

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

Pulsee S.r.l. ("Pulsee" o la "Società"), con sede legale in Roma (RM) – 00187, Via IV Novembre n. 149, P.IVA 17484351006 – R.E.A. di Roma – 1721291.

2. Numero del procedimento e fattispecie contestata

Deliberazione 398/2024/E/COM e successiva Determinazione DSAI/12/2025/COM, del 26 maggio 2025 (il "Provvedimento di Avvio"), recante "Avvio di procedimenti sanzionatori nei confronti di otto venditori di energia elettrica e gas naturale per violazioni in materia di informazioni precontrattuali ai clienti finali" (il "Procedimento").

Il Procedimento è stato avviato con riferimento all'asserita violazione da parte della Società degli obblighi informativi da soddisfare ai sensi del Codice di Condotta Commerciale ARERA ("Codice di Condotta") nell'ambito delle attività precontrattuali volte alla promozione dei contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale attraverso il canale telefonico.

In particolare, Pulsee avrebbe asseritamente violato:

- l'art. 5.1, lett. b) del Codice di Condotta, che prescrive agli operatori *"di comunicare al cliente finale [...] i corrispettivi unitari dovuti in misura fissa esclusivamente in euro/anno per ciascun punto di riconsegna (PdR) nel caso di fornitura di gas naturale o punto di prelievo (POD) nel caso di fornitura di energia elettrica"*;
- l'art. 6.1, lett. a) del Codice di Condotta, che prescrive agli operatori *"di comunicare al cliente finale [...] la spesa annua complessiva come risultante dall'applicazione su base annua di tutti i corrispettivi dovuti dal cliente finale in relazione all'esecuzione del contratto di fornitura"*;
- gli artt. 9.1., lett. c) e f) del Codice di Condotta, che prescrivono *"l'obbligo del venditore di fornire al cliente finale determinate informazioni, tra cui: "i principali contenuti del contratto di cui al comma 11.1, lettere da c. a h.", quali ad esempio le condizioni economiche dell'offerta contrattuale, le forme di garanzia eventualmente richieste al cliente medesimo nonché le modalità di pagamento e fatturazione [...], la durata delle condizioni economiche [e] le relative modalità di rinnovo"*.

3. Dichiarazione di cessazione della condotta contestata

Premesso che il modello operativo di Pulsee non prevede la sottoscrizione dei contratti di fornitura con modalità di *teleselling*, la Società dichiara che le condotte contestate devono considerarsi cessate.

Tenuto conto che, per la promozione per via telefonica delle offerte di somministrazione di energia elettrica e di gas naturale, la Società si avvale esclusivamente di una società terza ("Call Center Esterno"), Pulsee ha infatti adottato le seguenti misure per sanare gli asseriti profili di carenza informativa riscontrati nel Provvedimento di Avvio.

Elaborazione di nuovi *script*

Nell'ottica di indirizzare opportunamente le attività di prospezione delle offerte luce e/o gas da parte degli operatori del *Call Center Esterno*, Pulsee ha provveduto a elaborare dei nuovi *script* (dei quali si depositano *sub Allegato 1* le sezioni informative rientranti nell'ambito delle contestazioni dell'ARERA), con i quali sono state indicate le istruzioni che gli operatori del Call Center Esterno devono seguire al fine di fornire, in modo preciso e puntuale, le informazioni precontrattuali che, sulla base del Provvedimento di Avvio, sarebbero state asseritamente fornite in maniera incompleta o errata. Si segnala inoltre che tali *script* sono stati impostati anche nell'ottica di garantire la conformità alla normativa in materia di protezione dei dati personali e ai provvedimenti di settore applicabili, in modo da rappresentare ai potenziali clienti la finalità del contatto telefonico, la relativa base legale del trattamento e tutte le ulteriori informazioni pertinenti in materia di protezione dei dati personali.

Più in particolare, per sanare l'asserita violazione degli artt. 5, comma 1, lett. b) e 6, comma 1, lett. a), Pulsee ha elaborato gli *script* per prospettare in maniera chiara al potenziale cliente:

- i corrispettivi unitari dovuti in misura fissa esclusivamente in euro/anno per ciascun punto di riconsegna (PdR) nel caso di fornitura di gas naturale o punto di prelievo (POD) nel caso di fornitura di energia elettrica;
- la spesa annuale complessiva come risultante dall'applicazione su base annua di tutti i corrispettivi dovuti dal cliente finale in relazione all'esecuzione del contratto di fornitura.

Invece, per risolvere le asserite criticità in relazione agli obblighi di cui agli artt. 9, comma 1, lett. c) e 9, comma 1, lett. f) sono state opportunamente indicate negli *script* (anche mediante rinvio alla piattaforma "Knowledge" – si veda *infra* – utilizzata dal Customer Care di Pulsee per reperire risposte su argomenti particolarmente complessi da un punto di vista tecnico o regolatorio) le seguenti informazioni:

- le condizioni economiche di fornitura del servizio, la durata della validità delle stesse con

indicazione del termine di scadenza e delle modalità di rinnovo;

- le modalità per la determinazione delle eventuali variazioni e/o adeguamenti automatici dei corrispettivi nonché le condizioni economiche delle prestazioni accessorie;
- le forme di garanzia eventualmente richieste;
- le modalità di fatturazione e le modalità di pagamento del servizio da parte del cliente finale;
- la durata del contratto e delle condizioni economiche e le relative modalità di rinnovo¹.

Pulsee ha pertanto inviato al *Call Center* Esterno una comunicazione (**Allegato 2**) con cui ha informato della predisposizione dei nuovi *script*, invitando lo stesso ad attenersi scrupolosamente a quanto ivi riportato in occasione di domande specifiche poste dai potenziali clienti nel corso dei contatti telefonici e a prestare particolare attenzione alle informazioni che devono essere fornite a questi ultimi e, in generale, alla prospettazione di un'offerta luce e/o gas nel contesto dei contatti telefonici con i potenziali clienti.

Aggiornamento del materiale informativo del *Call Center* Esterno

La Società ha altresì provveduto ad adeguare e aggiornare, ove necessario, i materiali informativi forniti al *Call Center* Esterno, in modo da sanare gli asseriti profili di incompletezza riscontrati nel Provvedimento di Avvio e li ha messi a disposizione del *Call Center* Esterno tramite la piattaforma "*Knowledge*"

Tale piattaforma potrà dunque essere utilizzata dal *Call Center* Esterno al fine di reperire più rapidamente le specifiche informazioni da fornire ai potenziali clienti nel corso dei contatti telefonici.

Attività di formazione

Immediatamente a valle dell'avvio del Procedimento, Pulsee ha effettuato, in data 9, 16 e 23 luglio 2025 alcune sessioni di formazione aventi ad oggetto il rispetto degli obblighi informativi previsti dal Codice di Condotta (tra cui quelli oggetto di contestazione).

In particolare, tali attività di formazione sono state rivolte agli operatori del *Call Center* Esterno preposti alla gestione dei contatti telefonici con i potenziali clienti e hanno previsto la

¹ Nonché per i clienti domestici, se applicabili, le informazioni relative a condizioni, termini e procedure per esercitare il diritto di ripensamento ai sensi del Codice del Consumo, le informazioni sui costi che dovrà sostenere il cliente finale in caso di esercizio di tale diritto o di perdita dello stesso o di esercizio dello stesso dopo aver comunque presentato richiesta di esecuzione anticipata della fornitura.

somministrazione di *test* di verifica mediante questionari chiusi (a risposta multipla) per verificare il corretto apprendimento dei contenuti.

Inoltre, in data 22 gennaio, 29 gennaio e 5 febbraio 2026 si è tenuta un'ulteriore sessione di formazione avente ad oggetto gli aggiornamenti della normativa conseguenti alla deliberazione ARERA 386/2025/R/com.

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 presentati da Pulsee a mezzo del presente formulario mirano ad assicurare un più efficace perseguimento degli interessi sottesi alle disposizioni asseritamente violate, senza tuttavia rappresentare alcuna forma di acquiescenza, riconoscimento e/o ammissione di responsabilità da parte della Società.

Impegno n. 1: Pulsee si impegna, in aggiunta alle ordinarie attività di formazione già erogate a favore degli agenti di vendita, a intraprendere un'attività di formazione straordinaria comprensiva di aggiornamento continuativo, rivolta a tutti gli operatori del *Call Center* Esterno preposti alla gestione dei contatti telefonici con i potenziali clienti.

Impegno n. 2: Pulsee si impegna ad adottare ulteriori e specifici strumenti di monitoraggio e controllo finalizzati a verificare che i contatti telefonici *inbound* con i potenziali clienti assicurino chiarezza, completezza e trasparenza nella rappresentazione delle offerte, a massimizzare l'affidabilità della fase precontrattuale del processo commerciale e così anche ad appurare l'efficacia delle iniziative di cui all'impegno n. 1 onde orientarne il prosieguo come si dirà *infra*. Più in dettaglio, tali strumenti di monitoraggio e controllo consistono in attività straordinarie di ascolto contestuale da remoto delle conversazioni con i potenziali clienti, di analisi differita delle trascrizioni di tali conversazioni, nonché di *mystery call*. Tali strumenti, che si aggiungono a quelli già previsti, sono altresì finalizzati a verificare i risultati della formazione straordinaria assunta come impegno n. 1, e costituiranno un *feedback* utile per gli addetti e per il perfezionamento dei successivi contenuti delle attività formative medesime.

Impegno n. 3: Pulsee si impegna a sviluppare e realizzare un progetto di comunicazione di durata triennale finalizzato alla creazione e diffusione di una strutturata campagna informativa volta a rafforzare la consapevolezza dei consumatori sui meccanismi di funzionamento del mercato energetico. Il progetto si concentra prioritariamente sulla fase che precede la sottoscrizione del contratto di fornitura. L'obiettivo primario, in particolare, è quello di sensibilizzare i consumatori a

consultare e comprendere la documentazione rilevante prima di sottoscrivere il contratto di fornitura (*i.e.* condizioni generali di fornitura, condizioni economiche, ecc.) e di informare questi ultimi dei diritti riconosciuti ai consumatori nella fase precontrattuale, invitandoli altresì a fare un uso consapevole del Portale Offerte di Arera quale strumento efficace per la comparazione delle diverse offerte disponibili sul mercato.

La Società ritiene che, alla luce delle contestazioni mosse, gli impegni proposti siano idonei a ripristinare l'assetto degli interessi anteriore alle asserite violazioni e ad eliminarne, almeno in parte, i presunti effetti, in quanto:

- prevedono un piano di formazione specifico e straordinario dei dipendenti del *Call Center* Esterno incaricati della gestione delle chiamate *inbound* e un altrettanto specifico monitoraggio, articolato in un triplo controllo: ascolto contestuale da remoto, esame in differita delle trascrizioni delle chiamate *inbound* e *mystery call*, anche al fine di assicurare le modalità di comunicazione più efficaci nei confronti dei consumatori;
- contribuiscono a rafforzare la trasparenza dell'intero sistema, riducendo le asimmetrie informative e promuovendo scelte consapevoli da parte dei consumatori.

In particolare, il nesso funzionale tra l'Impegno 1 e l'Impegno 2 mira a garantire il tempestivo e costante aggiornamento del personale interessato oltre che del materiale formativo alla luce degli esiti delle attività di monitoraggio, così da garantirne l'effettività e il pronto adeguamento nel caso in cui dovessero emergere criticità nella gestione dei contatti telefonici con i potenziali clienti. Al contempo, l'Impegno 3 corona il set di misure proposte dalla Società andando ad incidere direttamente sul grado di consapevolezza e di conoscenza dei consumatori, a beneficio dell'intero sistema.

5. Descrizione degli impegni proposti

Impegno n. 1:

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

La Società si impegna a intraprendere un'attività di formazione specifica e ulteriore rispetto a quella ordinariamente somministrata al personale addetto al Call Center, i) implementando un programma di formazione specifica consistente nell'erogazione di sessioni di formazione teorica e di *test* tesi a verificare la comprensione dei contenuti con cadenza trimestrale nei confronti di tutti gli operatori del *Call Center* Esterno preposti alla gestione dei contatti telefonici con i potenziali clienti e ii) garantendo sessioni di aggiornamento tempestive nei confronti dei medesimi operatori in occasione di eventuali

modifiche normative/regolatorie, così da assicurare, per questa via, la corretta gestione dei contatti telefonici con i potenziali clienti (tali sessioni di aggiornamento saranno programmate in concomitanza con l'entrata in vigore di modifiche del quadro normativo/regolamentare di riferimento).

Il programma di formazione sarà erogato dal Team Regolatorio della Società sia al *Call Center* Esterno con cui Pulsee già collabora, sia a eventuali nuovi operatori che la Società dovesse contrattualizzare per la gestione dei contatti telefonici con i potenziali clienti. Resta inteso che, qualora il *Call Center* Esterno della Società dovesse assumere/instaurare un rapporto di collaborazione con nuovo personale, il programma di formazione verrà erogato prima che questo inizi a svolgere le proprie attività lavorative.

A conclusione di ogni sessione di formazione, verranno somministrati dei *test* di verifica mediante questionari chiusi (a risposta multipla) per verificare il corretto apprendimento dei contenuti.

Ad esito delle attività formative e della somministrazione dei *test* di verifica, verrà redatto un apposito *report* in cui verranno analizzate le eventuali criticità riscontrate e verranno proposte alcune azioni correttive (tra cui, a titolo esemplificativo, l'erogazione di sessioni di formazione supplementari, collettive o dedicate, oltre che la condivisione tempestiva con i dipendenti dei relativi esiti).

b) Costi previsti

Il costo complessivo stimato per le diverse attività di formazione di cui al presente impegno, per la somministrazione dei *test* di verifica e per la redazione dei relativi *report*, è stato calcolato considerando che tali attività verranno fornite da personale interno alla Società.

Si stima che tale attività avrà un costo complessivo non inferiore a circa [REDACTED] per ogni anno di durata del presente impegno, per un totale quindi di [REDACTED] per il quinquennio (Allegato 3). Tali importi, più in dettaglio, includono:

- i costi connessi alle risorse interne alla Società dedicate alle varie attività di formazione;
- i costi relativi allo sviluppo e all'aggiornamento continuo dei materiali formativi;
- i costi connessi alle attività di *testing* e *reporting*.

c) Tempi di attuazione e durata degli impegni

La Società si impegna ad erogare le attività di formazione di cui *supra* per un periodo di 5 anni. In particolare, le sessioni di formazione avranno cadenza trimestrale decorrente dalla data di notifica dell'eventuale provvedimento di approvazione dei presenti impegni. Tutto il personale del *Call Center* Esterno addetto alla gestione dei contatti telefonici con i potenziali clienti (allo stato composto da circa

9 risorse) sarà, pertanto, formato entro il primo trimestre successivo alla data di notifica del provvedimento di eventuale approvazione dei presenti impegni.

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

L'impegno proposto assicura un deciso miglioramento della preparazione tecnica e comunicativa dei singoli operatori e, per questa via, il rispetto di livelli di qualità elevati nella gestione dei contatti telefonici con i potenziali clienti.

Impegno n. 2:

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

Pulsee si impegna ad adottare strumenti di monitoraggio e controllo *ad hoc* volti a garantire un presidio straordinario sull'attività di gestione dei contatti telefonici con i potenziali clienti da parte degli operatori del *Call Center* Esterno della Società.

In particolare, Pulsee si impegna ad adottare le seguenti misure di monitoraggio sistematico dell'operato del proprio *Call Center* Esterno:

- i. attività di esame in differita, con cadenza [REDACTED], da parte del Responsabile *Call Center* e *Customer Care* di Pulsee, o di altra figura dotata di analoghe responsabilità che dovesse essere successivamente identificata dalla Società, di circa [REDACTED] trascrizioni delle chiamate *inbound* con i potenziali clienti, per un totale di circa [REDACTED] chiamate al trimestre;
- ii. attività di ascolto contestuale da remoto, con cadenza [REDACTED], per un totale di circa [REDACTED] chiamate *inbound* ascoltate [REDACTED]. Più nello specifico, la Responsabile *Call Center* di Pulsee, o altra figura dotata di analoghe responsabilità che dovesse essere successivamente identificata dalla Società, contestualmente allo svolgimento della chiamata, affiancherà da remoto i predetti operatori del *Call Center* Esterno con l'obiettivo principale di constatare, nel corso della chiamata, il corretto utilizzo degli *script* adottati dalla Società e al termine dell'attività di condividere col personale i riscontri critici emersi;
- iii. attività di *mystery call* con cadenza [REDACTED] consistente in un ciclo di circa [REDACTED] chiamate a trimestre, in cui – oltre alla loro conformità al dettato regolatorio e al Codice di Condotta – verrà valutata la correttezza, completezza e chiarezza delle informazioni rese e la prontezza e capacità di articolazione delle risposte ai quesiti posti dai potenziali clienti. Tale attività sarà affidata a un soggetto terzo, dotato di necessarie competenze tecniche e professionali.

Gli esiti delle predette attività di verifica (*sub* i., ii. e iii.) confluiranno in un *report* trimestrale in cui verranno evidenziate le eventuali criticità emerse. Tale analisi sarà propedeutica a individuare e a risolvere prontamente eventuali elementi di criticità riscontrati durante la gestione dei contatti telefonici con i potenziali clienti e a calibrare le attività di formazione periodica di cui all'Impegno 1. In particolare, le attività di formazione periodica verranno modificate o rafforzate a seconda degli esiti delle attività di monitoraggio, così da assicurarne l'effettività e l'efficacia.

b) Costi previsti

Le attività di monitoraggio e controllo di cui al presente impegno verranno svolte, con riferimento ai punti i) e ii) di cui *supra*, dal Responsabile *Call Center* e *Customer Care* di Pulsee o da altra figura dotata di analoghe responsabilità che dovesse essere successivamente identificata dalla Società, mentre le attività di *mystery call* di cui al punto iii) verranno affidate a una società esterna dotata delle necessarie competenze tecniche e professionali. L'individuazione del fornitore avverrà mediante apposita procedura di gara indetta tra soggetti qualificati, al fine di garantire la selezione del *partner* più idoneo in termini di competenze, esperienza e rapporto qualità-prezzo.

Al riguardo, Pulsee stima che il costo complessivo per le attività di monitoraggio di cui ai punti i) e ii), considerato che tali attività verranno fornite da personale interno alla Società, non sarà inferiore a [REDACTED] l'anno (*i.e.* complessivamente pari a [REDACTED] per l'intera durata del presente impegno, su cui *infra*) (Allegato 4.1).

Le attività di *mystery call* di cui al punto iii) - affidate ad una società esterna dotata delle necessarie competenze tecniche e professionali - avranno invece un costo di circa [REDACTED] all'anno (*i.e.* complessivamente pari a [REDACTED] per l'intera durata del presente impegno, su cui *infra*) (Allegato 4.2).

c) Tempi di attuazione e durata degli impegni

La tempistica stimata per l'avvio delle attività di monitoraggio e controllo è di circa 180 giorni dalla notifica del provvedimento con cui saranno approvati e resi obbligatori gli impegni.

Per quanto riguarda la durata, la Società si impegna a svolgere le predette attività di monitoraggio e controllo per un periodo di 5 anni decorrente dalla notifica dell'eventuale approvazione dei presenti impegni.

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

L'impegno proposto, in considerazione del costante e strutturato controllo a cui saranno sottoposti i soggetti incaricati della gestione dei contatti telefonici con i potenziali clienti, garantisce la verifica dell'efficacia delle attività formative di cui all'Impegno n. 1, la pronta individuazione di eventuali irregolarità nella prospettazione delle offerte luce e/o gas e l'adozione di ogni più opportuna misura consequenziale nell'ottica di rendere, non solo corretta, ma anche più chiara ed efficace l'interlocuzione con i potenziali clienti (tra cui, *inter alia*, il rafforzamento delle predette attività formative su taluni particolari aspetti o profili).

Impegno n. 3:

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

La Società si impegna a realizzare una campagna informativa che si svilupperà nel corso di tre anni volta a potenziare la consapevolezza informativa dei consumatori, con particolare attenzione alla corretta informativa nella fase precontrattuale, e a ridurre le asimmetrie informative tra la società di vendita e gli utenti finali.

Tale campagna, in particolare, mira a fornire strumenti informativi e operativi ai consumatori affinché questi ultimi possano esprimere le proprie scelte di consumo in maniera consapevole.

A tal fine, i contenuti della campagna si articoleranno su due macro-tematiche fondamentali (**Allegato 5**):

- i. **trasparenza informativa nella fase precontrattuale:** sensibilizzazione del consumatore sull'importanza di consultare e comprendere la documentazione contrattuale prima della sottoscrizione del contratto di fornitura e potenziamento della consapevolezza dello stesso sui diritti riconosciuti ai consumatori nella fase precontrattuale;
- ii. **promozione del Portale Offerte:** incentivazione all'utilizzo del Portale Offerte quale strumento istituzionale essenziale per confrontare in modo trasparente e oggettivo le offerte disponibili sul mercato.

Nello specifico, per assicurare l'efficacia e l'istituzionalità dell'iniziativa, Pulsee si avvarrà della collaborazione di due soggetti:

- i. un'agenzia di comunicazione (l'"Agenzia"), la quale si occuperà della realizzazione dei materiali da diffondere;
- ii. la Fondazione Pubblicità Progresso (la "Fondazione"), che fornirà il proprio patrocinio e si occuperà di (a) fornire la collaborazione necessaria per la realizzazione dei materiali educativi

e (b) di pubblicare la campagna informativa su appositi spazi pubblicitari. La scelta di coinvolgere la Fondazione risponde all'esigenza di assicurare alla campagna il massimo livello di autorevolezza e istituzionalità. Pubblicità Progresso è infatti un soggetto di consolidato prestigio istituzionale, riconosciuto a livello nazionale, la cui partecipazione garantisce l'imparzialità e la neutralità dei contenuti veicolati, nonché una capacità di diffusione significativamente superiore rispetto a quella ottenibile attraverso canali di comunicazione ordinari, con conseguente raggiungimento di una platea di utenti finali considerevolmente più ampia. La collaborazione con la Fondazione costituisce pertanto un elemento qualificante dell'impegno assunto dalla Società, idoneo ad amplificarne l'efficacia e a massimizzarne l'impatto in termini di incremento della consapevolezza informativa dei consumatori.

Quanto agli specifici destinatari e ai canali di diffusione, la campagna si rivolgerà prevalentemente ai consumatori digitali, in coerenza con la natura prevalentemente digitale della clientela di Pulsee, e la relativa diffusione avverrà quindi tramite tutti i canali digitali messi a disposizione da Pubblicità Progresso, al fine di massimizzare la diffusione della campagna informativa sull'intero territorio nazionale. A ciò si aggiunge la possibilità, propria del modello di Pubblicità Progresso, di beneficiare della rete dei soci promotori della Fondazione — che annovera, ad oggi, tra gli altri, realtà quali RAI, Mediaset, Sky, WarnerBros. Discovery, TV San Marino e FIEG — i cui spazi e media potrebbero contribuire ad amplificare la diffusione della campagna su scala nazionale.

Infine, per garantire il raggiungimento dell'obiettivo prefissato con la realizzazione della predetta campagna informativa, Pulsee implementerà un sistema di monitoraggio e di *reporting* sull'andamento della campagna.

In particolare, Pulsee si impegna: (i) a supervisionare i materiali informativi realizzati dall'Agenzia; (ii) a supervisionare, effettuando dei controlli periodici, l'andamento della campagna informativa, imponendo all'Agenzia contrattualizzata di attenersi a specifici indici di *performance* e (iii) a trasmettere ad ARERA un *report* annuale sull'andamento della campagna, consentendo in questo modo all'Autorità di vigilare sull'efficacia e sulla conformità delle attività svolte.

La Società dichiara inoltre che nel materiale della predetta campagna non comparirà alcun riferimento (ragione sociale, logo, *link* al sito, etc.), neanche indiretto, a Pulsee o a sue controllanti/controllate/collegate, nonché all'Autorità.

La Società dichiara altresì che nell'ambito della campagna informativa non verranno acquisiti, né dall'Agenzia né dalla Fondazione, dati personali degli utenti, e pertanto è assicurata la preclusione di

ogni attività di trattamento o di trasmissione di tali dati a Pulsee o a altri soggetti operanti nel settore dell'energia elettrica e del gas naturale.

b) Costi previsti

Pulsee si impegna a stanziare un *budget* complessivo di [REDACTED] per le attività relative alla campagna triennale informativa (Allegato 5), a cui andranno aggiunti i costi sostenuti dalla Società per le attività di monitoraggio e controllo periodico sopra descritte.

In particolare, tale *budget* complessivo per il triennio tiene conto dei costi per la realizzazione dei materiali comunicativi da parte dell'Agenzia circa [REDACTED] e dei costi per l'implementazione e pubblicazione della campagna informativa attraverso i canali della Fondazione, pari a circa [REDACTED].

c) Tempi di attuazione e durata degli impegni

La presente misura avrà una durata non inferiore a complessivi 3 anni dalla data di notifica dell'eventuale delibera di approvazione degli impegni.

Entro 8 (otto) mesi dalla notifica dell'eventuale delibera di approvazione degli impegni verranno elaborati i materiali necessari per la campagna di comunicazione e, conseguentemente, verrà avviata la diffusione ai consumatori dei predetti materiali per i successivi 3 (tre) anni. Al fine di massimizzare l'efficacia della campagna, Pulsee provvederà a coordinarsi con l'Agenzia e la Fondazione anche allo scopo di concordare la diffusione dei contenuti nei momenti di maggiore esigenza informativa, ad esempio in concomitanza di modifiche del quadro normativo e regolamentare rilevante per il settore energetico.

d) Considerazioni in merito alla utilità degli impegni al più efficace perseguimento degli interessi

L'impegno proposto è idoneo a ridurre le asimmetrie informative esistenti tra venditore e cliente finale e a promuovere scelte di consumo consapevoli, rafforzando in questo modo la trasparenza dell'intero sistema.

6. Esigenza di riservatezza e segretezza

Il presente formulario e i relativi allegati contengono dati e informazioni riservati la cui divulgazione a terzi potrebbe arrecare grave e irreparabile pregiudizio alla Società. Per tale ragione, si chiede di mantenere riservate i) le informazioni in merito ai processi interni della Società e ai costi previsti per l'attuazione delle misure e ii) gli allegati al formulario.

Si allega altresì una versione non confidenziale del formulario stesso (Allegato 6).

Si resta a disposizione per ogni chiarimento.

Avv. Piero Fattori

Avv. Giuseppe Velluto

Avv. Matteo Padellaro

Avv. Elena Dalla Pozza

Avv. Giorgio Blandino

Allegati:

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

6) Versione non confidenziale del Formulario Impegni