato libero dell'energia, la carta servizi (che verrà adottata) e standard di qualità Audax Energia, attraverso diversi strumenti. Verranno infatti sviluppate delle clips e/o delle brochure da distribuire ai clienti sia tramite sito web / canali social di Audax, sia con apposite comunicazioni cartacee e digitali atte a spiegare:

1. **Come si legge la bolletta:** la brochure che sarà inviata ai clienti ancora in fornitura li informerà che la Guida alla lettura delle voci di spesa della bolletta (allegata alla brochure e pubblicata sul sito internet della società) è stata migliorata al fine di illustrare con maggiore chiarezza i prezzi che vengono applicati per ciascuna voce di spesa e le componenti incluse nei predetti prezzi in ragione dell'offerta commerciale prescelta e conterrà tutte le informazioni relative ai tempi e alle modalità di comunicazione dell'autolettura dei propri consumi, in modo da incentivare il cliente ad usufruire di un servizio, veloce e gratuito, che garantisca l'emissione di una bolletta "reale" e precisa, riferita a consumi effettivi.
2. **Il mercato libero e carta dei servizi e standard di qualità di Audax Energia:** sarà inviata alla clientela attiva una guida, pratica e semplice, con tutte le informazioni relative al passaggio al mercato libero e ai suoi vantaggi, ai diritti del cliente, alle indicazioni utili per accedere ai servizi di Audax Energia, nonché le informazioni aggiuntive e più approfondite sui contenuti del contratto di fornitura e del livello di qualità che la medesima Audax Energia si impegna a raggiungere nei confronti del cliente, in conformità all'Allegato A alla deliberazione 21 luglio 2016, 413/2016/R/com e s.m.i..

Si precisa che la brochure di cui al precedente punto 1 e la guida di cui al precedente punto 2 verranno inviate ai clienti in allegato alla bolletta e che, in particolare, esse saranno predisposte in formato .pdf per i clienti che abbiano attivato la fatturazione elettronica, mentre saranno predisposte in formato cartaceo per i clienti che abbiano la fatturazione cartacea.

Audax Energia, inoltre, si impegna ad offrire ai clienti finali un servizio telefonico (mediante apposita numerazione o albero fonico) dedicato alle informazioni relative ai bonus energia elettrica e gas, C-MOR ed indennizzi vari. Del servizio in questione verrà data evidenza sul sito web di Audax Energia e sulle fatture.

b) Costi previsti

Costo stimato in circa Euro [OMISSIS] + IVA

(si allega preventivo, ALL. 21)

Si precisa che i costi indicati, per l'implementazione dell'impegno di cui al presente paragrafo, sono stati calcolati sulla base del numero di utenze attive ([OMISSIS]) ed in cessazione ([OMISSIS]) a febbraio 2019, per un totale di [OMISSIS] utenze, di cui [OMISSIS] hanno scelto di ricevere le fatture tramite e-mail e [OMISSIS] hanno scelto di ricevere la fattura tramite posta. Pertanto, la modalità di invio delle brochure corrisponderà alla modalità scelta per l'invio delle fatture (cfr. ALL. 21, cit.).

c) Tempi di attuazione e durata degli impegni

Le iniziative in oggetto verranno svolte durante i 12 mesi successivi alla data di notifica del provvedimento di approvazione dei presenti impegni

Il servizio telefonico dedicato alle informazioni relative ai bonus gas e energia elettrica, C-MOR ed indennizzi vari, una volta attivato entro 3 mesi dalla data di notifica del provvedimento di approvazione dei presenti impegni, sarà invece mantenuto in modo permanente.

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

L'iniziativa ha il pregio di sensibilizzare e fornire una migliore informazione agli utenti finali su temi fondamentali, come la lettura e la comprensione della Bolletta, il mercato libero, i servizi offerti dall'ARERA a tutela del consumatore, ecc.

*

Impegno n. 4: Sconto in fattura per i nuovi clienti che scelgono la fattura digitale

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

Audax Energia si impegna a riconoscere ai nuovi clienti domestici che, nei 12 mesi successivi alla notifica del provvedimento di approvazione degli impegni, aderiscano a qualunque offerta nel mercato libero e scelgano di ricevere la fattura in forma digitale, uno sconto pari ad Euro 1,50 (uno virgola cinquanta) al mese per ogni punto di prelievo/punto di riconsegna nella titolarità dei predetti clienti.

b) Costi previsti

Il costo stimato è di circa Euro [OMISSIS] +IVA

Tale costo è stato calcolato ipotizzando che saranno attivati nel corso di 12 mesi (a partire dalla notifica del provvedimento di approvazione dei presenti impegni) [OMISSIS] nuove utenze, e che di queste il [OMISSIS] % saranno domestiche e tra queste quelle che sceglieranno l'e-mail, quale modalità di invio della fattura, saranno il [OMISSIS] %.

c) Tempi di attuazione e durata degli impegni

Entro i 12 mesi successivi alla notifica del provvedimento di approvazione degli impegni e per 12 mesi di fornitura.

