

PS12930 - ENI PLENITUDE MODALITÀ COMUNICAZIONE RINNOVI

Allegato al provvedimento n. 31757

FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI AI SENSI DELL'ART. 27, COMMA 7, DEL CODICE DEL CONSUMO, DELL'ART. 8, COMMA 7, DEL D.LGS. 145/2007 E DELL'ART. 10 DEL REGOLAMENTO SULLE PROCEDURE ISTRUTTORIE NELLE MATERIE DI TUTELA DEL CONSUMATORE E PUBBLICITÀ INGANNEVOLE E COMPARATIVA

1) NUMERO DEL PROCEDIMENTO, DATA DI RICEZIONE DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO DA PARTE DEL PROFESSIONISTA

I presenti impegni si riferiscono al procedimento PS/12930 (il “**Procedimento**”). La comunicazione di avvio del Procedimento (“**Comunicazione di Avvio**”) è stata notificata il 13 marzo 2025 a Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit.

2) PROFESSIONISTA CHE PRESENTA GLI IMPEGNI

Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit (“**Plenitude**” o la “**Società**”) con sede legale a Milano (MI), Via Giovanni Lorenzini n. 4, CAP 20139.

3) CONDOTTA O CLAUSOLA OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO

In data 13 marzo 2025, l’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (“**Autorità**” o “**AGCM**”) ha notificato a Plenitude l’avvio di un procedimento istruttorio volto a verificare se la condotta tenuta da Plenitude nel periodo compreso tra settembre 2023 e dicembre 2024 ai fini del rinnovo delle Condizioni Economiche di fornitura di luce e/o gas potesse integrare una violazione dell’art. 20, comma 2, del D.lgs. del 6 settembre 2005, n. 206 (“**Codice del Consumo**”).

In particolare, secondo gli Uffici, Plenitude, nonostante avesse “*la piena consapevolezza della mancata ricezione*” di alcune delle comunicazioni di rinnovo relative ai contratti di fornitura di luce e gas inviate ai propri clienti, avrebbe “*comunque proceduto al rinnovo delle condizioni economiche dei contratti in scadenza applicando agli utenti i nuovi prezzi*”.

Il mancato buon fine delle comunicazioni di rinnovo avrebbe quindi privato alcuni consumatori “*della possibilità di esercitare il diritto di recesso*” (cfr. §5 Comunicazione di Avvio).

4) CONTENUTO TESTUALE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI ED EVENTUALE PERIODO DI VALIDITÀ IN RELAZIONE AI SINGOLI PROFILI OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO

I presenti impegni sono proposti - ai sensi di quanto stabilito dall'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dall'art. 10 della Delibera AGCM del 5 novembre 2024, n. 31356 – “*Regolamento sulle procedure istruttorie nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa*” - al fine di consentire una pronta definizione del Procedimento senza l'accertamento di alcun illecito nei confronti della Società.

È doveroso premettere che la presente proposta di impegni non implica alcuna acquiescenza rispetto alle ipotesi di violazione configurate nella Comunicazione di Avvio del Procedimento, dal momento che Plenitude ritiene di non essere venuta meno in alcun modo ai propri obblighi nei confronti dei consumatori.

Prima di descrivere il contenuto delle misure individuate, appare opportuno richiamare alcuni dati fattuali e giuridici che sono indispensabili per apprezzare compiutamente la portata, la rilevanza e gli effetti di tali impegni per la platea dei potenziali beneficiari.

In particolare:

- nel periodo tra il 1° giugno 2023 e il 13 marzo 2025, Plenitude ha inviato tramite il servizio postale [2-6 milioni] comunicazioni di rinnovo delle Condizioni Economiche di fornitura luce e gas (“**Comunicazione di rinnovo**”), destinandole agli indirizzi comunicati dai clienti in sede di sottoscrizione del contratto o dagli stessi successivamente modificati¹;
- l’invio da parte di Plenitude di tali Comunicazioni di rinnovo (al pari delle altre comunicazioni contrattuali rilevanti) è avvenuto tramite il servizio di spedizione massivo ██████████ di Poste Italiane S.p.A. (“**Poste Italiane**”)².

¹ Si osserva al riguardo che i clienti possono verificare e modificare l’indirizzo di recapito in qualsiasi momento tramite la propria area personale sul sito della Società o tramite altri canali di contatto messi a disposizione dalla Società, ad esempio il canale telefonico, via *chat*, tramite posta o PEC (cfr. Risposta a richiesta di informazioni del 2 aprile 2025, pag. 3).

² Si tratta di un servizio avente ad oggetto l’invio massivo di lettere via posta nell’ambito del quale è prevista anche l’erogazione di un servizio accessorio di rendicontazione tramite il rilascio appositi *report*. Tali *report* sono concepiti per consentire ai clienti del servizio (come Plenitude) di verificare la corretta esecuzione della prestazione di invio massivo e quindi dell’adempimento delle obbligazioni contrattuali da parte di Poste Italiane secondo i livelli di qualità previsti dal contratto.

- l'Autorità contesta che **(a)** Plenitude avrebbe potuto utilizzare i *report* che Poste Italiane predisponiva e metteva a sua disposizione (invero, per altre finalità³) in modo da verificare l'effettiva consegna delle comunicazioni di rinnovo ai singoli clienti, e **(b)** nel caso in cui tali *report* avessero evidenziato un mancato recapito (c.d. "Esito KO"⁴), Plenitude, in ossequio ai canoni di diligenza alla stessa imposti, non avrebbe dovuto dare corso al rinnovo delle Condizioni Economiche, mantenendo in essere le precedenti;
- tuttavia, il Codice di Condotta ARERA, nella versione in vigore fino al 31 dicembre 2024⁵, stabiliva che, *"fatta salva prova contraria"* da parte del cliente, le comunicazioni di rinnovo, a prescindere dal mezzo di invio, *"si presum[ono] ricevut[e] trascorsi 10 giorni dall'invio effettuato da parte del venditore"* (cfr. art. 13.7). È per tale ragione che Plenitude non si era organizzata per processare in modo strutturato i report di Poste Italiane e verificare l'effettiva consegna delle condizioni di rinnovo a ciascun cliente⁶.

Ciò posto, nella valutazione degli impegni proposti risulta fondamentale considerare altresì che:

- La maggior parte delle comunicazioni di rinnovo che sono state inviate nel periodo compreso tra il 1° settembre 2023 e il 13 marzo 2025 con Esito KO e poi entrate in vigore (quasi il [60-

³ Come già segnalato nella Risposta alle richieste di informazioni depositata dalla Società in data 2 aprile 2025 e nella nota 2 *supra*, il servizio accessorio è concepito e risulta funzionale a fornire ai clienti (inclusa Plenitude) un'indicazione circa il grado di adempimento delle prestazioni contrattuali relative all'invio delle diverse comunicazioni destinate ai clienti (una sorta di SLA).

⁴ I *report* di Poste Italiane restituiscono infatti tre diversi possibili esiti:

- **"Esito OK"** nel caso in cui la comunicazione inviata sia stata correttamente consegnata all'indirizzo di recapito;
- **"Esito KO"** nel caso in cui sia stata invece riscontrata un'impossibilità da parte dell'operatore postale di consegnare la comunicazione all'indirizzo di recapito (le ragioni per cui ciò avviene possono essere numerose, come ad es. le ipotesi di indirizzo inesistente, incompleto o inesatto o quelle di destinatario sconosciuto, trasferito o deceduto);
- **"Esito Null"** nel caso in cui non emergano dai *report* di Poste Italiane dati relativi al tracciamento dell'avvenuta consegna della comunicazione (come già osservato nel Verbale degli accertamenti ispettivi, infatti, Poste Italiane si è contrattualmente riservata *"fino al [2-8% di mancata restituzione del tracciamento delle comunicazioni inviate, in ragione di disservizi di tracciatura connessi all'attività svolta dai postini"* - cfr. Verbale, pag. 5). A tale ultimo riguardo, si precisa che le comunicazioni per le quali i *report* di Poste Italiane hanno restituito un Esito Null non sono assimilabili alle ipotesi di mancata consegna (Esito KO) e, quindi, possono ad ogni effetto essere considerate come ricevute.

⁵ A partire dal 1° gennaio 2025 è infatti entrata in vigore la nuova versione del Codice di Condotta ARERA nella quale la previsione in esame è stata eliminata.

⁶ Plenitude in realtà consultava solo sporadicamente tali *report* per finalità di *customer care* e in particolare per la gestione di singoli reclami dei clienti relativi alla mancata ricezione delle comunicazioni di rinnovo. In mancanza della prova di una comunicazione OK, Plenitude infatti accoglieva tali reclami, superando per questa via, in un'ottica pro-cliente, la presunzione di avvenuta consegna allora prevista dal quadro regolatorio.

80]%) risultavano migliorative per i clienti (ossia, a parità di consumi, hanno comportato per questi ultimi una riduzione della spesa fatturata per la fornitura di luce e gas rispetto alle Condizioni Economiche precedentemente applicate): pertanto, se in ipotesi Plenitude avesse sistematicamente processato i *report* e bloccato l'esecuzione dei rinnovi comunicati in caso di Esito KO – secondo quanto prefigurato nella Comunicazione di Avvio - tale amplissima (e preponderante) platea di clienti avrebbe subito un significativo svantaggio economico.

- Quanto invece al limitato numero di clienti che, nel periodo considerato, è stato destinatario di una comunicazione di rinnovo non recapitata (e dunque con Esito KO) con applicazione di Condizioni Economiche peggiorative, non emergono evidenze di una concreta lesione delle loro prerogative contrattuali e dei loro diritti economici (ivi inclusa la facoltà di ricercare e aderire ad un'offerta più conveniente di un operatore alternativo) per via dalla mancata “notifica” delle nuove Condizioni Economiche.

Infatti, le Condizioni Economiche di rinnovo comunicate da Plenitude, per quanto “peggiorative” rispetto a quelle originariamente applicate al cliente, risultavano comunque definite in base alle condizioni di riferimento sul mercato: se si guarda ai clienti che hanno correttamente ricevuto le medesime comunicazioni di rinnovo “peggiorative” (ossia i clienti con Esito OK), solo il **[0-10]%** circa di essi ha richiesto il recesso con passaggio a nuovo fornitore entro tre mesi dalla ricezione, il che conferma che nello scenario di mercato di riferimento gli incentivi a cambiare fornitore a seguito dei rialzi operati da Plenitude rimanevano molto limitati, anche in caso di perfetta consapevolezza da parte del cliente circa l'*iter* di rinnovo.

- Visto nel complesso, il saldo economico “netto” scaturente dall'applicazione ai clienti di Condizioni Economiche di rinnovo, da un lato, migliorative e, dall'altro lato, peggiorative comunicate nel periodo compreso tra il 1° settembre 2023 e il 13 marzo 2025 è ampiamente “negativo” per Plenitude: in altri termini, i minori introiti derivanti dall'applicazione immediata delle Condizioni Economiche migliorative eccedono ampiamente i maggiori ricavi riconducibili all'attivazione di quelle peggiorative.
- Con riferimento, infine, alle Comunicazioni di rinnovo inviate prima del 1° settembre 2023,

⁷ Cfr. All. 1 alla Risposta alle richieste di informazioni depositata in data 23 aprile 2025.

Plenitude non ha più nella sua disponibilità i *report* forniti da Poste Italiane e, quindi, non dispone di alcun dato con cui ricostruire quali clienti siano stati o meno destinatari di una comunicazione di rinnovo con Esito KO nella parte iniziale del periodo considerato dall'AGCM nella Comunicazione di Avvio (ossia dal 1° giugno 2023 al 30 agosto 2023)⁸.

Tali elementi consentono di apprezzare, innanzi tutto, che Plenitude ha operato coerentemente al quadro normativo vigente e che la mancata elaborazione dei *report* di Poste da parte di Plenitude per tracciare su base sistematica gli esiti delle comunicazioni non sottintendeva alcun vantaggio economico per la Società.

Essi, inoltre, aiutano a comprendere la logica degli impegni che Plenitude, a riprova della propria buona fede ed in uno spirito di ampia e fattiva collaborazione con l'AGCM, si è determinata a proporre nel tentativo di migliorare la qualità dei servizi forniti alla clientela.

* * *

Ai fini della prospettazione degli impegni in questa sede proposti si utilizzeranno, per maggior chiarezza espositiva, le seguenti definizioni:

- **Periodo di Riferimento:** “*il periodo di tempo compreso tra il 1° settembre 2023 e il 13 marzo 2025, in relazione al quale Plenitude dispone dei report di Poste Italiane S.p.A. circa l'esito delle consegne delle proprie comunicazioni di rinnovo delle Condizioni Economiche di fornitura di luce e gas*”;
- **Periodo ante settembre 2023:** “*il periodo di tempo compreso tra il 1° gennaio 2023 e il 31 agosto 2023, in relazione al quale Plenitude non dispone dei report di Poste Italiane S.p.A. circa l'esito delle consegne delle proprie comunicazioni di rinnovo delle Condizioni Economiche di fornitura di luce e gas*”;
- **Condizioni Economiche peggiorative:** “*Condizioni Economiche di rinnovo che, a parità di consumi, hanno comportato per i clienti un aumento della spesa fatturata per la fornitura di luce e gas rispetto alle Condizioni Economiche precedentemente applicate*”;

⁸ Come già detto sopra, tali *report* venivano principalmente utilizzati da Plenitude per verificare il grado di adempimento delle prestazioni contrattuali relative all'invio delle diverse comunicazioni destinate ai clienti e, pertanto, prima del settembre 2023 non venivano archiviati.

- **Cluster KO:** “i circa [80-100.000] rinnovi su punti di fornitura gas e [60-80.000] rinnovi su punti di fornitura luce (relativi a clienti consumatori e microimprese) a cui, nel Periodo di Riferimento, Plenitude ha inviato una comunicazione di rinnovo con applicazione di Condizioni Economiche migliorative o peggiorative che, sulla base dei report messi a disposizione da Poste Italiane S.p.A., non è risultata recapitata (esito KO) e che ha poi comportato, una volta decorso il termine di preavviso, l’entrata in vigore di tali Condizioni Economiche di rinnovo”;
- **Cluster KO peggiorativo:** “i circa [20-50.000] punti di fornitura gas e [20-50.000] punti di fornitura luce a cui, nel Periodo di Riferimento, Plenitude ha inviato una comunicazione di rinnovo con applicazione di Condizioni Economiche peggiorative che, sulla base dei report messi a disposizione da Poste Italiane S.p.A., non è risultata recapitata (Esito KO) e che ha poi comportato, una volta decorso il termine di preavviso, l’entrata in vigore di tali Condizioni Economiche peggiorative di rinnovo”;
- **Cluster presunti KO ante settembre 2023:** “i circa [20-50.000]⁹ punti di fornitura luce e gas A) che appartengono al Cluster KO e, al tempo stesso, B) a cui Plenitude, nel Periodo ante settembre 2023 (periodo per cui non si dispone di dati di tracciamento circa l’esito dell’invio), ha inviato comunicazioni di rinnovo con applicazione di Condizioni Economiche peggiorative che siano poi entrate in vigore una volta decorso il termine di preavviso”;
- **Cluster Null:** “i circa [0-1.000] punti di fornitura luce e gas a cui, nel Periodo di Riferimento, Plenitude ha inviato A) una comunicazione di rinnovo con applicazione di Condizioni Economiche peggiorative il cui esito, sulla base dei report messi a disposizione da Poste Italiane S.p.A., non risulta tracciato (Esito Null), e B) una ulteriore comunicazione di rinnovo con l’applicazione di Condizioni Economiche migliorative o peggiorative (poi entrate in vigore una volta decorso il termine di

⁹

preavviso), che – sulla base dei report messi a disposizione da Poste Italiane S.p.A. – non è risultata recapitata (Esito KO);

- **Indennizzo KO:** *"indennizzo che prende a riferimento il differenziale di spesa tra le Condizioni Economiche originarie anteriori al rinnovo e le Condizioni Economiche peggiorative riscontrato con riferimento ai singoli clienti. In particolare, l'indennizzo sarà, per ciascun punto di fornitura pari a una percentuale nell'ordine del [40-70]% dell'incremento della spesa per la fornitura di luce e gas derivante dall'applicazione delle Condizioni Economiche peggiorative, che i) è stata sostenuta in ciascun punto di fornitura appartenente al cluster interessato per i consumi già fatturati nel Periodo di Riferimento o nel Periodo ante settembre 2023 e che ii) verrà sostenuta nel medesimo punto di fornitura per i consumi da fatturare fino alla naturale scadenza delle Condizioni Economiche di rinnovo". L'indennizzo sarà quindi differenziato per ogni singola posizione contrattuale dal momento che verrà quantificato come percentuale dell'incremento di spesa derivante dall'applicazione delle Condizioni Economiche peggiorative a ciascun cliente del cluster considerato.*

A. IMPEGNO 1

Plenitude si impegna a riconoscere l'Indennizzo KO a tutti i clienti appartenenti al Cluster KO peggiorativo.

