

PS12930 - ENI PLENITUDE MODALITÀ COMUNICAZIONE RINNOVI

Provvedimento n. 31757

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 25 novembre 2025;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni (di seguito, "Codice del consumo");

VISTO il "Regolamento sulle procedure istruttorie nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa", adottato dall'Autorità con delibera del 5 novembre 2024, n. 31356 (di seguito, "Regolamento");

VISTA la comunicazione del 4 marzo 2025, con cui è stato avviato il procedimento PS/12930 nei confronti della società Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit;

VISTO il proprio provvedimento 4 marzo 2025, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del consumo, presso la sede legale di Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit;

VISTO il proprio provvedimento del 4 giugno 2025 con il quale, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento per valutare gli impegni proposti dal professionista;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 29 aprile 2025, con la quale la società Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit ha presentato, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, e dell'articolo 10 del Regolamento una proposta di impegni, successivamente integrata nella versione definitiva e consolidata in data 28 luglio 2025;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit (di seguito anche "Eni Plenitude", "Professionista", o "Società"; P.Iva 12300020158), con sede legale in Milano, , attiva nella fornitura di energia elettrica e gas naturale sul mercato libero, in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del consumo. La Società, nel 2024, ha realizzato un fatturato pari a 7.191.721.585 euro.

2. Assoutenti, Codici e Confconsumatori in qualità di associazioni dei consumatori.

II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

3. Il procedimento concerne le modalità utilizzate da Eni Plenitude per comunicare all'utenza il rinnovo delle condizioni economiche di fornitura in scadenza, con precipuo riferimento ai rinnovi intervenuti a partire dal 1° giugno 2023.

4. In particolare, numerosi consumatori e microimprese hanno segnalato di non aver ricevuto la comunicazione di rinnovo delle condizioni economiche di fornitura e di aver avuto conoscenza dell'applicazione di nuove condizioni economiche solo a seguito della ricezione delle bollette di gas e di energia elettrica emesse da Eni Plenitude, quando ormai non era più possibile esercitare il diritto di recesso.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

a. L'iter del procedimento

5. In relazione alle condotte descritte, in data 4 marzo 2025, è stato avviato il procedimento istruttorio PS12930 nei confronti di Eni Plenitude per possibile violazione dell'articolo 20 del Codice del consumo¹.

6. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento istruttorio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale, è stata formulata al Professionista, ai sensi dell'articolo 27, commi 3 e 4, del Codice del consumo e dell'articolo 13, comma 1, del Regolamento, una richiesta di informazioni in merito alla condotta contestata.

7. In data 13 marzo 2025, è stato svolto un accertamento ispettivo presso la sede legale del Professionista².

8. Nel corso del procedimento sono state ammesse a partecipare le associazioni di consumatori Assoutenti, Codici e Confconsumatori.

¹ [Cfr. doc. 85 dell'indice del fascicolo.]

² [Cfr. docc. 88 e 89 dell'indice del fascicolo.]

9. Con comunicazioni pervenute il 3 e 24 aprile 2025³, la Società ha fornito risposta alla richiesta di informazioni presente nella comunicazione di avvio del procedimento. Nelle date del 20 maggio, 4 giugno e 28 luglio 2025⁴, Eni Plenitude ha depositato le risposte alle richieste di informazioni ulteriormente formulate nel corso del procedimento⁵.

10. Il Professionista ha avuto accesso agli atti il 10 aprile⁶ e il 19 settembre 2025; inoltre, i rappresentanti legali e i legali esterni della società sono stati sentiti in audizione in data 10 luglio 2025⁷.

11. In data 29 aprile 2025, Eni Plenitude ha presentato, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10 del Regolamento, una proposta di impegni, successivamente integrata nella versione definitiva e consolidata in data 28 luglio 2025.

12. In data 22 agosto 2025, è stata comunicata alle Parti la conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 17, comma 1, del Regolamento⁸, ed è stato assegnato un termine di venticinque giorni per eventuali controdeduzioni scritte in replica, da presentarsi al Collegio.

