

PROTOCOLLO PER LA GESTIONE DEI RAPPORTI CON AGENZIE DI VENDITA/AGENTI

1. Obiettivo

Il presente protocollo ha l'obiettivo di regolamentare il processo di gestione dei rapporti con le agenzie di vendita e gli agenti²⁵ per le attività di vendita di prodotti e servizi. (di seguito anche la "Società") nel rispetto della normativa vigente e dei principi di trasparenza, correttezza, oggettività e tracciabilità del processo decisionale.

2. Ambito di Applicazione

Il presente documento si applica a tutte le Direzioni/ Funzioni aziendali di Edison Energia S.p.A. coinvolte, a qualsiasi titolo, nel processo di gestione dei rapporti con le agenzie di vendita/agenti per le attività di vendita di prodotti e servizi per conto della Società (come meglio di seguito precisato).

Le prescrizioni del presente protocollo si integrano, inoltre, con i principi comportamentali contenuti nel "Protocollo per la Gestione delle vendite di prodotti e servizi (commodity)" e nel "Protocollo per la Gestione delle Vendite ed erogazione di prodotti e servizi".

3 Ruoli e Responsabilità

Il processo di gestione dei rapporti con le agenzie di vendita/agenti per le attività di vendita di prodotti e servizi prevede il coinvolgimento, secondo le rispettive competenze, delle seguenti Divisioni/Direzioni/Funzioni aziendali:

²⁵ Rientrano nel concetto di agenzia di vendita/agenti anche tutte le Società, anche del Gruppo, con le quali Edison Energia S.p.A. ha stipulato un contratto di servizi inerente alle attività di agenzia e di fornitura di servizi di teleselling outbound.

- Direzione Marketing, Communication & Digital Channels responsabile di:
 - definire i massimali dei piani provvigionali che possono essere riconosciuti al canale agenzia;
 - verificare e approvare, con il supporto della documentazione fornita dalla Direzione Finance Gas & Power Market, i massimali retributivi per canale (CTA medio).

- Amministratore delegato o Rappresentante con procura, responsabile di:
 - approvare e firmare in via definitiva i piani provvigionali in fase di sottoscrizione del mandato e successivamente in caso di modifica;
 - sottoscrivere il mandato/contratto con gli agenti/agenzie di vendita.

- Direzione Territori & Customer Solutions, Direzione Marketing, Communication & Digital Channels (di seguito anche “Direzioni Interessate”) sono responsabili:
 - della definizione della numerosità delle agenzie/agenti e dei bacini territoriali ottimali;
 - della definizione del profilo da ricercare (caratteristiche minime), solo per gli agenti diretti, e degli obiettivi di vendita;
 - del presidio dell’iter di selezione dei soggetti candidati, valutando le loro condizioni economiche applicate (es. piano provvigionale applicabile o modello di remunerazione attuale) e parametri legati alle competenze commerciali, mantenendo poi evidenza dei criteri adottati per la selezione;
 - della definizione del mandato e del contratto di agenzia, sulla base del CTA medio fornito dalla Direzione Marketing Communication & Digital Channels, nonché della relativa codifica e archiviazione;
 - dell’utilizzo dello standard contrattuale predisposto dalla Divisione Legal & Corporate Affairs di Edison S.p.A., contenente apposita clausola in materia D.Lgs. 231/2001 e un divieto esplicito di riconoscere rimborsi per le spese sostenute dagli agenti;
 - della richiesta, in caso di deviazione dagli standard contrattuali definiti, alla Divisione Legal & Corporate Affairs di Edison S.p.A., di verificare le condizioni contrattuali;
 - della ricezione dalla Direzione Accounting & Tax di Edison S.p.A. di eventuali comunicazioni inerenti a modifiche alla normativa fiscale e della corretta applicazione delle eventuali modifiche della normativa.

- Divisione Legal & Corporate Affairs di Edison S.p.A. responsabile:
 - di supportare nella valutazione preliminare dell'agenzia/agente selezionato e delle successive verifiche periodiche;
 - della redazione del mandato/contratto di agenzia, secondo le norme civilistiche e contrattuali di riferimento (Accordi Economici Collettivi) e secondo il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/01.
- Direzione Accounting & Tax di Edison S.p.A. responsabile di comunicare eventuali modifiche alla normativa fiscale e di verificare la corretta applicazione di tali eventuali modifiche della normativa.

