

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

1. Soggetto proponente

e-distribuzione S.p.A. (di seguito anche e-distribuzione o ED)

2. Numero del procedimento e fattispecie contestata

Determina n. 62/2018/eel – DSAI del 25 ottobre 2018 con cui l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito anche Arera o Autorità) ha avviato un procedimento sanzionatorio nei confronti di e-distribuzione allo scopo di accertare eventuali violazioni in materia di continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica, in particolare delle disposizioni di cui all'art. 8, comma 3, del TIQE (Testo integrato della regolazione *output based* dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica di cui all'allegato A della delibera 646/2015/R/eel) e del punto 6.4 delle Istruzioni Tecniche per la corretta registrazione e documentazione delle interruzioni del servizio di distribuzione dell'energia elettrica.

Secondo la contestazione dell'Arera, ED, in caso di segnalazione di guasto da parte del cliente che non si trova fisicamente presso il punto di fornitura interrotta, registra come istante di inizio dell'interruzione l'orario della seconda chiamata effettuata dal cliente una volta raggiunto il suddetto punto di fornitura, anziché quello della prima chiamata.

3. Dichiarazione di cessazione della condotta contestata

La condotta contestata con il provvedimento di avvio del presente procedimento deve essere considerata cessata.

Infatti si evidenzia che il 22 novembre u.s. ED – pur convinta della legittimità della propria condotta - ha provveduto al rilascio e alla messa in esercizio di un'evoluzione dell'applicativo informatico già utilizzato per registrare le chiamate telefoniche e le segnalazioni degli utenti per richieste di pronto intervento pervenute sul c.d. SSG (Servizio Segnalazione Guasti).

In particolare, l'implementazione di tale nuova funzionalità consentirà di gestire i casi di chiamate di pronto intervento da parte di clienti che non si trovino fisicamente in prossimità del punto di fornitura oggetto di interruzione, ovvero proprio la fattispecie oggetto di contestazione nell'ambito del procedimento in esame. Per effetto di tale implementazione informatica, in tali casi, al ricevimento della seconda chiamata da parte del cliente (una volta raggiunto il punto di fornitura) e laddove sia effettivamente riscontrabile un guasto di responsabilità di ED, il sistema genererà un ticket con data e ora di inizio dell'interruzione corrispondente a quella della prima chiamata. In altri termini, nei casi sopra descritti, ED provvederà a registrare l'inizio dell'interruzione a decorrere dalla prima chiamata del cliente.

Si precisa che l'abbinamento sopra descritto tra prima e seconda chiamata sarà effettuato in maniera automatizzata dal suddetto applicativo in relazione a tutte le segnalazioni telefoniche pervenute dal medesimo cliente.

Conseguentemente non sembra contestabile la circostanza per cui e-distribuzione abbia effettivamente cessato la condotta contestata con il provvedimento di avvio del procedimento in questione.

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 ED, di seguito diffusamente illustrati, mirano a intercettare le preoccupazioni espresse da codesta Autorità con il provvedimento di avvio del presente procedimento e contribuiscono senza dubbio a migliorare l'efficacia complessiva delle previsioni del TIQE, garantendo una corretta

registrazione e gestione delle interruzioni, nonché una sempre maggiore qualità del servizio e orientamento al cliente, anche attraverso l'ampliamento dei canali di contatto.

Il set di misure proposto ha inoltre una valenza ripristinatoria, risultando altresì idoneo ad eliminare le eventuali conseguenze immediate e dirette della violazione contestata.

In particolare, l'impegno 1 di seguito meglio descritto prevede il versamento di un contributo a favore del Fondo per eventi eccezionali di cui all'art. 52 del TIQE, istituito presso Cassa per i Servizi Energetici ed Ambientali (CSEA) e correlato alla gestione proprio dei rimborsi erogati agli utenti nei casi previsti dal TIQE. Attraverso tale misura, infatti, ED si impegna a versare al sistema una somma che, alla luce di quanto evidenziato sub par. a) dell'impegno 1, tiene conto dell'impatto che la violazione contestata avrebbe determinato in termini di rimborsi automatici. In tal senso l'effetto ripristinatorio risulta dunque senz'altro garantito, ferme restando le ulteriori considerazioni sull'utilità della suddetta misura illustrate sub par. d) del medesimo impegno 1.