13. In data 15 settembre 2025, l'associazione Codici ha depositato controdeduzioni⁹.

14. In data 29 settembre 2025, è stato richiesto il parere all'Autorità per l'Energia Reti e Ambiente (di seguito, "ARERA"), ai sensi dell'articolo 27, comma 1-bis, del Codice del consumo¹⁰ che è pervenuto in data 12 novembre 2025¹¹.

b. Gli elementi acquisiti e gli impegni del professionista

15. Dalle evidenze istruttorie e delle informazioni acquisite nel corso del procedimento¹² è emerso quanto segue.

16. Eni Plenitude ha inviato, nel periodo intercorrente tra il mese di gennaio 2023 e il mese di marzo 2025 circa [2-6]* milioni di comunicazioni di rinnovo delle condizioni economiche in scadenza. Tali comunicazioni sono state cadenzate in [1-20] cicli di invii all'anno ([1-5] al mese), attraverso un servizio postale che assicurava alla Società la restituzione di un *report* di tracciamento dei recapiti.

17. Tali *report* sono stati conservati dalla Società solo a partire dal mese di settembre 2023, e pertanto non è possibile avere contezza dell'esito delle comunicazioni inviate precedentemente a tale data, per un totale di circa [1-2] milioni di invii.

18. Al netto delle comunicazioni di cui non sono più disponibili i dati di tracciamento, Eni Plenitude ha inviato, nel periodo settembre 2023 - marzo 2025, [2-5] milioni di comunicazioni di rinnovo delle condizioni economiche. Di tali comunicazioni:

- una parte non ha dato luogo all'effettivo rinnovo (non completato per migrazione del cliente o per altre cause);
- un ulteriore sottogruppo prevedeva condizioni economiche di rinnovo migliorative per il cliente;
- una parte non è stata recapitata (Eni ha a disposizione un esito di tracciamento negativo, KO);
- una parte non ha restituito un esito di tracciamento per problemi tecnici del corriere (Null).

Di conseguenza, con riferimento alle comunicazioni del "periodo tracciato", i clienti interessati da comunicazioni di rinnovo KO che hanno dato luogo a rinnovi peggiorativi delle condizioni economiche sono pari a circa [40.000-80.000]. In aggiunta, circa [70.000-90.000] comunicazioni per le quali è seguito l'effettivo rinnovo sono risultate non tracciate (Null).

19. Il 29 aprile 2025, Eni Plenitude ha presentato una proposta di impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10 del Regolamento, successivamente integrata nella versione definitiva in data 28 luglio 2025, che si articola in due tipologie di misure:

- a) misure di carattere procedurale e informativo, volte ad assicurare un maggior grado di conoscibilità delle comunicazioni di rinnovo;
- b) misure di carattere compensativo, a vantaggio dei consumatori interessati (sicuramente o con alta probabilità) da rinnovi peggiorativi delle condizioni economiche di fornitura.

20. Con riferimento alle misure di tipo procedurale e informativo, Eni Plenitude si è impegnata ad adottare, entro sei mesi dal provvedimento di accoglimento degli impegni, un approccio multicanale di invio delle comunicazioni di

³ [Cfr. docc.104 e 118 dell'indice del fascicolo.]

⁴ [Cfr. docc.127, 129, 144 dell'indice del fascicolo.]

⁵ [Cfr. docc. 135 e 142 dell'indice del fascicolo).]

⁶ [Cfr. docc.110, 111 e 160 dell'indice del fascicolo.]

⁷ [Cfr. doc.142 dell'indice del fascicolo .]

⁸ [Cfr. docc. 149, 150, 151, 152 dell'indice del fascicolo.]

⁹ [Cfr. doc. 156 dell'indice del fascicolo.]

¹⁰ [Cfr. doc. 161 dell'indice del fascicolo.]

¹¹ [Cfr. doc. 163 dell'indice del fascicolo.]

¹² [Cfr. in particolare docc. 71, 88, 104, 105, 118, 119, 127, 129, 142, 143, 144 e 145 dell'indice del fascicolo.]

* [Nella presente versione alcuni dati sono omissi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.]

rinnovo, allo scopo di massimizzare la probabilità che i consumatori vengano effettivamente a conoscenza dell'applicazione delle nuove condizioni economiche.

21. A tal fine:

- nelle ipotesi in cui l'invio delle comunicazioni di rinnovo con condizioni economiche peggiorative presso l'indirizzo (fisico o digitale) indicato dal cliente dovesse restituire un esito KO, la società considererà tali comunicazioni come non recapitate e interromperà il relativo *iter* di rinnovo e, di conseguenza, invierà ai clienti in questione:

- i) una nuova comunicazione mediante raccomandata A/R presso l'indirizzo in cui è attiva la fornitura interessata dal rinnovo;

- ii) una *e-mail* (ove disponga dell'indirizzo di posta elettronica) con la quale informerà il cliente dell'avvenuto recapito della comunicazione di rinnovo presso l'indirizzo di fornitura (comunicazione che sarà comunque allegata in copia alla *e-mail*);