4. Descrizione del processo

Il processo si articola nelle seguenti fasi:

- a) Definizione numerosità agenzie/agenti, bacini territoriali e politica di remunerazione/incentivazione agenzie/agenti.
- b) Validazione, verifica applicabilità e approvazione piani provvigionali.
- c) Stesura/definizione/revisione/codifica mandato (standard e con clausole non standard) e contratto di agenzia/ contratto di servizi.
- d) Stesura profilo di ruolo e caratteristiche professionali (solo per gli agenti diretti).
- e) Scouting preliminare per agenzie da inserire nel percorso selettivo.
- f) Selezione agenzie/agenti, con relativa compilazione di apposita scheda di valutazione/intervista.
- g) Approvazione finale e firma della proposta mandato/contratto di agenzia.
- h) Formalizzazione mandato/contratto con agenzie/agenti selezionati.

Le regole operative da seguire nell'esecuzione delle attività proprie del processo, ove definite, sono descritte all'interno dei processi e delle procedure interne definite da Edison Energia S.p.A. cui si rimanda.

5. Attività di Controllo

Il sistema di controllo a presidio del processo descritto si basa sui seguenti elementi qualificanti:

- *Livelli autorizzativi definiti*

L'Amministratore Delegato di Edison Energia S.p.A. o il Rappresentante con procura è responsabile dell'approvazione e della sottoscrizione del mandato e/o contratto di agenzia, dell'approvazione di eventuali deroghe e dell'approvazione e sottoscrizione finale dei piani provvigionali delle agenzie e degli agenti.

- *Segregazione delle funzioni*

Le Direzioni Interessate di Edison Energia S.p.A. avanzano proposte per la definizione del numero delle agenzie/agenti da utilizzare, predispongono, solo per gli agenti diretti, i profili da ricercare (caratteristiche minime) e definiscono gli obiettivi di vendita.

Presiedono, inoltre, l'iter di selezione dell'agenzia/agente, fino all'individuazione dei candidati da sottoporre a verifica ed approvazione finale, la gestione delle anagrafiche, il calcolo e la liquidazione delle provvigioni.

La Divisione Legal & Corporate Affairs di Edison S.p.A. redige il mandato/contratto di agenzia secondo le norme civilistiche e contrattuali di riferimento e secondo il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/01, sentito il parere anche della Direzione Accounting & Tax di Edison S.p.A., ogni qual volta si producano nuovi contratti/template contrattuali che prevedano specifiche previsioni fiscali, per l'applicazione del corretto regime fiscale in virtù della tipologia delle attività svolte.

Il mandato/contratto è sottoscritto dall'Amministratore Delegato di Edison Energia S.p.A. o dal Rappresentante con procura.

- *Controllo e monitoraggio*

- La selezione dell'agenzia/agente attraverso l'analisi sia delle condizioni economiche applicate (ad es. piano provvigionale applicabile o modello di remunerazione attuale) sia di parametri legati alle competenze e/o esperienze commerciali, mantenendo poi evidenza dei criteri adottati per la selezione.

- Valutazione periodica complessiva del servizio reso.

- Accordi contrattuali formalizzati per iscritto; in caso di deviazione dagli standard contrattuali definiti, le condizioni devono essere preventivamente verificate dalla Divisione Legal & Corporate Affairs di Edison S.p.A.

- Prima della redazione del mandato/contratto, le Direzioni Interessate, con la collaborazione del Focal Point e della Divisione Legal & Corporate Affairs di Edison S.p.A., eseguono una verifica rispetto all'affidabilità reputazionale della controparte nel rispetto delle prescrizioni contenute nelle cc.dd. "Linee Guida *Integrity Check*"²⁶, una normativa di Edison S.p.A. – cui si fa espresso ed integrale rinvio – che definisce nel dettaglio i numerosi controlli che Edison attua sia ai fini di valutare in via preventiva sia di verificare periodicamente l'affidabilità reputazionale dei Soggetti Terzi con cui la stessa, a diverso titolo, entra in contatto o rapporti d'affare.

