BIAGIO DE FILPO
AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE
18.11.2026 07:44:47 UTC

NICOLA DELL'ACQUA
AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE
18.11.2026 14:18:05 UTC

Eni Plenitude
Via Giovanni Lorenzini, 4
20139 Milano (MI) – Italy
Tel. centralino + 39 025201
corporate.eniplenitude.com

VERSIONE NON CONFIDENZIALE

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

Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit ("**Plenitude**" o la "**Società**), con sede legale in Milano (MI) - 20139, Via Giovanni Lorenzini n. 4, C.F./P.IVA 12300020158 – R.E.A. Milano n. 1544762.

2. Numero del procedimento e fattispecie contestata

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.

Più in dettaglio, nel Provvedimento di Avvio, l'ARERA ha rilevato che, nell'ambito delle ispezioni telefoniche effettuate, "*in violazione dell'articolo 5, comma 1, del Codice di condotta commerciale, quasi tutti gli operatori non hanno rappresentato al cliente finale*

i corrispettivi unitari dovuti dai clienti per la prestazione del servizio in misura fissa esclusivamente in euro/punto di prelievo/anno nel caso di fornitura di energia elettrica e in euro/punto di riconsegna/anno nel caso di fornitura di gas naturale (lett. b); in violazione dell'articolo 6, comma 1, lett. a), del Codice di condotta commerciale, tutti gli operatori non forniscono al cliente finale la stima della spesa annua di tutti i corrispettivi dovuti dal cliente finale in relazione all'esecuzione del contratto di fornitura o forniscono un'informazione inesatta; in violazione dell'articolo 9, comma 1, del Codice di condotta commerciale, tutti gli operatori non forniscono al cliente finale informazioni corrette sulle condizioni economiche dell'offerta e/o sulle garanzie richiestegli o, in due casi, sulle modalità di pagamento e di fatturazione (lett. c); quasi tutti gli operatori non forniscono informazioni complete o esatte al cliente in ordine alle modalità di rinnovo o alla durata delle condizioni economiche delle offerte (lett. f); […] *inoltre, alcuni operatori non hanno assolto all'obbligo di chiarire in caso di clienti vulnerabili dell'energia elettrica il proprio diritto di scegliere, in alternativa all'offerta commerciale del venditore del mercato libero, le condizioni economiche e contrattuali stabilite da ARERA e il modo per acquisire tutte le informazioni pertinenti (lett. g)*".

3. **Dichiarazione di cessazione della condotta contestata**

La Società, pur respingendo gli addebiti mossi, dichiara che le condotte contestate devono ad oggi considerarsi cessate.

Si evidenzia infatti che Plenitude ha provveduto, in data 24 giugno 2025, ad inviare ai fornitori del servizio di *Call Center Inbound* che si occupano della prospettazione per via telefonica delle proprie offerte di fornitura luce e gas una comunicazione (che si deposita *sub* **Allegato 1**) con la quale ha ribadito agli stessi l'importanza di rappresentare ai clienti tutte le informazioni precontrattuali che, sulla base del Provvedimento di Avvio,

sarebbero state rese in maniera incompleta o inesatta nell'ambito delle conversazioni telefoniche oggetto di accertamenti ispettivi. Nella comunicazione Plenitude ha chiarito che non saranno tollerate inadempienze rispetto a quanto rappresentato.

Con la comunicazione in questione, tali operatori telefonici sono inoltre stati invitati ad attenersi scrupolosamente agli *script* che continueranno ad essere forniti dalla Società con cadenza periodica (in modo che gli stessi tengano conto degli aggiornamenti di prezzi e delle eventuali novità normative o regolamentari) e a fornire ai potenziali clienti informazioni in ogni caso coerenti con quanto riportato nella documentazione precontrattuale e contrattuale messa a loro disposizione dalla Società.

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 Plenitude con il presente formulario sono preordinati ad assicurare la piena tutela degli interessi dei consumatori asseritamente violati, senza tuttavia rappresentare alcuna forma di acquiescenza, riconoscimento e/o ammissione di responsabilità da parte della Società.