- iii) un SMS al numero di telefono indicato dal cliente (ove disponibile) informandolo della disponibilità di documentazione contrattuale rilevante nella propria Area Personale accessibile tramite sito *internet* o l'App della Società e invitandolo a prenderne visione;

- nelle ipotesi di esito Null, ovvero di mancata ricezione dei dati di tracciamento dallo spedizioniere, Eni Plenitude utilizzerà gli ulteriori recapiti del cliente a propria disposizione (ad esempio, SMS, *e-mail*, etc.) per inviare, prima che le nuove condizioni economiche entrino in vigore, un *reminder* dell'avvenuto invio della relativa comunicazione.

22. In ogni caso, la società si impegna ad accogliere i reclami presentati dai clienti in relazione alla mancata ricezione delle comunicazioni in esame, nei casi di mancato tracciamento o esito negativo anche del secondo invio, pervenuti entro il quarto ciclo di fatturazione successivo all'entrata in vigore delle nuove condizioni economiche. In questi casi, Eni Plenitude provvederà a ripristinare al cliente le condizioni economiche previgenti.

23. Eni Plenitude si è riservata il diritto di chiedere la revisione delle misure sopra descritte nel caso di modifiche normative o regolamentari, sviluppi relativi ai propri processi o altri eventi dovessero rendere necessaria od opportuna la modifica/revoca delle stesse.

24. Con riferimento alle misure di carattere compensativo, Eni Plenitude si è impegnata a riconoscere un indennizzo pari al [40%-70%] del differenziale di spesa, calcolato prendendo in considerazione le condizioni economiche anteriori e successive al rinnovo, fino alla data di accoglimento degli impegni o fino a quella di eventuale uscita del cliente dal contratto (per recesso o per scadenza naturale):

A) con riferimento al "periodo tracciato" (1° settembre 2023 e il 13 marzo 2025), in favore

- i) di circa [40.000-80.000] consumatori destinatari di comunicazioni di rinnovo con prezzi in aumento e con esito KO;

- ii) di circa [0-1.000] clienti destinatari di una prima comunicazione di rinnovo peggiorativa non tracciata (Null), destinatari di una successiva comunicazione di rinnovo non recapitata (esito KO);

B) con riferimento al "periodo non tracciato" (1° gennaio e 31 agosto 2023), in favore

- iii) di circa [20-50.000] clienti destinatari di comunicazioni di rinnovo peggiorative destinatari di una successiva comunicazione di rinnovo non recapitata (esito KO).

In relazione ai punti ii) e iii), l'individuazione dei beneficiari si fonda sulla presunzione secondo la quale un report di tracciamento negativo di una successiva comunicazione inviata al cliente indichi un'alta probabilità che anche la prima comunicazione non tracciata abbia avuto esito KO.

Il Professionista si impegna, inoltre, in sede di erogazione dei ristori sopra rappresentati, a rendere edotti i clienti che gli stessi sono corrisposti in attuazione degli impegni assunti nell'ambito del procedimento dinanzi l'AGCM.

25. Complessivamente, le misure di ristoro proposte riguardano circa [90.000-110.000] consumatori (di cui circa [40.000-80.000] relativi al periodo "tracciato" e circa [20-50.000] relativi al periodo "non tracciato"), per un ammontare complessivo stimabile in circa [2-6] milioni di euro.

26. Quanto alla tempistica, Eni Plenitude si impegna a implementare le descritte misure di ristoro con la prima fattura utile emessa nei confronti dei singoli clienti impattati, decorsi tre mesi dall'adozione provvedimento di accoglimento degli impegni e, in ogni caso, entro sei mesi da tale data¹³.

IV. CONTRODEDUZIONI DELLE PARTI

27. In data 15 settembre 2025, l'associazione Codici ha presentato controdeduzioni rilevando che, nonostante le misure proposte da Eni Plenitude rappresentino un progresso sul piano preventivo, le stesse sono carenti su quello riparatorio, non essendo prevista una modalità automatica di erogazione dei ristori, una formula chiara per calcolare il *quantum* del ristoro e una puntuale definizione della platea dei destinatari e delle tempistiche per l'esecuzione delle stesse. In difetto di tali elementi, ad avviso dell'associazione, l'accoglimento degli impegni comporterebbe una tutela parziale e diseguale, con rischio di sotto-indennizzo per ex clienti e per i soggetti vulnerabili.