Razionale dell'impegno: Con tale misura Plenitude intende riconoscere al *cluster* di clienti destinatari di comunicazioni di rinnovo con Esito KO che hanno determinato l'applicazione di Condizioni Economiche peggiorative nel Periodo di Riferimento un **congruo indennizzo**, il cui importo è stato stabilito raffrontando la loro situazione attuale con quella in cui tali clienti si sarebbero trovati nel caso in cui le suddette comunicazioni fossero state effettivamente recapitate (e avessero quindi restituito un Esito OK).

Più in particolare si è considerato che, in tale ultimo scenario, i suddetti clienti sarebbero stati nella condizione di valutare immediatamente la possibilità di esercitare il diritto di recesso per poi eventualmente aderire ad un'offerta più conveniente proposta da un operatore alternativo.

Il dato di partenza ai fini della quantificazione dell'indennizzo e della verifica della sua congruità è ovviamente costituito dall'incremento di spesa sostenuto dai singoli clienti del Cluster KO per

effetto dell'applicazione delle Condizioni Economiche peggiorative, e quindi dal confronto tra le Condizioni Economiche originarie ad essi applicate e quelle comunicate e adottate in sede di rinnovo.

Occorre tuttavia osservare che l'intero differenziale di spesa tra le Condizioni Economiche *pre* e *post* rinnovo **non** può costituire una *proxy* credibile del "risparmio" a cui il Cluster KO peggiorativo avrebbe potuto eventualmente accedere nello scenario controfattuale, ossia ove avesse correttamente ricevuto la comunicazione e poi eventualmente esercitato il diritto di recesso.

Infatti, le Condizioni Economiche di partenza originariamente applicate da Plenitude erano poste a livelli particolarmente bassi rispetto alle condizioni di mercato (di qui la decisione di rinnovarle al rialzo) e le nuove Condizioni Economiche di "atterraggio" comunicate ai medesimi clienti risultavano definite sulla base delle condizioni di riferimento osservate sul mercato.

Pertanto, ai fini del calcolo dell'Indennizzo KO, si è opportunamente considerato che, nello scenario controfattuale, i clienti intenzionati ad abbandonare Plenitude avrebbero potuto al più ottenere un contenuto risparmio rispetto alle nuove condizioni comunicate: del resto, la limitata attrattività e convenienza delle offerte alternative al tempo disponibili sul mercato è chiaramente dimostrata dal fatto che, come già evidenziato, se si prende a riferimento l'insieme dei clienti Plenitude che hanno ricevuto correttamente le comunicazioni di rinnovo peggiorative nello stesso periodo di riferimento (e quindi quei clienti che sin dal principio si sono trovati nello scenario controfattuale qui preso in considerazione), solo circa il [0-10]% di essi ha preferito comunicare a Plenitude la volontà di esercitare il proprio diritto di recesso ed effettuare il passaggio all'offerta di un diverso fornitore entro 3 mesi della ricezione della comunicazione.

B. IMPEGNO 2

Plenitude si impegna altresì a riconoscere l'Indennizzo KO anche a tutti i clienti appartenenti al Cluster *Null* come sopra definito.

Razionale dell'impegno: Con la seconda misura, Plenitude intende ampliare sotto il profilo soggettivo la platea dei beneficiari dell'Indennizzo KO nel Periodo di Riferimento, includendo anche alcuni clienti le cui comunicazioni di rinnovo con applicazione di Condizioni Economiche peggiorative non sono state tracciate da Poste Italiane (**Cluster *Null***).

Per quanto 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), Plenitude ha considerato che potrebbe sussistere qualche margine di incertezza in alcune limitate casistiche.

Si tratta in particolare di quei clienti che, nel Periodo di Riferimento, hanno ricevuto una comunicazione *Null* per un rinnovo peggiorativo, nonché un'ulteriore comunicazione di rinnovo (sia migliorativa che peggiorativa) con esito KO. In tale ipotesi, potrebbe sussistere il dubbio che anche la comunicazione di rinnovo tracciata come *Null* possa in realtà non essere andata a buon fine.