La Direzione Territori & Customer Solutions verifica, in fase di accreditamento dei nuovi sub-agenti ai fini del rilascio del tesserino di riconoscimento della Società, la trasmissione del Casellario Giudiziale e il certificato dei Carichi Pendenti da parte dei sub-agenti.

La Direzione Territori & Customer Solutions verifica poi annualmente la trasmissione da parte dei sub-agenti di una autocertificazione con la quale attestano l'assenza di elementi nuovi all'interno del loro Casellario Giudiziale e Certificato carichi pendenti.

- Gli standard contrattuali con le agenzie/agenti sono formalizzati per iscritto secondo lo standard definito con la Divisione Legal & Corporate Affairs di Edison S.p.A. e devono prevedere:

²⁶ Norma Generale n° 93/2017 Linee Guida "Integrity Check" di Edison S.p.A.

- apposita clausola in materia D.Lgs. 231/2001, al fine di richiedere a tali soggetti il rispetto del Codice Etico di Gruppo e del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001 della Società;
- divieto esplicito di riconoscere rimborsi per le spese sostenute dagli agenti.

- Le Direzioni Interessate, in collaborazione, ove previsto, con la Direzione Compliance & Business Support, verificano:

- la correttezza e la completezza dei dati e dei termini contrattuali nei contratti con l'agenzia/agente;
 - l'applicabilità dei piani provvigionali;
 - verifica in ordine alla corretta esecuzione della prestazione e/o del servizio reso dalle agenzie/agenti e di corrispondenza del suddetto agli accordi intercorsi in fase di assegnazione dell'incarico prima del pagamento della prestazione.
 - verifica di congruità degli addebiti in fattura rispetto alle specifiche contrattuali formalizzate ed agli obiettivi di vendita previsti.
 - la corretta applicazione del regime fiscale sotto il profilo delle ritenute d'acconto.
- La Direzione Accounting & Tax di Edison S.p.A., inoltre, verifica, prima della registrazione delle fatture relative alle prestazioni delle agenzie di vendita e degli agenti, la corretta applicazione del regime fiscale delle fatture emesse, sotto il profilo dell'IVA, in relazione alla natura delle prestazioni descritte nel contratto, richiamate dalle fatture medesime.

- *Tracciabilità della documentazione*

Il mantenimento della tracciabilità di tutta la documentazione, cartacea e/o elettronica delle varie fasi del processo di scelta e gestione dei rapporti con le agenzie di vendita/agenti è effettuato, al fine di consentire la ricostruzione delle responsabilità e delle motivazioni delle scelte effettuate, tramite sistematica archiviazione della documentazione dei mandati di agenzia/contratti di agenzia e delle schede di valutazione/intervista agenzie e degli agenti.

6. Norme Comportamentali

Il personale della Società a qualsiasi titolo coinvolto nelle attività di gestione dei rapporti con le agenzie di vendita/agenti è tenuto ad osservare le previsioni di legge in materia, i principi di controllo e di comportamento esposti nel presente protocollo, nelle procedure e nella normativa interna aziendale nonché le norme comportamentali richiamate nel Codice Etico adottato dalla Società.

In particolare, è fatto divieto di:

- effettuare prestazioni o pagamenti in favore di agenzie di vendita/agenti o altri soggetti terzi che operino per conto della Società, che non trovino adeguata giustificazione nel contesto del rapporto contrattuale costituito con gli stessi e delle prassi vigenti in ambito locale;
- promettere, offrire o versare, direttamente o indirettamente, somme di denaro a Funzionari Pubblici o a esponenti di Società, associazioni, Enti e Fondazioni Private, a titolo personale

(anche derivanti da anticipi) con la finalità di promuovere o favorire interessi della Società, anche a seguito di illecite pressioni;

