

Formulario per la presentazione degli impegni ai sensi dell'articolo 45, comma 3 del decreto legislativo n. 93/11 e della deliberazione dell'Autorità 19 dicembre 2023, 598/2023/E/com

1. Soggetto proponente

Enel Energia S.p.A. (di seguito "Enel Energia", "EE" o "la Società").

2. Numero del procedimento e fattispecie contestata

Determinazione del 16 ottobre 2024, DSAI/35/2024/COM, con cui l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito "Arera" o "Autorità") ha avviato un procedimento nei confronti di Enel Energia allo scopo di accertare eventuali violazioni in materia di utilizzo delle credenziali di accesso assegnate dal Gestore del Sistema Informativo Integrato (di seguito anche "SII") agli Utenti Finali, con particolare riguardo all'articolo 6, comma 1, lettera d) dell'Allegato A alla Deliberazione 17 novembre 2010 –ARG/com 201/10 (*Direttive per lo sviluppo del Sistema informativo integrato per la gestione dei rapporti fra i diversi operatori dei mercati liberalizzati*), e agli artt. 6 comma 1 lettera c) e 15, comma 3, del Regolamento del SII, nonché alle sezioni 2.2 e 2.4 dell'Allegato C al medesimo Regolamento del SII.

In particolare, secondo codesta Autorità, la Società non avrebbe rispettato le disposizioni sopra richiamate in considerazione di un evento anomalo rilevato dall'Acquirente Unico (di seguito anche "AU") il 9 agosto 2023. In quella data, infatti, il Gestore del SII avrebbe rilevato un'attività sospetta riconducibile all'utilizzo di una medesima UserID, assegnata ad un utente finale (persona fisica), con cui venivano effettuati in un solo giorno più di 14.000 accessi, di cui 6.000 riusciti, contestando l'utilizzo di sistemi applicativi non autorizzati per l'accesso al SII.

3. Dichiarazione di cessazione della condotta contestata

In via preliminare, la Società ritiene opportuno evidenziare che nel medesimo provvedimento di avvio del procedimento, è la stessa Autorità a circoscrivere temporalmente la supposta criticità contestata, precisando che nelle relazioni tecniche fornite da Acquirente Unico a codesti Uffici "*emerge che successivamente al 9 agosto 2023 non sono stati rilevati ulteriori eventi anomali*".

In relazione, poi, all'evento verificatosi in data 9 agosto 2023, si segnala quanto segue:

- al tempo della rilevata violazione, EE non era a conoscenza, né ha mai autorizzato, l'impiego, da parte del fornitore terzo incaricato dell'utilizzo della UserID oggetto della violazione (di seguito "il Fornitore"), di una routine informatica per la gestione in automatico del login sulla piattaforma del SII;
- il 30 agosto 2023, EE, dopo aver ricostruito con il Fornitore la dinamica che aveva dato luogo alla violazione, ha imposto allo stesso l'immediata inibizione da tale utilizzo (determinando, in questo modo, la cessazione della condotta contestata oltre un anno prima dell'avvio del presente procedimento sanzionatorio);
- EE ha provveduto a riattivare l'utenza in esame in data 3 novembre 2023, solo a seguito di attenti monitoraggi dalla stessa effettuati sull'utenza ripristinata da AU in data 2 ottobre 2023;
- [omissis];

- nel luglio 2024 EE ha inoltre inviato una comunicazione a tutti i fornitori esterni che operano sul SII, al fine di invitarli, ancora una volta, al rigoroso rispetto delle disposizioni normative e regolatorie in ordine alle corrette modalità di accesso alla piattaforma.

Occorre in proposito segnalare che la potenziale violazione rilevata si riferisce all'utilizzo di una routine software per la fase di accesso al SII; tale routine, infatti, era volta a simulare la mera interazione con l'interfaccia web del SII, consentendo in automatico l'inserimento ripetitivo delle credenziali personali di accesso. Il Fornitore non ha mai utilizzato un Bot per effettuare attività massive.

Si conferma altresì che alla data di presentazione dei presenti Impegni non risultano essersi più verificate ulteriori anomalie con riguardo all'utilizzo delle credenziali di accesso al SII affidate agli Utenti Finali di EE.

Nel complesso, dunque, in ragione di quanto sopra, avendo gli adeguamenti e i controlli sinora adottati dalla Società determinato già da tempo il venir meno delle criticità in esame, la condotta contestata con il provvedimento di avvio del presente procedimento deve considerarsi cessata.