1. **Impegno n. 1**: Plenitude si impegna a potenziare il piano di eventi formativi a favore degli operatori preposti alla gestione delle chiamate *inbound* con iniziative di formazione specifiche. Plenitude si impegna inoltre ad elaborare e mettere a disposizione degli operatori delle FAQ aventi ad oggetto le informazioni rientranti nel perimetro delle contestazioni di cui al Provvedimento di Avvio in modo da arricchire e potenziare il novero di *asset* informativi su cui gli operatori possono fare affidamento per una corretta e completa attività di prospettazione delle offerte tramite canale *inbound.*

2. **Impegno n. 2**: Plenitude si impegna: **i)** ad implementare un meccanismo di *mystery call* tese a verificare in concreto il rispetto, da parte degli operatori telefonici del canale *inbound*, delle direttive impartite dalla Società in merito agli obblighi informativi previsti dal Codice di Condotta e, più in generale, alla chiarezza e completezza dell'esposizione delle proprie offerte per la fornitura luce e/o gas; **ii)** a comunicare le eventuali discrasie riscontrate nell'ambito delle *mystery call* al gestore dei singoli *Call Center Inbound* incaricati da Plenitude, che condividerà tempestivamente con il personale addetto quanto emerso (ad es. mediante eventi di formazione individuali) per garantire la corretta esecuzione del contratto e non esporsi a possibili contestazioni; e **iii)** tener conto degli elementi tratti dalle *mystery call* per migliorare le attività di formazione e intervenire sui materiali informativi destinati agli operatori telefonici del canale *inbound*.

3. **Impegno n. 3**: Plenitude si impegna a realizzare una campagna informativa, di durata triennale, a favore dei clienti finali che, tra l'altro, mostrerà le modalità e le utilità del Portale Offerte dell'ARERA, da consultare per avere una maggiore consapevolezza circa le offerte disponibili sul mercato. Tale campagna non sarà in alcun modo riconducibile a Plenitude e/o ad ARERA e verrà realizzata per il tramite di uno spot televisivo che sarà prodotto da Plenitude, con la collaborazione di un'agenzia di comunicazione, e trasmesso dalla Fondazione Pubblicità Progresso attraverso diversi canali.

****

Il valore complessivo degli impegni proposti è pari a circa [redacted] **euro,** fermo restando che alcuni degli impegni proposti (ad es. le misure in materia di formazione e l'impegno a valutare le misure più opportune per il monitoraggio degli operatori del *Call Center*

Inbound successivamente al termine del periodo di efficacia dell'Impegno 2) saranno assunti a tempo indeterminato, acquisendo carattere strutturale e, pertanto, verranno periodicamente reiterati anche al di là della durata indicata nella sezione descrittiva dei singoli impegni.

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:

- assicurano e garantiscono che i propri fornitori del servizio di *Call Center Inbound* siano costantemente aggiornati e formati sulle normative rilevanti ai fini della prospettazione delle offerte, ivi inclusi gli obblighi regolamentari previsti, *inter alia*, dal Codice di Condotta;
- consentono la responsabilizzazione degli operatori e adeguate forme di controllo a sorpresa sul loro operato da parte della Società, anche nell'ottica di adottare gli opportuni provvedimenti per contrastare episodi di incompleta prospettazione delle offerte di luce e gas;
- rafforzano il processo di gestione delle chiamate *inbound* in sede di prospettazione dell'offerta commerciale, assicurandone la conformità regolamentare;
- contribuiscono al funzionamento del sistema grazie a iniziative a sostegno dei consumatori volte ad accrescere la consapevolezza da parte degli stessi delle peculiarità del settore energetico.

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 ad integrare le ordinarie attività di formazione destinate agli operatori del *Call Center Inbound* deputati alla prospettazione telefonica delle offerte di fornitura luce e/o gas con un corso formativo obbligatorio straordinario avente ad oggetto, in generale, gli obblighi di informativa precontrattuale previsti dal Codice di Condotta con un *focus* specifico sulle informazioni precontrattuali oggetto di contestazione e sulle modalità di comunicazione al cliente, affinché le conversazioni siano improntate alla chiarezza oltre che alla completezza dell'informazione resa.