¹³ [Con riferimento ai consumi non ancora fatturati al 14 marzo 2025 (data di presentazione della prima versione del formulario impegni) e fino alla naturale scadenza delle condizioni economiche di rinnovo applicate ai singoli clienti, Eni Plenitude si impegna a erogare il ristoro con la prima fattura utile emessa decorsi tre mesi dalla scadenza delle ultime condizioni economiche di rinnovo.]

V. PARERE DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE

28. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore della fornitura di servizi energetici, in data 29 settembre 2025 è stato richiesto il parere all'ARERA, ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice del consumo, introdotto dall'articolo 1, comma 6, lettera a), del Decreto Legislativo 21 febbraio 2014, n. 21.

29. Con parere pervenuto il 12 novembre 2025, l'ARERA ha richiamato la regolazione rilevante e, in particolare:

- i) il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e gas naturale ai clienti finali (di cui all'Allegato A alla deliberazione 28 giugno 2018, n. 366/2018/R/com) e le più recenti modifiche allo stesso apportate, con particolare riguardo agli obblighi a carico dei venditori in caso di rinnovo con modifica delle condizioni economiche dei contratti di fornitura di energia elettrica e gas naturale;
- ii) la deliberazione 315/2024/R/com, in tema di trasparenza delle informazioni di fatturazione veicolate per mezzo della bolletta e
- iii) il Testo integrato della qualità dei servizi di vendita, con riferimento alla gestione dei reclami e alle risposte alle richieste scritte di informazioni formulate dai clienti.

30. In particolare, l'ARERA ha precisato che, per effetto della Deliberazione 395/2024/R/com, in vigore dal 1° gennaio 2025, le comunicazioni di modifica delle condizioni contrattuali (variazioni unilaterali, evoluzioni automatiche e rinnovi) devono essere fornite su supporto durevole, preventivamente accettato dal cliente e, nel caso di variazioni unilaterali e rinnovi, devono avere contenuto vincolato alle specifiche previsioni regolatorie, nonché essere separate da comunicazioni di altra natura. In caso di mancato rispetto dei termini di preavviso delle comunicazioni relative a variazioni unilaterali, evoluzioni automatiche e rinnovi, il venditore è tenuto a corrispondere un indennizzo automatico al cliente, da inserire nell'apposito spazio informativo e, in caso di mancato rispetto delle modalità e/o tempistiche di preavviso, le variazioni unilaterali o i loro rinnovi non trovano applicazione.

31. L'Autorità di regolazione ha, inoltre, sottolineato che, per effetto della Deliberazione 386/2025/R/com, in vigore il 1° aprile 2026, il venditore sarà tenuto ad avvisare dell'avvenuto invio i clienti finali destinatari delle comunicazioni di variazione unilaterale delle condizioni contrattuali o di rinnovo con modifica delle condizioni economiche, utilizzando i recapiti forniti dal cliente finale (quali, ad esempio, il numero di cellulare, indirizzo *e-mail* o *app*) con una tempistica tale da garantire la ricezione dell'avviso prima della decorrenza della modifica delle condizioni contrattuali.

32. Quanto agli impegni proposti da Eni Plenitude, l'ARERA ha formulato considerazioni illustrate nel prosieguo.

Con riferimento alle misure di carattere procedurale e informativo, l'ARERA ha osservato che:

- a) ai sensi della deliberazione 315/2024/R/com, le somme riconosciute ai consumatori sulla base degli impegni proposti devono essere indicate nello scontrino dell'energia in apposita riga, salva l'opportunità di utilizzare una denominazione differente rispetto a quelle impiegate per indicare eventuali indennizzi previsti dal TIQV e la necessità di collocare l'informativa all'interno dello "spazio informativo del venditore" o nelle pagine aggiuntive o seguenti alla bolletta sintetica;
- b) l'invio - ai clienti destinatari di una comunicazione di rinnovo peggiorativo con esito KO - di una successiva comunicazione mediante raccomandata A/R presso l'indirizzo in cui è attiva la fornitura interessata dal rinnovo pare estendere quanto previsto dalla regolazione vigente. Resta fermo che, in caso di controversia circa l'efficacia delle variazioni unilaterali e dei rinnovi delle condizioni economiche dei contratti, sorta a seguito della contestazione avanzata dal cliente destinatario circa la ricezione dell'atto, grava sul venditore l'onere della prova del recapito degli atti menzionati all'indirizzo del destinatario;
- c) l'invio al cliente, contestualmente alla comunicazione mediante raccomandata A/R di cui sopra, anche una *e-mail* informativa dell'avvenuto invio della comunicazione di rinnovo presso l'indirizzo di fornitura con allegata la comunicazione medesima pare estendere quanto previsto dalla regolazione vigente a partire dal 1° aprile 2026;
- d) anche la misura relativa all'invio di un SMS che informa della disponibilità di documentazione contrattuale rilevante presso l'area personale invitando il consumatore a prenderne visione, appare conforme alla regolazione vigente;
- e) l'invio di un *reminder* ai clienti interessati da una comunicazione di rinnovo peggiorativo di cui non si dispongano dati di tracciamento, tramite i canali di contatto a propria disposizione e prima che le condizioni entrino in vigore, non contrasta con la regolazione di settore, fermo restando che, in caso di contestazione circa la ricezione dell'atto, l'onere della prova dell'avvenuto recapito grava sul venditore dell'atto medesimo;
- f) l'accoglimento automatico dei reclami per mancato ricevimento della comunicazione presentati entro il quarto ciclo di fatturazione non appare in linea con la regolazione di settore che non pone alcuna limitazione temporale per l'inoltro di un reclamo da parte del cliente, né per il suo eventuale accoglimento da parte del venditore.