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

Gli impegni proposti da EE, di seguito diffusamente illustrati, mirano ad intercettare le preoccupazioni espresse da codesta Autorità con il provvedimento di avvio del presente procedimento sanzionatorio e contribuiscono senza dubbio a consolidare l'efficacia complessiva delle previsioni di cui alla Delibera del 17 novembre 2010 – ARG/com 201/10, nonché al Regolamento SII, in particolare all'Allegato C ("Regole e Misure di Sicurezza").

Le misure che vengono nel prosieguo dettagliate integrano un efficace e concreto incentivo nei confronti dei Partner al rispetto delle disposizioni che si assumono violate con il provvedimento di avvio del presente procedimento, consentendo di intercettare e superare qualsivoglia criticità dovesse emergere con riferimento all'accesso al SII esercitato da fornitori terzi (si vedano Impegni sub 1 e 2), anche mediante il ricorso all'applicazione di penali *ad hoc* più severe inserite nei nuovi contratti con i Partner.

Come si avrà modo di approfondire nella puntuale descrizione dei singoli Impegni, infatti, ricorrendo alle nuove funzionalità che verranno implementate, EE sarà in grado di garantire che le attività svolte da operatori terzi siano effettuate per il tramite di una nuova soluzione informatica in grado di contrastare efficacemente attività potenzialmente non autorizzate.

In particolare, con l'Impegno 1) di seguito descritto, EE provvederà a fornire ai partner terzi una nuova soluzione informatica eseguita/installata su specifici PC censiti e comunicati ad EE, dei quali gli operatori dedicati all'attività di back-office si serviranno per svolgere le attività loro assegnate.

Tale misura integra un efficace deterrente nei confronti dei Partner volto a contrastare lo svolgimento delle attività commissionate in violazione degli obblighi assunti e della normativa di riferimento.

Infatti, attraverso l'implementazione di questa misura e di quella di cui all'Impegno 2), la Società predisporrà un efficace sistema di controllo e monitoraggio rispetto alle modalità con cui verranno

effettuati gli accessi e l'operatività sul SII¹. L'efficacia di tali misure verrà ulteriormente amplificata dalla prossima revisione dei contratti in essere con i Partner, [omissis].

Infine, attraverso l'Impegno 3) - versamento di un contributo *una tantum* in apposito Conto CSEA - la Società contribuisce allo sviluppo di nuovi progetti nell'interesse dei consumatori finali.

Resta in ogni caso inteso che gli Impegni non esprimono acquiescenza e non costituiscono un riconoscimento neanche indiretto di responsabilità rispetto alle contestazioni formulate da codesta Autorità con il provvedimento di avvio del presente procedimento.

5. Descrizione degli impegni proposti

1. Modifica delle logiche di utilizzo dei sistemi informatici inerenti alle attività svolte dai Partner

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

EE si impegna a sviluppare un nuovo modello di utilizzo informatico della rete da parte dei Partner che svolgono, per conto della Società, attività di back-office mediante l'utilizzo della piattaforma del SII sul sito di Acquirente Unico². Con tale implementazione, EE - sulla base di quanto sarà previsto nei nuovi contratti ed in quelli oggetto di revisione³ - imporrà ai propri Partner di svolgere l'attività demandatagli effettuando i login sulla piattaforma presente sul sito di Acquirente Unico mediante una soluzione informatica messa a loro disposizione dalla stessa Società. Solo gli operatori che utilizzeranno tale soluzione saranno autorizzati dalla Società ad effettuare il login sulla piattaforma di Acquirente Unico in nome e per conto di Enel Energia.

Il Partner sarà tenuto a collegarsi e ad autenticarsi su una soluzione [omissis]. Una volta eseguito questo primo accesso, l'utente per il tramite dell'icona predisposta da Enel Energia potrà raggiungere il sito di Acquirente Unico e completare l'accesso sul portale secondo le modalità previste. Tale soluzione informatica verrà eseguita e/o installata dal Partner su appositi PC da quest'ultimo censiti [omissis], che lo stesso Partner si impegnerà a comunicare ad EE.