L'erogazione del corso, della durata di 3 ore, verrà avviata entro i due mesi successivi all'eventuale adozione da parte di ARERA del provvedimento con cui saranno approvati e resi obbligatori gli impegni, tramite le piattaforme *e-learning* di Plenitude a circa [redacted] operatori telefonici. Ad esito del completamento del corso, è previsto un test finale teso a verificare l'opportuno apprendimento da parte degli operatori di tutti gli elementi rilevanti ai fini della valutazione delle offerte di fornitura. Si precisa che il corretto superamento di tale test verrà considerato requisito necessario affinché i singoli operatori possano continuare ad effettuare le attività di promozione telefonica delle offerte luce e/o gas di Plenitude: ciò vuol dire che, nel caso in cui uno o più operatori non riescano a superare il test entro la data sopra indicata, gli stessi non potranno effettuare attività per conto di Plenitude fintanto che non porteranno a compimento il corso.

Resta fermo che il corso dovrà obbligatoriamente essere completato da ogni nuovo operatore prima di iniziare ad operare per conto di Plenitude e i relativi contenuti saranno tempestivamente aggiornati per recepire eventuali novità normative e

regolatorie e saranno sempre a disposizione per la consultazione da parte degli operatori dei *Call Center Inbound*.

Gli operatori che hanno già partecipato e superato il corso di formazione saranno tenuti a frequentarlo nuovamente ogni 3 anni, salvo gli aggiornamenti che si rendessero necessari a fronte di modifiche normative o regolatorie inerenti ai contenuti somministrati e che saranno approntati tempestivamente.

In aggiunta a quanto sopra, Plenitude si impegna ad erogare un corso di formazione in presenza sulle medesime tematiche ai [redacted] formatori degli operatori del servizio di *Call Center Inbound*, ossia alle figure responsabili dell'analisi e della gestione delle competenze degli operatori di tale canale. Tale corso avrà una durata complessiva di 6 ore e sarà reiterato ogni 3 anni salvo gli aggiornamenti che si rendessero necessari a fronte di modifiche normative o regolatorie inerenti ai contenuti somministrati e che saranno approntati tempestivamente.

Plenitude si impegna inoltre ad elaborare e mettere a disposizione dei propri fornitori del servizio di *Call Center Inbound* delle FAQ aventi ad oggetto le informazioni rientranti nel perimetro delle contestazioni di cui al Provvedimento di Avvio in modo da arricchire e potenziare il novero di *asset* informativi su cui gli operatori possono fare affidamento nelle attività di prospettazione delle offerte tramite canale *inbound.*

Si precisa che tali FAQ andranno ad integrare i materiali che già oggi Plenitude mette a disposizione degli operatori per indirizzare la gestione delle attività di prospettazione delle offerte nel canale telefonico *inbound* (ad es. gli *script*) e verranno elaborate in modo da garantire all'operatore un pronto e agevole riferimento per rispondere alle possibili domande dei potenziali clienti.

Inoltre, le FAQ saranno costantemente aggiornate da parte della Società ad esito dei vari

interventi formativi così da intercettare altresì eventuali modifiche del quadro normativo e regolatorio vigente e, per questa via, prevenire in radice ogni possibile discrasia in sede di prospettazione delle offerte di fornitura di energia elettrica e/o gas da parte degli operatori dei *Call Center Inbound*, costituendo così un presidio ulteriore alla formazione costante e continua dei suddetti operatori.

La Società intende poi prendere spunto anche dalle attività di *mystery call* di cui all'Impegno 2 (cfr. *infra*) per identificare i profili su cui le risposte fornite dagli operatori potrebbero essere oggetto di ulteriore affinamento per modificare/integrare di conseguenza i corsi di formazione e le FAQ. Tale soluzione consente infatti a Plenitude di intervenire prontamente per sanare i possibili profili di incompletezza informativa che dovessero emergere in concreto nel corso delle attività di monitoraggio e indirizzare correttamente le risposte fornite dagli operatori ai medesimi quesiti o a quesiti analoghi eventualmente proposti dai potenziali clienti.

b) Costi previsti

Il costo complessivo stimato per le attività necessarie a dar seguito all'impegno sulla formazione è pari a circa [redacted] **euro** per ogni edizione (Allegato 2).

c) Tempi di attuazione e durata degli impegni

Le attività di formazione e messa a disposizione delle FAQ oggetto del presente impegno verranno avviate entro i due mesi successivi alla data di notifica da parte di ARERA del provvedimento con cui saranno approvati e resi obbligatori gli impegni.

Per quanto riguarda la durata, la Società si impegna a rendere permanente l'impegno relativo alle attività di formazione dal momento che il corretto completamento di tali attività formative verrà considerato come condizione necessaria affinché eventuali

nuovi operatori telefonici del canale *inbound* possano iniziare ad operare per conto di Plenitude.

Analogamente, anche l'impegno relativo alla predisposizione, adozione e aggiornamento costante delle FAQ esplicative ad esito dei vari interventi formativi deve considerarsi permanente.

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

L'impegno relativo al rafforzamento delle attività di formazione degli operatori deputati alla prospettazione telefonica delle offerte di fornitura luce e/o gas presenta una portata particolarmente ampia (rivolgendosi a una platea di circa [redacted] interessati) e risulta adeguato a garantire un miglioramento complessivo del livello di preparazione tecnica dei singoli operatori e ad assicurare per questa via il rispetto di livelli di qualità elevati nella gestione delle chiamate *inbound*, con evidenti benefici per i consumatori.

Le FAQ che Plenitude si impegna ad elaborare e aggiornare costantemente rappresentano uno strumento aggiuntivo e di pronta consultazione sul quale gli operatori possono fare affidamento per recuperare agevolmente ogni informazione rilevante in merito ai profili oggetto di istruttoria.

Inoltre, l'attività di raccordo del contenuto delle attività di formazione e delle FAQ con le risultanze delle *mystery call* (cfr. *infra* Impegno n. 2) consente alla Società di strutturare un presidio informativo che si auto-alimenta e progredisce nel tempo, con la visione di accrescere progressivamente il livello di chiarezza e intellegibilità delle informazioni fornite dai *Call Center* nella prospettazione delle offerte luce e gas di Plenitude da parte degli operatori del canale *inbound*.

Impegno n. 2:

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

La Società si impegna ad adottare specifici strumenti di monitoraggio e controllo che le consentiranno di verificare che nella gestione delle chiamate da parte del personale dei *Call Center inbound* sia assicurata chiarezza, completezza e trasparenza nella rappresentazione delle offerte ai potenziali clienti e di massimizzare l'affidabilità della fase precontrattuale del processo commerciale.

In particolare, Plenitude si impegna infatti in questa sede a:

i) implementare un meccanismo di controllo (**consistente in un ciclo di almeno [redacted] *mystery call* con cadenza mensile**) teso a verificare il rispetto da parte degli operatori telefonici delle direttive impartite dalla Società in merito agli obblighi informativi da soddisfare nella fase precontrattuale ai sensi del Codice di Condotta e, più in generale, in merito alla chiarezza e completezza dell'esposizione delle proprie offerte per la fornitura luce e/o gas;

ii) comunicare, nel rispetto delle normative vigenti (soprattutto in ambito *privacy*), le eventuali discrasie riscontrate nell'ambito delle *mystery call* al gestore dei singoli *Call Center Inbound* che assumerà ogni opportuno provvedimento sia per informare gli addetti sia per evitare che i medesimi profili di incompletezza informativa vengano reiterati anche in chiamate successive (ad es. mediante l'erogazione di attività di formazione aggiuntiva, individuali o di gruppo a seconda del grado di diffusione degli eventuali profili di criticità riscontrati nell'ambito delle *mystery call*); e

iii) prendere spunto dalle criticità eventualmente riscontrate nell'ambito delle attività di *mystery call* per migliorare le attività di formazione e intervenire sui

materiali informativi destinati agli operatori telefonici del canale *inbound* nell'ottica di assicurare che la comunicazione delle proprie offerte sia sempre chiara, esaustiva e in linea con i migliori *standard* di mercato (ad esempio, inserendo delle nuove FAQ su tematiche in relazione alle quali siano emersi profili di scarsa chiarezza nelle attività di monitoraggio o utilizzando la sezione *news* del portale riservato agli operatori per richiamare l'attenzione su specifici argomenti).

A tali fini, Plenitude intende adottare una specifica procedura per agevolare l'emersione di eventuali profili di problematicità riscontrati nell'ambito delle attività di monitoraggio così da assicurarne la pronta trattazione all'interno delle attività di formazione riservate agli operatori.

Più in dettaglio, gli eventuali profili di rilievo verranno discussi all'interno degli incontri periodici tra la funzione interna di Plenitude dedicata alla qualità del servizio *inbound* e i soggetti responsabili della gestione degli operatori (cd. *Supervisor*), che, a loro volta, trasmetteranno ai *Team Leader* e agli operatori del *Call Center Inbound* quanto emerso nell'ambito di tali interlocuzioni. In tali attività di condivisione verrà coinvolto anche il responsabile della formazione degli operatori che provvederà a modificare, sulla base di quanto emerso nelle attività di monitoraggio, i materiali formativi da erogare e ad organizzare, ove necessario, delle sessioni formative straordinarie mirate o a rendere accessibili agli operatori brevi pillole di aggiornamento.

Le attività di controllo e monitoraggio oggetto del presente impegno andranno a rafforzare i presidi consistenti in attività di ascolto a campione delle chiamate ricevute dai clienti articolate nella due differenti modalità di seguito descritte:

- **Affiancamento e Ascolto**: si tratta di sessioni di ascolto contestuale alla

conversazione telefonica tra il cliente e l'operatore del *Call Center Inbound* nell'ambito delle quali il personale di Plenitude ascolta in cuffia a campione le chiamate per verificare la corretta prospettazione delle offerte di fornitura di energia elettrica e gas o la sussistenza di eventuali aree di scarsa chiarezza;

- **Ascolto da remoto**: si tratta di attività di ascolto differite a campione nell'ambito delle quali il personale Plenitude ascolta la registrazione di alcune chiamate per verificare la corretta prospettazione delle offerte di fornitura di energia elettrica e gas o la sussistenza di eventuali aree di scarsa chiarezza.

Anche nel caso di eventuali problematicità riscontrate nel corso delle attività di ascolto sopra descritte, il processo in essere prevede:

- **Il coinvolgimento del Formatore e/o del personale operativo del fornitore** per un'analisi dei *gap* riscontrati;
- **La definizione degli eventuali interventi di formazione straordinaria più opportuni**.

b) Costi previsti

Il costo complessivo stimato per le diverse attività di monitoraggio e controllo di cui al presente impegno è pari a circa [redacted] **euro** per il primo anno e circa [redacted] **euro** per gli anni successivi, per un totale di [redacted] **euro** tenuto conto della proposta durata triennale del presente impegno (Allegato 3).

c) Tempi di attuazione e durata degli impegni

Le tempistiche stimate per l'avvio delle attività di monitoraggio e controllo sono di 3 mesi dalla data di notifica da parte di ARERA del provvedimento con cui saranno approvati e resi obbligatori gli impegni.

Per quanto riguarda la durata, la Società si impegna a svolgere le attività di cui al presente impegno per 3 anni al fine di verificarne l'efficacia.

Resta in ogni caso fermo che, anche al termine del periodo sopra indicato per quanto riguarda la durata del presente impegno, Plenitude continuerà a porre in essere ogni più opportuna attività di verifica dell'operato dei propri *Call Center Inbound* con le modalità che riterrà più efficaci, anche tenuto conto delle evoluzioni tecnologiche che dovessero *medio tempore* intervenire.

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 della strutturata forma di controllo a cui saranno sottoposti i soggetti incaricati della gestione delle attività di *Call Center Inbound*, garantisce, da un lato, la verifica diretta ed immediata dell'efficacia delle attività formative di cui all'Impegno n. 1 e, dall'altro lato, consente a Plenitude di intercettare prontamente eventuali irregolarità nella prospettazione delle offerte luce e/o gas e predisporre ogni più opportuna misura consequenziale.

Impegno n. 3

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

Plenitude si impegna a realizzare una campagna informativa, di durata triennale, destinata ai clienti finali di energia elettrica e gas e volta a mostrare le modalità e le utilità del Portale Offerte dell'ARERA, da consultare preventivamente in fase di scelta del fornitore per avere una maggiore consapevolezza delle offerte disponibili sul mercato e poter disporre degli elementi necessari per orientarsi nella scelta tra le stesse.

In particolare, la campagna informativa sarà volta a pubblicizzare il Portale Offerte quale strumento istituzionale essenziale per confrontare in modo trasparente e oggettivo le offerte disponibili sul mercato e a fornire tutte le informazioni necessarie per un utilizzo consapevole dello stesso da parte degli utenti (ad esempio, dove trovarlo, come utilizzarlo, come leggerne i risultati, etc.) così da incentivarne la consultazione.

Tale campagna verrà realizzata attraverso la produzione di uno *spot* televisivo della durata di 30'' che sarà realizzato da Plenitude con il supporto di agenzie di comunicazione selezionate in base alle competenze in materia di marketing così da garantire un elevato grado di professionalità e di efficacia comunicativa della campagna stessa (si deposita *sub* Allegato 4, a titolo meramente esemplificativo, il possibile *concept* creativo dello spot).

Lo spot verrà diffuso su diverse reti televisive, in coerenza con quanto di seguito descritto**.**

In primo luogo, lo spot sarà infatti **pubblicato a livello televisivo (oltre che sui propri social network) dalla Fondazione Pubblicità Progresso** che, a tali fini, utilizzerà i canali a propria disposizione (si tratta delle emittenti televisive aderenti alla Fondazione che mettono a disposizione di quest'ultima appositi spazi pubblicitari). Il patrocinio della Fondazione Pubblicità Progresso garantirà l'imparzialità, la neutralità e l'istituzionalità della campagna informativa, assicurando altresì la diffusione a mezzo televisivo della campagna informativa sull'intero territorio nazionale.

Fermo restando che non è allo stato possibile pianificare con precisione il calendario di diffusione dello spot televisivo (ciò che, con ogni evidenza, dipende dagli slot che verranno messi a disposizione della Fondazione Pubblicità Progresso da parte delle emittenti televisivi), la Fondazione ha fornito a Plenitude una stima del numero di

passaggi televisivi che potrebbero essere riservati allo spot, quantificandoli in misura pari a circa [redacted] nel corso di ciascun anno del triennio di durata della campagna, nonché una stima del numero di passaggi per singola emittente televisiva (al riguardo, cfr. Allegato 5).

Ciò premesso, la Società si impegna in ogni caso a concordare con la Fondazione le modalità di diffusione più coerenti con l'obiettivo di assicurare l'efficacia della campagna.

In secondo luogo, **lo spot verrà diffuso anche su ulteriori emittenti televisive locali di cui Plenitude acquisterà gli spazi pubblicitari**. Più in dettaglio, nella prospettiva di assicurare la più ampia diffusione allo spot mediante canali ulteriori rispetto a quelli della Fondazione Pubblicità Progresso, Plenitude ha preso contatti, per il tramite della propria agenzia di marketing, con diverse emittenti televisive locali per l'acquisto di spazi pubblicitari *ad hoc* presso cui diffondere lo spot.

Ciò contribuirà evidentemente, come meglio descritto all'interno dell'Allegato 6, a massimizzare la diffusione dello spot **garantendo allo stesso, in aggiunta a quanto previsto nell'ambito della campagna con Pubblicità Progresso, un totale di oltre [redacted] passaggi ulteriori per ogni anno del triennio di durata della campagna, con una copertura temporale della campagna di circa 9 settimane e una pianificazione a scacchiera presso le principali emittenti locali** (che congiuntamente coprono l'intero territorio nazionale, essendo emittenti operative in tutte le regioni d'Italia).

In ogni caso, per garantire il raggiungimento dell'obiettivo prefissato con la realizzazione della predetta campagna informativa, Plenitude implementerà un sistema di monitoraggio e di *reporting* sull'andamento della campagna stessa.

In particolare, la Società: **(i)** come visto sopra, validerà preventivamente tutti i materiali

informativi realizzati dalle agenzie di comunicazione di propria fiducia, **(ii)** supervisionerà, attraverso controlli periodici, l'andamento della campagna informativa, e **(iii)** trasmetterà ad ARERA con cadenza annuale un report sull'andamento della campagna, consentendo per questa via all'Autorità di vigilare concretamente sull'efficacia e sulla conformità delle attività svolte rispetto agli obiettivi prefissati.

Nel materiale della predetta campagna non comparirà alcun riferimento (ragione sociale, logo, link al sito, etc.), neanche indiretto, a Eni Plenitude o a sue controllate o collegate, nonché all'Autorità.

b) Costi previsti

Il costo complessivo stimato per la realizzazione della campagna informativa, di durata triennale, a favore dei consumatori è di [redacted] **euro**.

Tale importo include i costi che verranno sostenuti da Plenitude per la produzione dei materiali afferenti alla campagna (ivi inclusi eventuali corrispettivi riconosciuti ad agenzie di comunicazione *partner* di Plenitude), nonché per il pagamento dell'importo della quota associativa da corrispondere alla Fondazione Pubblicità Progresso e per l'acquisto degli spazi televisivi delle emittenti locali presso cui lo spot verrà ulteriormente diffuso.

Più in dettaglio, i costi sono così ripartiti:

- [redacted] euro per il primo anno di adesione alla Fondazione Pubblicità Progresso e [redacted] per ciascuno dei due anni successivi, per un totale di [redacted] **euro nel corso del triennio di durata della campagna**. La sola adesione alla Fondazione darà a Plenitude la possibilità di pubblicare la campagna nei relativi canali (cfr. Allegato 5);
- [redacted] **euro** per la produzione dello spot nell'ambito del rapporto con Pubblicità Progresso (cfr. Allegato 5);

- [redacted] euro l'anno per l'acquisto degli spazi pubblicitari presso le emittenti televisive locali, per un totale di [redacted] **euro nel corso del triennio di durata della campagna** (cfr. Allegato 6);

c) Tempi di attuazione e durata degli impegni

La campagna avrà una durata di complessivi **3 anni** dalla notifica della delibera di approvazione dei presenti impegni. Le tempistiche di pubblicazione dei contenuti afferenti alla campagna verranno definite di volta in volta con la Fondazione Pubblicità Progresso (che, come visto sopra, gestirà direttamente le attività di pianificazione e pubblicazione della campagna) e con le emittenti televisive locali.

Con riferimento invece alla messa in onda, Plenitude si attende di poter avviare la campagna informativa, con la pubblicazione del primo spot televisivo, entro 6 mesi dalla notifica dell'eventuale approvazione degli impegni da parte di ARERA. Tali tempistiche si rendono necessarie al fine di consentire a Plenitude la realizzazione *ex novo* dei materiali comunicativi e informativi oggetto della campagna e di pianificare, insieme alla Fondazione Pubblicità Progresso e alle emittenti televisive locali, il calendario per la diffusione della stessa.

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

L'impegno proposto è idoneo a garantire un valore aggiunto a tutti coloro che intendano sottoscrivere un'offerta luce e/o gas in quanto contribuisce a diffondere la conoscenza del Portale Offerte, evidenziandone l'utilità quale strumento di comparazione delle suddette offerte.

A tali fini, risulta essere determinante la scelta della Società di orientarsi verso un canale di comunicazione (ossia quello televisivo) capace di raggiungere efficacemente un'amplissima platea di utenti, tanto a livello nazionale quanto a livello locale.

Alla luce di quanto sopra, l'impegno in questione risulta quindi in ultima istanza funzionale 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 contiene 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 le informazioni in merito ai costi previsti per l'attuazione delle misure e ai dati relativi ai fornitori della Società, nonché tutti i documenti allegati. Si allega una versione non confidenziale del formulario stesso.

Michele Pizzolato
Head of Regulatory Affairs
Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit
Via Giuseppe Ripamonti, 85
20141 Milano MI
[redacted]

Documenti allegati

Allegato 1 – Comunicazione inviata ai fornitori del servizio di *Call Center Inbound*

Allegato 2 – Stima dei costi delle attività di formazione

Allegato 3 – Proposta economica di [redacted] per lo svolgimento delle attività di monitoraggio

Allegato 4 – Esempio di *concept* creativo dello spot

Allegato 5 – Riepilogo delle caratteristiche principali e dei costi connessi alla campagna con Pubblicità Progresso

Allegato 6 – Riepilogo delle caratteristiche principali e dei costi connessi alla diffusione dello spot elaborato con Pubblicità Progresso presso le emittenti televisive locali