Quanto alle misure di carattere compensativo, l'ARERA ha rilevato che:

- a) in favore dei clienti destinatari di comunicazioni di rinnovo peggiorative con esito KO dovrebbero trovare applicazione le condizioni contrattuali previgenti, per l'effetto degli articoli 1334 e 1335 del Codice civile, in relazione alle comunicazioni inviate fino al 31 dicembre 2024, e in ragione dell'articolo 13 del Codice di condotta commerciale, per quelle inviate dal gennaio 2025;

b) le medesime conclusioni valgono anche per i destinatari delle misure compensative in favore del *cluster* Null e dei destinatari di comunicazioni del periodo non tracciato (1° gennaio - 31 agosto 2023), dal momento che l'onere della prova del recapito grava sul venditore.

Peraltro, in linea generale, si dovrebbe ragionevolmente presumere che il *cluster* Null abbia ricevuto le comunicazioni di rinnovo, non potendosi ricavare alcun elemento contrario dall'esito (non) tracciato nei *report* di Poste Italiane S.p.A.

VI. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

33. L'Autorità ritiene che gli impegni proposti da Eni Plenitude, fermo restando il rispetto degli obblighi imposti dalle norme di rango primario e della regolazione di settore, siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestata nella comunicazione di avvio del 4 marzo 2025, poiché investono tutti i profili oggetto del procedimento e appaiono risolutivi delle connesse criticità.

34. Segnatamente, le misure di carattere procedurale e informativo appaiono migliorative rispetto alle modalità di comunicazione dei rinnovi precedentemente adottate ed estendono le previsioni della regolazione sul punto. Infatti, l'introduzione di una pluralità di strumenti di comunicazione al cliente finale fra loro complementari (SMS, *e-mail*, Area riservata, raccomandata) contribuisce a limitare il rischio che il consumatore non sia tempestivamente informato delle condizioni del rinnovo.

35. Più precisamente, la procedura proposta per la gestione delle comunicazioni di rinnovo a condizioni economiche peggiorative, in virtù del citato approccio multicanale - comprensivo di un secondo invio della comunicazione tramite raccomandata con ricevuta di ritorno accompagnata da comunicazioni ulteriori inviate tramite *e-mail* e SMS al cliente (alle quali è allegata la comunicazione di rinnovo) - supera le previsioni regolamentari e, in ogni caso, esclude del tutto il rinnovo nei casi di esito KO¹⁴.

Analogamente, l'impegno assunto da Eni Plenitude in relazione alle comunicazioni di rinnovo non tracciate dal vettore postale (Null), che prevede il successivo invio di un messaggio ai clienti interessati attraverso gli ulteriori recapiti a disposizione della società, appare idoneo a far fronte alle incertezze derivanti dalla mancata disponibilità dei dati di tracciamento.

A ogni modo, nell'eventualità che si verificino esiti KO e Null, per entrambe le categorie appare dirimente l'impegno della società a ripristinare automaticamente le condizioni economiche previgenti in favore dei consumatori che presentino, entro il quarto ciclo di fatturazione successivo al rinnovo, reclami relativi alla mancata ricezione delle comunicazioni.

Si rileva che, alla luce dei presidi informativi introdotti dal Professionista, le ipotesi di reclamo intempestivo per mancato ricevimento delle comunicazioni di rinnovo assumeranno ragionevolmente carattere residuale.