Tramite [omissis] tale soluzione informatica sarà possibile avere un controllo più efficace per contrastare attività potenzialmente non autorizzate consentendo di:

- avere una maggiore certezza circa l'identità dei consulenti che si collegano [omissis];
- ostacolare l'esecuzione di bot e/o routine software [omissis];
- [omissis];
- [omissis];
- implementare policy per impedire [omissis] per quanto non strettamente necessario all'esecuzione della normale operatività;
- rivedere policy di firewall per garantire una maggiore sicurezza informatica dei dati cui si è avuto accesso per il tramite del portale di AU.

¹ [omissis]

² [omissis]

³ EE procederà alle varianti dei contratti in essere con gli attuali Partner [omissis]

b) Costi previsti

Il costo a carico di EE con riguardo al presente impegno è riconducibile a:

- gli oneri per l'implementazione della nuova soluzione informatica, il collaudo e la messa a disposizione [omissis] sono quantificabili in un importo massimo pari a circa [omissis]⁴, al riguardo si allega documento di stima di tale costo (Allegato A al presente formulario);
- l'acquisto e l'esecuzione/installazione della soluzione informatica [omissis]: al riguardo, si evidenzia che ad oggi il numero degli Utenti finali riconducibili ai Partner di EE per lo svolgimento delle operatività sul portale di AU è pari a [omissis] e che si stima un costo pari a circa [omissis]; pertanto, il costo atteso per questa specifica voce è stimato in circa [omissis]. Al riguardo, si allega un documento di stima del costo di tale nuovo servizio (Allegato B al presente formulario).

c) Tempi di attuazione e durata degli impegni

La misura sarà assunta a tempo indeterminato entro 6 mesi dalla notifica del provvedimento con cui l'Autorità approverà, rendendoli obbligatori, gli impegni proposti. In particolare, secondo la sequenza di seguito riportata, tutte le attività verranno espletate in modo da garantire il rispetto dei tempi di attuazione indicati per il presente impegno:

- adozione dei nuovi standard contrattuali (siano essi definiti in esito alle nuove gare siano essi il risultato di varianti operate sui contratti esistenti);
- set-up della soluzione informatica;
- riscontro dai propri Partner circa [omissis] la soluzione informatica;
- avvio delle attività come descritte nell'ambito del presente Impegno ovvero accesso al SII da parte dei Partner di EE [omissis].

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

La presente soluzione informatica sarà in grado di contenere in maniera efficace la possibilità per i Partner di ricorrere all'utilizzo improprio delle credenziali di accesso e all'illegittimo utilizzo di routine software e/o BOTNET.

2. Monitoraggio dell'esecuzione dei contratti con i Partner: introduzione dell'obbligo di dichiarazione sostitutiva ai sensi del DPR 445/2000

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

EE si impegna ad introdurre in tutti i contratti con i Partner una clausola contrattuale che prevede l'obbligo per gli stessi di rilasciare alla Società un'autodichiarazione ai sensi del DPR 445/2000 con cui gli stessi certificheranno di aver svolto le attività sulla piattaforma di AU nel pieno rispetto della regolazione vigente, delle previsioni stabilite dal Regolamento del SII e delle disposizioni contenute nel contratto. Nell'ambito di tale autodichiarazione, che verrà rilasciata ogni tre mesi, i Partner certificheranno di aver effettuato una serie di controlli sui propri operatori volti a confermare che

⁴ Si precisa che l'importo indicato rappresenta una stima suscettibile di ulteriori variazioni a seguito di effettiva implementazione della soluzione.

gli stessi, nell'esercizio delle proprie attività, abbiano rispettato tutte le previsioni sopra richiamate. Unitamente all'autodichiarazione, ogni Partner predisporrà un report in cui indicherà i vari login effettuati dai propri operatori, [omissis]⁵.

La Società si impegna ad effettuare, nei 3 mesi successivi alla ricezione di tali autodichiarazioni, delle verifiche a campione allo scopo di accertare la veridicità di quanto dichiarato. I suddetti controlli saranno svolti da EE con cadenza trimestrale nei confronti di un numero di Partner cui sia riconducibile almeno il [omissis] che accedono al portale di AU per lo svolgimento di attività per conto di EE. In caso di accertato inadempimento, si applicheranno le penali contrattualmente previste. Tali controlli saranno svolti dalla Società anche per il tramite delle evidenze emerse dal monitoraggio condotto attraverso la soluzione informatica di cui all'impegno 1).