- indurre i Funzionari Pubblici o un soggetto Privato, a svolgere in maniera impropria qualsiasi funzione di natura pubblica o qualsiasi attività associata ad un business o ricompensarla per averla svolta;
- influenzare un atto ufficiale (o un'omissione) da parte di Funzionari Pubblici o qualsiasi decisione in violazione di un dovere, al fine di assicurarsi o mantenere un business o un ingiusto vantaggio in relazione alle attività d'impresa;
- accettare la richiesta da, o sollecitazioni da, o autorizzare qualcuno ad accettare o sollecitare, direttamente o indirettamente, un vantaggio economico o altra utilità da Funzionari Pubblici o da un soggetto Privato;
- assegnare incarichi di collaborazione, consulenze, posti di lavoro o opportunità d'investimento ad agenzie di vendita/agenti segnalati da Funzionari Pubblici o da esponenti di Società Private in assenza dei necessari requisiti di professionalità, qualità e convenienza del servizio fornito;
- utilizzare le somme di denaro, o una parte di quelle che agenzie di vendita /agenti ricevono ai sensi del contratto di agenzia, per fini corruttivi o comunque in violazione delle leggi vigenti in contrasto con l'obbligo di usare il corrispettivo del contratto unicamente per la propria prestazione professionale;
- trasferire, in via diretta o indiretta, il corrispettivo che agenzie e agenti ricevono ai sensi del contratto di agenzia, ad amministratori, dirigenti, componenti degli organi sociali o dipendenti di Edison Energia S.p.A.;
- trasferire il corrispettivo che agenzie di vendita/agenti ricevono ai sensi del contratto di agenzia in favore di soggetti o di Paesi diversi da quelli in cui il contratto sarà eseguito;
- effettuare i pagamenti in favore di agenzie di vendita/agenti su conti cifrati o in contanti;
- cedere il contratto di agenzia a terzi soggetti;
- rifiutarsi di sottoporsi a controlli ove ciò sia richiesto dalla Società;
- rifiutarsi di sottoporre le prestazioni rese a periodico monitoraggio;
- creare fondi a fronte di servizi contrattualizzati a prezzi superiori a quelli di mercato e di acquisizioni di servizi professionali inesistenti in tutto o in parte;
- ricevere, registrare ed utilizzare nelle dichiarazioni fiscali fatture (e/o altri documenti di eguale valore probatorio) attestanti rapporti di agenzia inesistenti oggettivamente (perché mai intercorsi) o soggettivamente (perché intercorsi tra soggetti diversi da quelli indicati);
- concorrere nella creazione e/o emettere fatture relative a prestazione mai rese dagli agenti/agenzie di vendita (o rese solo in parte);
- effettuare, direttamente o indirettamente, operazioni che non riflettono correttamente la sostanza economica sottostante e che abbiano quale unica finalità quella di determinare un indebito vantaggio e/o un risparmio fiscale alla Società;
- realizzare, con consapevolezza e in modo fraudolento, operazioni che siano in contrasto con specifiche disposizioni normative che perseguono finalità antielusive;

- occultare o distruggere in tutto o in parte le scritture contabili o i documenti di cui è obbligatoria la conservazione.

Il personale della Società si impegna a non intrattenere rapporti con agenzie di vendita/agenti o altri soggetti terzi che si avvalgano di lavoratori non in regola dal punto di vista dell'inquadramento contrattuale, del trattamento retributivo, del rispetto della salute e sicurezza dei luoghi di lavoro, che sfruttino i propri dipendenti profittando del loro stato di bisogno e che, in generale, operino in palese violazione della normativa giuslavoristica italiana e/o con modalità incompatibili con il rispetto della dignità della persona umana.

7. Flussi informativi verso l'Organismo di Vigilanza

Le Direzioni/Funzioni aziendali coinvolte nel processo sono tenute a comunicare tempestivamente all'Organismo di Vigilanza qualsiasi eccezione comportamentale o qualsiasi evento inusuale, indicando le ragioni delle difformità e dando atto del processo autorizzativo seguito.

L'Organismo di Vigilanza potrà richiedere, alle Direzioni/Funzioni a vario titolo coinvolte, di comunicare periodicamente il rispetto delle regole comportamentali sancite nel presente protocollo nello svolgimento dei compiti assegnati.

I Responsabili delle Direzioni/Funzioni aziendali coinvolte nell'ambito del processo garantiranno, coordinando le strutture di propria competenza, la documentabilità del processo seguito comprovante il rispetto della normativa, tenendo a disposizione dell'Organismo di Vigilanza – in un archivio ordinato – tutta la documentazione a tale scopo necessaria, citata nel paragrafo relativo alla "Tracciabilità della documentazione" del presente protocollo.

Ogni modifica alla presente procedura deve essere preventivamente sottoposta all'Organismo di vigilanza che ne valuterà l'adeguatezza e la coerenza rispetto al Modello.