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

Si tratta di una misura di autoregolazione con cui Audax Energia, senza che vi sia alcun obbligo regolatorio, accorda un beneficio economico ai propri clienti, che scelgono la fattura digitale.

*

Impegno n. 5: Per i clienti titolari di Bonus sociale dilazione dei pagamenti a costo zero, condizioni agevolate di rateizzazione e di applicazione della disciplina in materia di morosità (TIMG e TIMOE)

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

a.1) Audax Energia si impegna a riconoscere a tutti i propri clienti, che siano in fornitura con la medesima Audax Energia e che usufruiscano di un Bonus Sociale per disagio fisico e/o economico, condizioni di maggior favore in materia di rateizzazione del pagamento delle bollette. In particolare, Audax Energia consentirà a tutti i predetti clienti:

- i) di chiedere la rateizzazione del pagamento delle bollette di importo superiore a 20 euro;
- ii) di chiedere la predetta rateizzazione entro i 30 (anziché 20) giorni successivi alla scadenza del termine fissato per il pagamento della bolletta;
- iii) di ottenere la rateizzazione senza applicazione di interessi ovvero senza incorrere in alcun costo addizionale.

All'uopo Audax Energia si impegna a dare comunicazione ai clienti titolari di bonus sociale del riconoscimento delle predette condizioni migliorative con apposita nota informativa che sarà inviata con la prima bolletta utile successiva all'(auspicata) approvazione degli impegni.

a.2) Inoltre, ai clienti che usufruiscano del Bonus Sociale per disagio economico, in fornitura con Audax Energia, la medesima società si impegna, in caso di morosità, a raddoppiare i termini di pagamento, da indicare nella c.d. comunicazione di costituzione in mora, di cui all'art. 3 del TIMOE e all'art. 4 del TIMG.

b) Costi previsti

Euro [OMISSIS] + IVA

Si tratta dei costi stimabili per l'implementazione delle modifiche a sistema e la perdita di interessi, calcolati: i) sulla base del numero di utenze attive al mese di febbraio 2019 a cui è stato riconosciuto il Bonus sociale ([OMISSIS] utenze gas naturale e [OMISSIS] utenze di luce); ii) sull'ipotesi che tutti i clienti che beneficiano del Bonus sociale chiedano la rateizzazione di almeno una bolletta, posticipando il termine di pagamento di almeno 30 gg.

c) Tempi di attuazione e durata degli impegni

La comunicazione ai clienti interessati, in fornitura con Audax, relativa all'agevolazione cui al punto a.1), avverrà con la prima fattura utile emessa successivamente alla notifica del provvedimento di approvazione dei presenti impegni. A regime, in tutti i documenti di fatturazione rateizzabili (ovvero di importo superiore a 20 euro) verranno comunicate ed evidenziate al cliente le condizioni migliorative applicabili. Il presente impegno è assunto a tempo indeterminato.

Con riguardo all'agevolazione di cui al punto a.2) la misura sarà adottata a partire dalla prima costituzione di messa in mora inviata successivamente alla (auspicata) approvazione dei presenti impegni ed entro 3 mesi dalla notifica del provvedimento di approvazione degli impegni verranno altresì aggiornate le condizioni contrattuali in vigore. Anche tale misura è assunta a tempo indeterminato.

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

Si tratta di misure di autoregolazione, con cui Audax Energia senza che vi sia alcun obbligo contrattuale e/o regolatorio in tal senso accorda a tutti i propri clienti che usufruiscono di un Bonus Sociale: i) in via straordinaria, la dilazione dei pagamenti relativi alle fatture di importo superiore a 20 euro, senza che il cliente incorra in alcun costo addizionale, con ciò consentendo a tali clienti una migliore pianificazione finanziaria delle uscite e del proprio budget; ii) condizioni di rateizzazione degli importi oggetto di fatturazione migliorative rispetto alla disciplina regolatoria in materia; iii) un trattamento agevolato in caso di morosità.

*

Impegno n. 6: Implementazione nell'organico dell'azienda di uno specifico dipartimento di Legal & Compliance e audit periodici

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

Audax Energia si impegna a dotarsi di un dipartimento interno specificatamente dedicato alla *compliance* regolatoria. Il dipartimento sarà guidato da un Legale senior e da un esperto di processi e auditing.

Il dipartimento, che riporterà direttamente alla direzione, avrà quali funzioni e responsabilità principali:

- la determinazione e implementazione di sistemi di controllo interno (auditing di processi interni), nonché l'analisi e la determinazione dei processi aziendali e di strutture organizzative che mirino ad assicurare il rispetto della normativa applicabile di settore (con specifico riferimento alla regolazione dell'ARERA e alla normativa di tutela del consumatore) e delle strategie aziendali;
- attività di "crisis management";
- attività di "risk management" e "risk mapping";
- interazione con gli Uffici della ARERA e altre istituzioni di settore;
- gestione del rapporto con gli avvocati/aziende di auditing esterne;
- supervisione dell'attività svolte dal Servizio di Attenzione al Cliente, dai dipartimenti commerciale e di fatturazione, nonché gestione delle eventuali problematiche con i fornitori e la rete commerciale;
- auditing dei fornitori.

Il dipartimento si occuperà, inoltre, di predisporre ed inviare alla Direzione Sanzioni ed Impegni e alla Direzione dei Mercati Retail e Tutele dei Consumatori di Energia

dell'ARERA un Report delle attività svolte in ordine agli aspetti legati alla compliance regolatoria da parte di Audax Energia.

Audax Energia si impegna, altresì, a contrattualizzare una società specializzata nella gestione dei processi di qualità e di *compliance* regolamentare la quale, con la supervisione del nuovo dipartimento Legal & Compliance, eseguirà le attività di audit periodico dinnanzi descritte.

L'attività sarà svolta in due fasi, di cui una prima fase di analisi dei processi commerciali aziendali e della documentazione fornita ai clienti, anche potenziali, compreso il sito internet, atta a rivedere tali processi in ottica di miglioramento del servizio al cliente e alla prevenzione di potenziali violazioni. Tale prima fase determinerà un piano di audit periodico comprensivo di check list dettagliata che sarà la base della seconda fase dell'attività, costituita da:

- i. verifica, con frequenza mensile, della conformità alle disposizioni regolatorie dell'ARERA delle bollette emesse da parte del fornitore del servizio di fatturazione nei cicli di billing effettuati nel periodo intercorso dal precedente audit. La verifica verrà fatta selezionando un campione casuale stratificato in relazione alle specifiche casistiche possibili (es. domestici/non domestici, energia/gas, varie tipologie di bonus sociale, variazione condizioni, ecc.);
- ii. verifica della conformità alle disposizioni regolatorie dell'Autorità delle Condizioni Tecnico Economiche come di volta in volta aggiornate dalla Società;
- iii. verifica della conformità alle disposizioni regolatorie dell'Autorità della documentazione contrattuale e precontrattuale disponibile agli utenti finali, tra cui a titolo esemplificativo e non esaustivo il sito internet del Cliente, comprensivo dell'area riservata, il materiale promozionale, le condizioni generali di fornitura, le informative agli utenti finali, ecc.
- iv. verifica semestrale, da svolgersi presso la sede del Cliente, del rispetto delle procedure commerciali da parte del personale. Tale verifica potrà essere effettuata tramite analisi dei ticket o di altra documentazione disponibile sul CRM del Cliente, interviste con il personale, affiancamento del personale nel corso delle normali attività lavorative o con altre modalità di volta in volta concordate con il Cliente.

Al termine di ogni audit verrà redatto un report riepilogativo delle eventuali non conformità riscontrate con l'indicazione di possibili misure di miglioramento dei processi interni.

Il piano di Audit dei processi commerciali verrà aggiornato per tener conto delle novità normative e organizzative.

b) Costi previsti

I costi sono stimabili in circa Euro [OMISSIS] annui per l'implementazione del dipartimento di Legal & Compliance e in circa Euro [OMISSIS] + IVA all'anno (si vedano preventivi allegati, **ALL. 22.1** e **ALL. 22.2**) per l'attività di audit da parte di società esterne specializzate.

c) Tempi di attuazione e durata degli impegni

L'implementazione del dipartimento di Legal & Compliance avverrà entro 2 mesi dalla notifica del provvedimento di approvazione dei presenti impegni e sarà a tempo indeterminato.

Il Report ad Arera sull'attività svolta da parte del dipartimento di Legal e Compliance sarà predisposto annualmente e fino al 2024.

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

La creazione di un nuovo dipartimento specificatamente dedicato alla *compliance* regolatoria ha lo scopo di professionalizzare il personale interno e migliorare la gestione dei rapporti con i clienti (oltre che con i fornitori di servizi), nonché di svolgere una importante funzione preventiva quanto a possibili violazioni della regolazione dell'ARERA nell'operatività aziendale, così da consentire, nell'insieme, anche un più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni oggetto delle contestate violazioni, fra cui in particolare l'interesse alla trasparenza e correttezza delle informazioni ai clienti finali in ordine alla fornitura (relativamente a diritti, tutele, consumi, fatturazione, ecc.). Tale iniziativa si andrebbe altresì ad integrare e completare con l'ulteriore iniziativa consistente nello svolgimento di audit periodici dei processi di interazione con il cliente da parte di soggetti terzi. A tale ultimo proposito, in particolare, l'audit periodico consentirà un adeguato e scrupoloso monitoraggio di tutti i processi di qualità, ivi compreso quello della fatturazione, a garanzia della piena *compliance* alla regolazione applicabile e della massima efficienza nei processi di interazione e trasparenza informativa verso il cliente finale.

*

Impegno n. 7: Formazione continua dei dipendenti di Audax Energia S.r.l. sulle misure oggetto dei presenti impegni.

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

Audax Energia si impegna ad organizzare annualmente per tutti i dipendenti che conformano il Servizio di Attenzione al Cliente, il Dipartimento Legal & Compliance e di fatturazione e che comunque hanno contatti con i clienti finali, delle apposite sessioni di training e formazione sulle misure che la società si assume con i presenti impegni. Tali sessioni saranno organizzate all'interno dell'azienda con figure specializzate, anch'esse interne all'azienda. In particolare, verranno organizzate annualmente almeno 2 (due) sessioni formative.

b) Costi previsti

Circa Euro [OMISSIS] (i costi sono stimati tenendo conto che dovranno essere organizzati annualmente sia due incontri presso la sede di Torino, sia due incontri presso la sede di Milano. I costi sono stimati relativamente al primo anno di attuazione dell'impegno).

c) Tempi di attuazione e durata degli impegni

Il presente impegno sarà attuato entro 2 mesi dalla notifica del provvedimento di approvazione dei presenti ed avrà durata indeterminata.

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

L'attuazione della presente misura avrà come effetto quello di preparare in maniera puntuale il personale di Audax Energia interessato, sulle attività necessarie in relazione agli impegni in esame al fine di garantirne una pronta ed efficace attuazione, sensibilizzando tale personale sulla rilevanza delle attività in questione.

In particolare, attraverso una formazione mirata, si intende mettere gli operatori di Audax nella condizione di conoscere approfonditamente le misure introdotte con i presenti impegni e conseguentemente di agire correttamente e di migliorare la gestione dei rapporti con i clienti finali, al fine di perseguire in modo più efficace l'obiettivo della trasparenza e correttezza delle informazioni fornite ai clienti finali in ordine alla fornitura (relativamente a diritti, tutele, consumi, fatturazione, ecc.).

*

6. Esigenze di riservatezza e segretezza

Si allega una versione del presente documento non confidenziale (cfr. **ALL. 23**), nel quale sono state evidenziate in appositi riquadri grigi le parti che è opportuno

mantenere riservate, in quanto relative a dati commerciali ed economici, dati ed informazioni di terzi fornitori di Audax Energia e procedure interne da questi utilizzate, nonché sistemi informativi utilizzati per la fatturazione / contabilità.

Per le medesime ragioni di riservatezza cui sopra, si chiede la sottrazione all'accesso dei seguenti documenti allegati alla presente Proposta di Impegni:

All. 1, All. 2, All. 3, All. 4, All. 5, All. 6, All. 7, All. 8, All. 9, All. 10, All. 11, All. 12, All. 13, All. 14, All. 15, All. 16.1, All. 16.2, All. 17, All. 18, All. 19.1 e 19.2, All. 20, All. 21, All. 22.1, All. 22.2 e All.23.

Con osservanza.

Milano, 15.02.2019

Audax Energia S.r.l.



Dott. Francesco Antonio Maria Calabretta