In ogni caso, l'accettazione di tale impegno non esime il professionista dall'obbligo di vagliare ed esitare qualunque reclamo presentato anche successivamente al quarto ciclo di fatturazione, nel rispetto della normativa di rango primario e della regolazione di settore, tenuto conto che l'onere di dimostrare l'avvenuto recapito della comunicazione di rinnovo delle condizioni economiche grava sempre e, comunque, sul Professionista.

36. Anche le misure di tipo compensativo appaiono apprezzabili e congrue rispetto alle condotte contestate: Eni Plenitude, infatti, per il periodo intercorrente tra il 1° gennaio 2023 e il 13 marzo 2025, si impegna a riconoscere, in maniera automatica, in favore di oltre [90.000-110.000] consumatori appartenenti ai *cluster* dei clienti destinatari di comunicazioni KO e Null peggiorative (in base al criterio identificato dal professionista e sopra descritto al punto 24), il ristoro di una significativa quota della maggiore spesa connessa agli aumenti tariffari derivanti dalle comunicazioni inesitate.

37. Inoltre, la misura appare rilevante anche rispetto alla platea dei consumatori interessati dalla pratica commerciale, incidendo sia sui destinatari con esito Null, sia su quelli del periodo non tracciato (compreso tra gennaio e settembre 2023) che siano stati interessati da una comunicazione di rinnovo con probabile esito KO (in base al criterio identificato dal professionista e sopra descritto al punto 24).

38. Si rileva che, nel contesto del presente provvedimento di accoglimento degli impegni presentati dal Professionista, senza accertamento dell'infrazione, le misure compensative proposte investono in modo automatico tutti i destinatari di una comunicazione di rinnovo in aumento con esito della consegna KO e quelli per cui sia più probabile il mancato recapito (in base al criterio identificato dal professionista e sopra descritto al punto 24).

39. Quanto alle considerazioni espresse dall'ARERA circa i ristori proposti da Eni Plenitude occorre preliminarmente osservare che il regolatore di settore non è competente a valutare l'idoneità degli impegni a risolvere le criticità consumeristiche evidenziate dall'Autorità nel proprio provvedimento di avvio, essendo tale attività riservata a questa Autorità. Il parere richiesto, ai sensi dell'articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice del consumo, al regolatore riguarda unicamente gli aspetti regolati rispetto ai quali potrebbero incidere, nel caso di specie, gli impegni proposti dalla Parte. Al riguardo, non emergono dal parere dell'ARERA incompatibilità degli impegni con la regolazione vigente, in quanto i ristori oggetto della proposta di Eni Plenitude lasciano impregiudicato il diritto dei consumatori di far valere ulteriori pretese nelle sedi competenti.

¹⁴ [Il Professionista già a partire dal 1° gennaio 2025, in caso di esito KO della comunicazione, interrompe la procedura di rinnovo delle condizioni economiche.]

40. Sul punto, peraltro, è opportuno ricordare che l'istituto degli impegni non è concepito per risarcire interamente i consumatori dai pregiudizi subiti dalle condotte poste in essere dal Professionista, ma mira a fornire una rapida risposta all'interesse pubblico di ripristino del corretto funzionamento del mercato, anche in fattispecie particolarmente complesse, come la presente.

41. Quanto alla tempistica di erogazione dei ristori, la parte ha individuato in modo puntuale i termini temporali per il conguaglio delle somme spettanti a tutti i consumatori incisi, distinguendo tra i diversi cicli di fatturazione.

42. Le controdeduzioni depositate dall'associazione Codici risultano assorbite dalle considerazioni che precedono.

43. Alla luce delle predette considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit, nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione

DELIBERA

a) di rendere obbligatori ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10, comma 2, lettera a), del Regolamento, nei confronti della società Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit gli impegni dalla stessa presentati nella loro versione definitiva in data 28 luglio 2025, come descritti nella dichiarazione allegata, che costituisce parte integrante del provvedimento;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10, comma 2, lettera a), del Regolamento;

c) che la società Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit informi l'Autorità, entro sei mesi dalla data di notifica della presente delibera, dell'attuazione sino a quel momento degli impegni e, infine, entro otto mesi dalla data di notifica della presente delibera, dell'integrale attuazione degli stessi.

Ai sensi dell'articolo 10, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

a) il Professionista non dia attuazione agli impegni assunti;

b) si modifichi la situazione di fatto rispetto a uno o più elementi su cui si fonda la decisione;

c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalla Parti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 10.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza, l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli