BIAGIO DE FILPO
AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE
18.11.2026 07:44:38 UTC

NICOLA DELL'ACQUA
AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE
18.11.2026 14:17:58 UTC

ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

DELIBERAZIONE 17 NOVEMBRE 2026
427/2026/S/COM

DICHIARAZIONE DI AMMISSIBILITÀ E PUBBLICAZIONE DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI PRESENTATA DA ENI PLENITUDE S.P.A.

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

Nella 1408ª riunione del 17 novembre 2026

VISTI:

- la direttiva (UE) 2019/944 del Parlamento europeo e del Consiglio del 5 giugno 2019 (di seguito: direttiva (UE) 2019/944), relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica, che modifica la direttiva 2012/27/UE;
- la direttiva (UE) 2024/1788 del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 giugno 2024, relativa a norme comuni per i mercati interni del gas rinnovabile, del gas naturale e dell'idrogeno, che modifica la direttiva (UE) 2023/1791 e che abroga la direttiva 2009/73/CE;
- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- l'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- il decreto legislativo 19 marzo 2001, n. 68, recante "Adeguamento dei compiti del Corpo della Guardia di finanza, a norma dell'articolo 4 della legge 31 marzo 2000, n. 78";
- l'articolo 11 *bis*, del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35 e s.m.i., introdotto dalla legge 14 maggio 2005, n. 80;
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (di seguito: Codice del consumo) e successive modifiche e integrazioni;
- la legge 23 luglio 2009, n. 99;
- il decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93 e s.m.i. (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 15 dicembre 2005, n. 273/05, recante approvazione del Protocollo di Intesa relativo ai rapporti di collaborazione fra l'Autorità e la Guardia di Finanza;

- la deliberazione dell'Autorità 28 giugno 2018, 366/2018/R/com e il relativo Allegato A, recante Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali (di seguito: Codice di condotta commerciale) e successive modifiche e integrazioni;
- la deliberazione dell'Autorità 14 marzo 2023, 100/2023/R/com;
- gli Allegati A e B alla deliberazione dell'Autorità 12 maggio 2023, 201/2023/A (di seguito: deliberazione 201/2023/A);
- la deliberazione dell'Autorità 12 maggio 2023, 202/2023/A;
- la deliberazione dell'Autorità 13 giugno 2023, 266/2023/A;
- la deliberazione dell'Autorità 3 agosto 2023, 362/2023/R/eel e s.m.i;
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 19 dicembre 2023, 598/2023/E/com recante "Modifiche al regolamento per la disciplina dei procedimenti sanzionatori e delle modalità procedurali per la valutazione degli impegni" (di seguito: l'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità dell'8 ottobre 2024, 398/2024/E/com (di seguito: deliberazione 398/2024/E/com);
- la determinazione del Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni dell'Autorità 26 maggio 2025, DSAI/12/2025/com (di seguito: determinazione DSAI/12/2025/com).

CONSIDERATO CHE:

- con la deliberazione 398/2024/E/com l'Autorità ha approvato un programma di controlli telefonici mediante chiamate ai recapiti dei servizi telefonici commerciali dei venditori attivi nei mercati liberalizzati di energia elettrica e/o gas naturale, che sono stati svolti tra il 21 novembre e il 5 dicembre 2024, in collaborazione con il Nucleo Speciale Beni e Servizi della Guardia di Finanza;
- dalla documentazione trasmessa dal predetto Nucleo Speciale (prot. Autorità 88509 del 20 dicembre 2024 e 7040 del 3 febbraio 2025) e da quella acquisita dai siti *web* dei venditori o dal Portale Offerte è emerso che, tra gli altri, Eni Plenitude S.p.A. (di seguito anche società) non ha rispettato alcuni obblighi informativi prescritti del Codice di condotta commerciale;
- pertanto, con determinazione DSAI/12/2025/com è stato avviato nei confronti di Eni Plenitude un procedimento sanzionatorio per violazione dell'articolo 5, comma 1, del Codice di condotta commerciale per non aver 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); dell'articolo 6, comma 1, lett. a), del Codice di condotta commerciale (per non aver fornito 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 avere fornito un'informazione inesatta) e dell'articolo 9, comma 1, del Codice di condotta commerciale (per non aver fornito al cliente finale

informazioni corrette sulle condizioni economiche dell'offerta e/o sulle garanzie richiestegli o sulle modalità di pagamento e di fatturazione (lett. c) in ordine alle modalità di rinnovo del contratto e/o alla durata delle condizioni economiche (lett. f), nonché le informazioni sui diritti dei consumatori (lett. g);

- la società ha presentato istanza di accesso agli atti (acquisita con prot. Autorità 38130 del 28 maggio 2025), accolta dal Responsabile del procedimento (prot. Autorità 40420 del 6 giugno 2025);
- due associazioni a tutela dei consumatori hanno presentato istanze di accesso ai documenti e di partecipazione al procedimento sanzionatorio (acquisite con prot. Autorità 40205 e 40387 del 6 giugno 2025), entrambe accolte con nota del Responsabile del procedimento del 3 luglio 2025 (prot. Autorità 47949), previa comunicazione ai sensi dell'articolo 3 del d.P.R. 184/2006 e dell'articolo 17 dell'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 412/2021/A alla società in quanto controinteressata (prot. Autorità 41260 del 10 giugno 2025);
- con PEC del 25 giugno 2025 (acquisita con prot. Autorità 45725), successivamente integrata e modificata – in risposta alla richiesta di chiarimenti e precisazioni del Responsabile del procedimento del 30 ottobre 2026 (prot. Autorità 84427) – con nota del 4 novembre 2026 (acquisita con prot. Autorità 85810 del 5 novembre 2026), la società ha presentato, ai sensi dell'articolo 45, comma 3, del decreto legislativo 93/11 e dell'articolo 20 dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, una proposta di impegni relativa al procedimento sanzionatorio avviato nei suoi confronti.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- nella predetta proposta di impegni Eni Plenitude S.p.A. ha in via preliminare dichiarato, come richiesto dall'articolo 21, comma 1, lettera a), dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, che le condotte contestate con la determinazione DSAI/12/2025/S/com sono cessate; al riguardo, la società ha dichiarato e documentato di avere inviato ai propri *call center inbound* apposita comunicazione di richiamo ad un esatto adempimento degli obblighi informativi agli utenti ed agli *script* predisposti dalla società;
- la proposta presentata dalla società consta di tre impegni per un valore complessivo di *[680.000 -740.000 euro]*:
  1. realizzazione di un programma straordinario di formazione al personale, presente e di futura assunzione, preposto alla gestione delle chiamate *inbound* improntato alla chiarezza, completezza e trasparenza delle informazioni precontrattuali rese ai potenziali clienti finali e che si sviluppi dinamicamente in ulteriori sessioni di aggiornamento a fronte di eventuali modifiche normative/regolamentari e supportato da *test* il cui superamento sia propedeutico all'attività medesima; un programma di formazione specifico destinato alle risorse interne a loro volta addette alla formazione nonché delle FAQ appositamente sviluppate ed aggiornate dalla società per coadiuvare il personale nelle comunicazioni con i chiamanti (impegno n. 1);

2. implementazione di un'attività straordinaria di monitoraggio e controllo *ad hoc* sulla gestione delle chiamate *inbound*, mediante *mystery calls*, a cadenza mensile, al fine sia di verificare i risultati della formazione straordinaria assunta come impegno n. 1 sia di riorientarne i contenuti (impegno n. 2);
3. realizzazione di una campagna informativa volta ad accrescere il livello di informazione e di consapevolezza dei cittadini-consumatori, favorendo scelte contrattuali sempre più informate tramite l'uso del Portale Offerte, con il supporto di un'agenzia di comunicazione e tramite il patrocinio di Fondazione Pubblicità Progresso che si occuperà della relativa diffusione, tanto a livello nazionale quanto locale, mediante canali televisivi e *social* (impegno n. 3).

RITENUTO CHE:

- gli impegni presentati da Eni Plenitude S.p.A. appaiano, a seguito di valutazione, potenzialmente utili al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate;
- sussistano, pertanto, i presupposti per dichiarare ammissibile, ai sensi dell'articolo 21, comma 2, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, la proposta di impegni presentata da Eni Plenitude S.p.A. acquisita con prot. Autorità 85810 del 5 novembre 2026.

VISTA:

- l'istruttoria svolta dalla Direzione Sanzioni e Impegni e la proposta di dichiarare gli impegni presentati da Eni Plenitude S.p.A. (con nota prot. Autorità 85810 del 5 novembre 2026) ammissibili ai sensi dell'articolo 21, comma 2, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com

DELIBERA

1. di dichiarare ammissibile, ai sensi dell'articolo 21, comma 2, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, la proposta di impegni presentata da ENI Plenitude S.p.A. acquisita con prot. Autorità 85810 del 5 novembre 2026 (*Allegato A* al presente provvedimento di cui forma parte integrante e sostanziale), con riferimento al procedimento sanzionatorio avviato con determinazione DSAI/12/2025/com;
2. di avvisare che, ai sensi dell'articolo 22, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, i terzi interessati possono presentare le proprie osservazioni scritte in merito agli impegni proposti entro e non oltre 30 (trenta) giorni decorrenti dalla data di pubblicazione degli stessi sul sito internet dell'Autorità; i partecipanti al procedimento che intendano salvaguardare la riservatezza di dati o informazioni fornite, devono contestualmente presentare

un’apposita richiesta adeguatamente motivata e evidenziare in appositi riquadri le parti riservate;

3. di avvisare che le osservazioni dei terzi interessati potranno essere inviate tramite posta elettronica certificata (PEC) al seguente indirizzo: protocollo@pec.arera.it, all’attenzione del Responsabile del procedimento;
4. di avvisare che le osservazioni pervenute saranno pubblicate sul sito *internet* dell’Autorità a cura del Responsabile del procedimento;
5. di avvisare che, entro i 30 (trenta) giorni successivi alla pubblicazione di cui al punto 4, ENI Plenitude S.p.A. potrà presentare per iscritto la propria posizione in relazione alle osservazioni presentate dai terzi e, eventualmente, introdurre le conseguenti modifiche accessorie agli impegni;
6. di comunicare il presente atto mediante PEC a ENI Plenitude S.p.A. (P. IVA 12300020158) agli indirizzi affari.regolatori@pec.eniplenitude.com e eniplenitude@pec.eniplenitude.com e all’Unione Nazionale Consumatori (C.F. 02932380583) all’indirizzo antitrust.consumatori@pec.it e all’Associazione CODICI - Centro per i Diritti del Cittadino (C.F. 96237770589) all’indirizzo associazione.codici@cert-posta.it, nonché di pubblicarlo, con l’*Allegato A* in versione non confidenziale, sul sito internet dell’Autorità www.arera.it.

17 novembre 2026

IL PRESIDENTE
Nicola Dell’Acqua