5. Descrizione degli impegni proposti

Impegno n. 1

Versamento di un contributo a favore del sistema

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

ED si impegna a versare un contributo forfettario per un importo pari a (*omissis*) sul Fondo per eventi eccezionali di cui all'art. 52 del TIQE, istituito presso Cassa per i Servizi Energetici ed Ambientali (CSEA) e correlato alla gestione proprio dei rimborsi erogati ai clienti nei casi previsti dal TIQE. Tale importo è stato determinato tenendo anche conto degli impatti degli eventuali rimborsi automatici da erogare ai clienti finali in relazione alla condotta contestata.

In tale ottica infatti, come si evince dall'Allegato 1, si sono estesi sul triennio 2016-2018 i dati relativi all'anno 2016¹ e aventi ad oggetto i casi di chiamate multiple registrati, suddivisi per forniture domestiche e non domestiche in bassa tensione (BT) e per fasce orarie entro cui è pervenuta la seconda chiamata (0-4 ore, 4-8 ore, 8-24 ore e 24-48 ore), secondo lo schema individuato dalla stessa Autorità nell'ambito della richiesta di informazioni che ha preceduto il procedimento in oggetto.

In particolare, per ciascuna fascia oraria è stato individuato (in base agli effettivi intervalli temporali intercorsi) il tempo medio "reale" intercorrente tra la prima e la seconda chiamata, cui è stato aggiunto, in base al dato medio risultante dal campione in esame, un tempo medio pari a circa (*omissis*) per il ripristino della fornitura a seguito dell'interruzione da parte di ED.

Su tali dati è stato quindi calcolato l'impatto dei rimborsi automatici di cui alla Tabella 10 del TIQE relativi alle suddette segnalazioni, facendo riferimento per tutti i casi allo standard per il tempo massimo di ripristino della fornitura per zone ad alta concentrazione, fissato a 8 ore (senza dunque considerare anche il diverso standard di 12 ore delle zone a media e bassa concentrazione di cui alle Tabelle 9a e 9b del TIQE per i bienni 2016-2017 e 2018-2019).

Inoltre, nel calcolo di tale impatto, è stata considerata la totalità delle suddette chiamate multiple registratesi nel 2016², comprese dunque quelle per le quali la seconda chiamata è pervenuta nella fascia tra le 24 e le 48 ore di distanza dalla prima. In altri termini, nell'ottica di garantire l'effettiva portata ripristinatoria dell'impegno in questione, si è provveduto a ricomprendere nella valutazione in questione anche i casi per i quali avrebbe altrimenti potuto rilevare (*ex art 1227 c.c.*) la condotta omissiva o negligente del cliente.

¹ Il 2016 è l'anno oggetto dell'ispezione presso il Centro Operativo di Palermo di ED nell'ambito della quale è stata rilevata la violazione contestata con la determina di avvio del procedimento in questione, nonché l'anno oggetto di analisi nell'ambito della richiesta di informazioni formulata da codesta Autorità e precedente all'avvio del procedimento stesso.

² Si precisa che, ai sensi dell'art. 53.2, lett. c) del TIQE, sono state escluse dal calcolo degli indennizzi le chiamate multiple relative a interruzioni attribuite a forza maggiore per furti documentati.

Come detto, l'impatto relativo all'anno 2016, determinato secondo le modalità sopra descritte, è stato poi proiettato anche sul biennio 2017-2018. L'importo è stato ulteriormente maggiorato di circa il (*omissis*) per assicurare una ulteriore utilità al sistema e agli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate (art. 17, comma 2 lett. c Regolamento Sanzioni e Impegni di cui all'Allegato A deliberazione Arera 243/2012/E/com e s.m.ei.).

Per il calcolo puntuale dei rimborsi automatici riferiti all'anno 2016 e la relativa proiezione sugli anni 2017 e 2018 si rimanda alla tabella di cui all'Allegato 1.

b) Costi previsti

(*omissis*)

c) Tempi di attuazione e durata degli impegni

Il versamento della suddetta somma verrà effettuato, in un'unica soluzione, entro 45 giorni dalla data di adozione del provvedimento con cui codesta 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

La misura in esame risulta finalizzata ed idonea ad eliminare le conseguenze della violazione contestata attraverso il versamento a favore del sistema del contributo sopra descritto.

Tale somma, infatti, per quanto evidenziato *sub par. a)* del presente impegno, risulta parametrata anche alle effettive tempistiche di ripristino della fornitura registratesi nel periodo oggetto di analisi e dunque, per effetto di opportuna proiezione sul triennio 2016-2018, senz'altro ulteriore rispetto agli effetti determinati dalla condotta contestata.

Inoltre, la destinazione del suddetto ammontare al Fondo per eventi eccezionali istituito presso CSEA e già in vigore, oltre ad apparire pertinente al procedimento in esame e alla relativa violazione contestata, potrebbe andare a vantaggio tanto del sistema - laddove il Fondo non dovesse risultare capiente - quanto dell'intera categoria dei clienti finali, nella misura in cui potrebbe escludere la necessità di aumentare l'aliquota annua di cui alla Tabella 11 del TIQE applicata come maggiorazione della tariffa di distribuzione.

Impegno n. 2

Nuovo canale di segnalazione dei guasti tramite chatbot (EDDIE e Messenger)

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

ED si impegna a implementare, oltre a quelli già attualmente in uso, due ulteriori canali alternativi per le segnalazioni dei guasti e richieste di assistenza da parte dei clienti: (i) tramite la chatbot chiamata EDDIE a disposizione dei clienti sia nell'area pubblica che nell'area riservata del sito web di ED e (ii) tramite una nuova chatbot integrata in Messenger, l'applicazione gratuita nata con Facebook che permette di inviare e ricevere messaggi istantaneamente.

In particolare, la chatbot EDDIE è un software basato sull'intelligenza artificiale, in grado di sostenere una conversazione guidata con il cliente attraverso una chat scritta o un dialogo virtuale, e già disponibile nell'area pubblica e privata (previo inserimento delle credenziali fornite in sede di registrazione) del sito web di ED con funzionalità di tipo "commerciale", quali la messa a disposizione di informazioni sui consumi o di tipo "tecnico" come informazioni su eventuali disalimentazioni o interruzioni programmate nella propria zona o sullo stato delle richieste. La chatbot EDDIE sarà integrata con una ulteriore funzionalità, oltre a quelle già disponibili, e sarà resa quindi idonea anche a prendere in carico le segnalazioni dei clienti relative ad eventuali guasti sulla rete.

Parimenti, ogni cliente potrà scaricare sul proprio computer o cellulare l'applicazione gratuita di messaggistica istantanea Messenger e iniziare a utilizzarla come chatbot per effettuare segnalazioni in tempo reale ad ED relative a guasti della propria fornitura, analogamente a quanto si propone di implementare – nei termini sopra precisati – tramite la chatbot EDDIE.

Gli strumenti proposti offrono quindi un servizio funzionale e di supporto al fine di segnalare anomalie o guasti della propria fornitura, attraverso due canali ulteriori rispetto a quelli già messi a disposizione dei clienti da parte di ED in relazione alla suddetta attività di segnalazione delle interruzioni.

Inoltre, anche in caso di segnalazione dei guasti tramite i chatbot sopra descritti sarà possibile effettuare l'interrogazione da remoto del contatore di cui all'impegno 3.

In particolare, una volta perfezionato l'iter di segnalazione, la chatbot genererà una segnalazione che verrà trasmessa al sistema informatico utilizzato dagli operatori dell'SSG. Questi ultimi, pertanto, ricevuta la segnalazione, identificata da un relativo ticket, effettueranno l'interrogazione da remoto secondo le modalità di cui all'impegno 3 e, nel caso in cui il contatore dovesse risultare raggiungibile, provvederanno a ricontattare telefonicamente il cliente interessato per informarlo dell'esito della verifica e invitarlo eventualmente a ricontattare il SSG, una volta recatosi presso il punto di fornitura, al fine di verificare l'effettiva sussistenza del guasto.

b) Costi previsti

(omissis)

c) Tempi di attuazione e durata degli impegni

La presente misura è assunta a tempo indeterminato ed entro 6 mesi dalla data di adozione del provvedimento con cui codesta Autorità accetterà rendendo obbligatori gli impegni proposti, previa eventuale effettuazione di idonei test sperimentali, tanto per lo sviluppo della chatbot EDDIE sul sito web di ED, quanto per la segnalazione dei guasti tramite chatbot Messenger.

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

Con la presente misura ED intende integrare il numero di canali a disposizione dei propri clienti per segnalare eventuali guasti o anomalie.

Grazie all'utilizzo della chatbot sul sito web di ED o tramite Messenger, infatti, il cliente avrà a disposizione due nuove modalità di contatto con ED per segnalare eventuali anomalie che interessano la propria linea, oltre alla possibilità già oggi garantita dalla chatbot EDDIE di avere informazioni di dettaglio in relazione, ad esempio, ai propri consumi o alle proprie pratiche.

Si tratta, in sintesi, di strumenti innovativi e smart che ED, in un'ottica di digitalizzazione, metterebbe a disposizione dei clienti più evoluti, pur continuando a garantire le tradizionali modalità di contatto con il gestore della rete, quali il canale telefonico, il sito web e la APP di ED.

Entrambi gli applicativi si pongono, dunque, in un'ottica di assistenza e sostegno al cliente, garantendo un sensibile miglioramento della qualità commerciale del servizio di distribuzione dell'energia elettrica mediante l'ampliamento dei canali di contatto e favorendo l'interlocuzione dei clienti con ED per mezzo di modalità dirette e istantanee.

Impegno n. 3

Interrogazione da remoto del contatore da parte dell'operatore del SSG, in occasione della prima chiamata da parte del cliente che non si trova fisicamente presso il punto di fornitura, al fine di verificare la raggiungibilità del contatore elettronico (e dunque lo stato di alimentazione dello stesso).

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

ED si impegna ad implementare un applicativo informatico che, nell'ipotesi di chiamata al SSG da parte di un cliente che non si trova fisicamente presso il punto di fornitura interessato, consente all'operatore SSG di interrogare da remoto, attraverso il Sistema di Telegestione, il contatore oggetto della segnalazione, verificarne la raggiungibilità, acquisire informazioni relative allo stato dello stesso, riscontrandone pertanto l'effettiva alimentazione ed escludendo in tal caso guasti alla linea di alimentazione a monte.

Al fine di consentire che tale verifica avvenga nel minor tempo possibile, l'operatore del SSG chiederà al cliente segnalante di fornire, in aggiunta alle informazioni già previste dal TIQE, il relativo codice POD al fine di identificare univocamente il dispositivo in questione. Laddove tale informazione non dovesse esser resa

disponibile dal cliente, l'operatore del SSG eseguirà ove possibile la suddetta identificazione attraverso i dati anagrafici forniti dal cliente segnalante.

Nell'ipotesi in cui, in esito a tale verifica, il contatore dovesse risultare non raggiungibile³, il personale di ED procederà all'apertura del ticket e all'intervento tempestivo (tramite personale operativo) al fine di accertare direttamente l'esistenza della disalimentazione, le cause del guasto e, se del caso (ovvero in caso di guasto di responsabilità di ED), ripristinare l'alimentazione della fornitura al cliente coinvolto.

Nell'ipotesi invece in cui, in esito a tale verifica, il contatore dovesse risultare raggiungibile, l'operatore SSG informerà il cliente che quest'ultimo - ove dovesse comunque riscontrare il persistere dell'interruzione (ad es. in caso di guasto al limitatore di potenza) una volta giunto presso il punto di fornitura - potrà segnalare nuovamente l'anomalia all'SSG di ED. Si precisa che, anche in tal caso, si procederà all'abbinamento tra la seconda e la prima chiamata in attuazione di quanto descritto sub paragrafo 3) ("Dichiarazione di cessazione della condotta contestata") del presente Formulario.

Come anticipato nell'impegno 2, la segnalazione effettuata dal cliente tramite chatbot EDDIE sul sito web di ED o tramite la chatbot Messenger sarà equiparata alla chiamata al SSG e pertanto, in esito ad essa e sempre in caso di cliente che non si trova fisicamente presso il punto di fornitura, si provvederà ad effettuare l'interrogazione da remoto del contatore.

b) Costi previsti

(omissis)

c) Tempi di attuazione e durata degli impegni

La presente misura è assunta a tempo indeterminato e decorsi 6 mesi dalla data di adozione del provvedimento con cui codesta Autorità accetterà rendendo 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

La misura è finalizzata a rendere più efficace e mirata la gestione del SSG nell'ipotesi di segnalazioni provenienti da un cliente che non si trovi fisicamente presso il punto di fornitura.

In particolare, attraverso l'interrogazione da remoto del contatore elettronico e la diagnostica sullo stato di alimentazione dello stesso, ED sarà in grado di fornire al cliente un utile supporto sin dal momento della prima chiamata, da un lato migliorando ulteriormente la qualità del servizio reso e dall'altro limitando la durata delle interruzioni per effetto dell'intervento tempestivo del personale operativo ogniqualvolta la verifica da remoto dovesse evidenziare che il contatore è privo di alimentazione.

Per altro verso la misura consentirà una gestione efficiente del SSG e dello stesso personale di ED evitando l'uscita del personale operativo laddove l'interrogazione da remoto, a valle della prima chiamata, evidenzia lo stato di alimentazione del contatore.

Impegno n. 4

Standardizzazione e mappatura, secondo cluster definiti, delle tipologie di guasto comunicate dai clienti al SSG e predisposizione di un report annuale

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

ED si impegna a implementare uno sviluppo informatico grazie al quale, nell'ambito del Registro delle chiamate al SSG, il menu a tendina relativo al campo "guasto segnalato" (cfr. "motivo della segnalazione" ex art. 13, comma 3, lett. c) del TIQE) sarà integrato con un'ulteriore specifica casistica relativa alla fattispecie "display guasto/illeggibile".

Per effetto di tale integrazione, le segnalazioni pervenute all'SSG verranno "clusterizzate" e archiviate nell'apposito Registro secondo una serie di fattispecie tra le quali, a titolo esemplificativo, anomalia linea elettrica, anomalia cabina elettrica, tensione mancante o irregolare, caduta piante su linea, palo caduto o pericolante, dispersione di corrente, anomalia gruppo di misura e, appunto, "display guasto/illeggibile".

³ Con il termine "raggiungibile", si intende che ED riesce a riscontrare che il contatore è alimentato e in tensione.

ED si impegna inoltre a predisporre, sulla base delle evidenze relative alla compilazione della suddetta sezione del Registro SSG secondo le modalità sopra descritte, un report annuale avente ad oggetto la sintesi delle principali e più ricorrenti cause di anomalie relative al gruppo di misura registrate nel corso dell'anno di riferimento. Tale report, oltre ad essere utilizzato dalla stessa ED per verificare la possibilità di sviluppo di nuove tecnologie per i contatori, potrebbe essere messo a disposizione, su richiesta, della stessa Autorità.

b) Costi previsti

(omissis)

c) Tempi di attuazione e durata degli impegni

La presente misura è assunta a tempo indeterminato e decorsi 6 mesi dalla data di adozione del provvedimento con cui codesta Autorità accetterà rendendo 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 in esame introduce la predisposizione di un report annuale relativo alle principali cause di anomalie riscontrate sul gruppo di misura. La redazione di tale report è resa possibile dall'estrazione dei dati contenuti nel campo relativo al "guasto segnalato" del Registro SSG integrato, grazie al presente impegno, con la standardizzazione dell'ulteriore fattispecie display guasto/illeggibile.

Ad oggi, infatti, in un contesto in cui la regolazione si limita a prevedere l'obbligo di registrazione del motivo della segnalazione, di fatto risulta difficile garantire una mappatura standardizzata delle cause di guasto o anomalia al contatore elettronico che il cliente segnala con la propria telefonata: ad esempio, la fattispecie relativa all'anomalia del display (display guasto/illeggibile) viene inserita manualmente dall'operatore come informazione aggiuntiva all'interno del campo note del Registro. Conseguentemente, ad oggi, non risulta possibile estrarre con precisione il numero di contatori che hanno riportato tale tipologia di anomalia, se non grazie all'analisi di un campione di contatori che viene inviato al CESI per approfondire le anomalie riscontrate. Tale campione, tuttavia, risulta molto ridotto e dunque non del tutto significativo in relazione al fenomeno in oggetto.

Grazie al presente impegno sarà invece possibile ottenere un quadro preciso del numero e della tipologia delle anomalie e dei guasti che hanno riportato i contatori, ottenendo così anche un dato puntuale di tipo diagnostico in relazione alle anomalie maggiormente frequenti e impattanti e ai guasti che possono determinare la necessità di sostituzione dei contatori.

Infine, la previsione relativa alla predisposizione di un report annuale potrebbe rivelarsi particolarmente utile anche al fine di orientare gli sviluppi ingegneristici dei nuovi contatori, alla luce delle eventuali criticità e dei dati puntualmente emersi dalla mappatura e successiva attività di reportistica sopra descritte.

Impegno n. 5

Formazione del personale addetto all'SSG (interno ed esterno alla società), in particolare, sulle attività di cui agli impegni 2, 3 e 4.

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

ED si impegna a rafforzare il piano formativo che coinvolge tutto il personale (interno ed esterno ad ED) addetto all'SSG, introducendo un corso di formazione attraverso sessioni in aula della durata complessiva di circa 12 ore che interesserà circa 400 operatori per un numero complessivo di ore di formazione erogata pari a circa 4.800.

Nell'ambito di tale formazione, il suddetto personale verrà dettagliatamente istruito sulle misure assunte con gli impegni 2, 3 e 4, in modo da procedere correttamente alla gestione delle segnalazioni che pervengano dal chatbot EDDIE ovvero da quello Messenger, all'individuazione puntuale della tipologia di guasto che il cliente segnala chiamando l'SSG, nonché all'interrogazione da remoto del contatore nel caso in cui il cliente segnali un guasto ma non si trovi sul posto per effettuare l'intervista al contatore.

b) Costi previsti

(omissis)

c) Tempi di attuazione e durata degli impegni

Le sessioni di formazione, così come inizialmente pianificate, saranno completate entro 6 mesi dalla data di adozione del provvedimento con cui codesta Autorità accetterà rendendo 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

Il rafforzamento dell'attività formativa avrà come effetto quello di rendere ancora più utile ed efficace l'attuazione delle misure di cui agli impegni 2, 3 e 4.

In particolare, attraverso una formazione mirata, si intende mettere gli operatori del SSG nella condizione di conoscere approfonditamente il funzionamento degli impegni proposti e, conseguentemente, di poter agire correttamente nella gestione delle segnalazioni pervenute tramite chatbot di EDDIE o di Messenger, ovvero delle telefonate pervenute al SSG, individuando la tipologia di guasto segnalato e riuscendo a interrogare da remoto il contatore interessato dall'anomalia.

I costi relativi all'implementazione degli impegni sopra descritti verranno esclusi dalla remunerazione tariffaria rappresentando, in questo modo, un onere totalmente a carico della scrivente società.

6. Esigenze di riservatezza e segretezza

Evidenziare e motivare in appositi riquadri le parti riservate

ED richiede la riservatezza di tutte le informazioni riportate sub paragrafo b) di ciascun impegno. Tali informazioni, infatti, descrivendo i costi che verranno sostenuti per l'implementazione di ciascuna misura, sono da considerarsi commercialmente sensibili e in quanto tali devono essere sottratti alla conoscenza da parte di soggetti terzi.

Inoltre, si chiede di omissare anche il dato relativo all'importo della somma da versare al Fondo per eventi eccezionali di cui all'impegno 1 riportato sub paragrafo a) del medesimo impegno nonché la percentuale di incremento applicata ai fini della determinazione del predetto importo.

ED richiede, infine, la riservatezza dell'Allegato 1 in virtù delle informazioni di natura riservata in esso contenute.