Con riferimento al personale dipendente di EE che accede al portale di AU, si evidenzia che:

- sussistono policy e procedure aziendali che forniscono puntuali indicazioni sul corretto utilizzo delle dotazioni informatiche aziendali e a cui tutti i dipendenti devono attenersi nello svolgimento dell'attività lavorativa;
- [omissis];
- in caso di anomalie o utilizzi non conformi delle dotazioni informatiche aziendali, l'Azienda si riserva la facoltà di effettuare controlli/verifiche nel rispetto delle previsioni di legge. Eventuali comportamenti attuati in violazione delle disposizioni aziendali danno luogo, in relazione alla loro gravità, all'adozione dei provvedimenti disciplinari (ivi incluso il licenziamento) previsti dalla contrattazione collettiva applicabile;
- al personale dipendente vengono periodicamente somministrati piani di formazione e informazione volti a favorire la conoscenza dei principi e delle norme etiche, secondo ruoli e responsabilità.

b) Costi previsti

Il costo relativo al presente Impegno è riconducibile ai costi operativi legati allo svolgimento dei controlli sopra descritti: [omissis]. In particolare, tale costo è stato stimato ipotizzando l'impiego di n. 2 FTE con qualifica impiegatizia ([omissis]), che saranno distribuite fra più risorse appartenenti alle diverse unità organizzative interessate da operatività sul portale di AU e che, conseguentemente, si servono di Partner esterni per l'espletamento delle stesse.

c) Tempi di attuazione e durata degli impegni

La misura sarà assunta a tempo indeterminato entro 6 mesi dalla notifica del provvedimento con cui l'Autorità approverà, rendendoli obbligatori, gli impegni proposti.

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

L'impegno sin qui descritto ha una duplice utilità in un'ottica di maggiore deterrenza nei confronti dei Partner: in primo luogo, considerata la natura della dichiarazione resa ai sensi del DPR 445/2000, in caso di informazioni false o mendaci, potrebbero derivare anche eventuali conseguenze di

⁵ Sulla base del design definitivo della soluzione informatica di cui all'impegno 1) adottata, verranno definiti gli specifici criteri utilizzati per lo svolgimento dell'attività di monitoraggio.

carattere penale per il Partner dichiarante; inoltre, attraverso un sistematico e periodico monitoraggio, operato anche per il tramite dell'impegno 1), EE potrà puntualmente rilevare eventuali condotte scorrette tenute dai partner e applicare penali sulla base delle nuove previsioni che saranno introdotte nei relativi contratti.

3. Versamento di un contributo *una tantum* a favore del sistema

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

EE si impegna a versare, secondo le modalità che verranno concordate con CSEA, un contributo *una tantum* di importo pari a [omissis] a favore del sistema, per il finanziamento di progetti a vantaggio dei consumatori di energia elettrica e gas e del servizio idrico integrato.

b) Costi previsti

Il costo relativo al presente Impegno è pari ad [omissis].

c) Tempi di attuazione e durata degli impegni

La misura sarà attuata entro 90 giorni dalla notifica della deliberazione di approvazione degli impegni, secondo le modalità che saranno indicate da CSEA.

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

Il contributo rappresenta un impegno economico che ha l'obiettivo di sostenere e promuovere iniziative a vantaggio dei consumatori di energia elettrica e gas e servizio idrico integrato, con il fine, tra l'altro, di migliorare la qualità dei servizi energetici offerti sul mercato e tutelare i diritti dei consumatori.

6. Esigenze di riservatezza e segretezza

EE richiede la riservatezza, eccetto che nei confronti di CSEA, di tutte le informazioni riportate sub paragrafo b) di ciascun Impegno, nonché delle informazioni in ordine ai rapporti commerciali con i Partner ed alle modalità con cui verranno effettuati i controlli da parte di EE nonché alle nuove logiche di utilizzo degli strumenti informatici di cui all'Impegno 1) e dei relativi allegati al presente formulario.

La scrivente Società, infatti, ritiene che tutte le informazioni ivi contenute siano da considerarsi commercialmente sensibili e, in quanto tali, di natura confidenziale, la cui diffusione potrebbe arrecare un serio pregiudizio alla Società scrivente. In particolare, le scelte aziendali sulle nuove logiche di utilizzo degli strumenti informatici fanno parte del *know-how* della Società e, come tali, non possono essere divulgati. Inoltre, la loro integrale divulgazione potrebbe compromettere l'efficacia delle misure di controllo predisposte per il tramite delle stesse.

La Società procede all'invio di una versione non confidenziale del presente formulario.