Per tale ragione, e nell'ottica di ampliare la platea dei beneficiari delle misure in questa sede proposte, la Società intende parificare il Cluster Null al Cluster KO peggiorativo di cui al primo impegno, riconoscendo quindi anche a tali clienti, per l'intero periodo di fatturazione "coperto" dalle Condizioni Economiche di rinnovo con Esito *Null* (ossia fino alla naturale scadenza di queste ultime), di un indennizzo pari al [40-70]% dell'incremento di spesa sostenuto rispetto alle Condizioni Economiche anteriori al rinnovo.

C. IMPEGNO 3

Plenitude si impegna a riconoscere l'Indennizzo KO a tutti i clienti appartenenti al Cluster presunti KO ante settembre 2023.

Razionale dell'impegno: Con la terza misura, Plenitude intende ampliare, sia sotto il profilo soggettivo che temporale, le misure compensative per le comunicazioni di rinnovo con Esito KO che hanno comportato l'applicazione di Condizioni Economiche peggiorative, estendendole nei termini sotto riportati in modo da contemplare anche il Periodo *ante settembre 2023*.

Al riguardo, occorre innanzitutto rilevare che, data la già menzionata assenza di reportistica per il Periodo *ante settembre 2023*, la Società non è in grado di ricostruire e identificare le platee dei potenziali beneficiari che hanno ricevuto comunicazioni di rinnovo con Esito KO.

Tuttavia, nella prospettiva di compiere un ulteriore e conclusivo sforzo per allargare l'ambito di applicazione delle misure in questa sede proposte, Plenitude intende riconoscere l'Indennizzo KO anche ai clienti **(a)** a cui siano state applicate Condizioni Economiche di rinnovo peggiorative nel

Periodo *ante* settembre 2023, e **(b)** che al tempo stesso siano stati destinatari di una comunicazione di rinnovo con applicazione di Condizioni Economiche sia migliorative che peggiorative con esito KO nel Periodo di Riferimento (ossia tra settembre 2023 – marzo 2025).

Si sottolinea che, nell'ottica suddetta, il Periodo *ante* settembre 2023 è stato definito in termini molto ampi, identificando come data iniziale il 1° gennaio 2023: per questa via, la copertura degli impegni proposta da Plenitude è stata anticipata di sei mesi rispetto alla prima data individuata nella Comunicazione di Avvio (ossia il 1° giugno 2023).

Per il Periodo *ante* settembre 2023, infatti, tali soggetti sono gli unici clienti identificabili per cui potrebbe sussistere una qualche ipotetica incertezza in merito alla corretta ricezione della comunicazione di rinnovo con applicazione di Condizioni Economiche peggiorative, e ciò in quanto essi – nel Periodo di Riferimento coperto dai dati reportistici di Poste Italiane – risultano poi tracciati come destinatari di una comunicazione di rinnovo con esito KO.

D. IMPEGNO 4

Plenitude si impegna, in sede di erogazione degli importi sopra rappresentati, a rendere edotti i clienti che tali somme sono riconosciute sulla base degli impegni assunti dalla Società a seguito dell'intervento dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

E. IMPEGNO 5

Fermo restando che, come già dichiarato nella Risposta del 2 aprile 2025, Plenitude “*a partire dalle comunicazioni inviate dal 1° gennaio 2025, ha sospeso il processo di rinnovo in tutti i casi in cui i report messi a disposizione di Poste Italiane S.p.A. diano atto che le comunicazioni di rinnovo non sono state recapitate presso l'indirizzo indicato dal cliente (ossia in caso di esito “KO”)*”, la Società si impegna ad adottare una nuova procedura di gestione dei rinnovi che possa ulteriormente incrementare, per quanto possibile, il grado di conoscenza delle comunicazioni relative all'aggiornamento delle Condizioni Economiche da parte della propria clientela.

Sul punto, si segnala che la Società sta provvedendo ad integrare le modalità di invio delle comunicazioni di rinnovo ai propri clienti e che, a partire dal maggio 2025, tali comunicazioni verranno inviate, a seconda della preferenza del cliente, alternativamente tramite il servizio postale

o via *e-mail*. In ogni caso, le misure di seguito descritte troveranno applicazione sia nell'uno che nell'altro caso.

Ciò posto, con riferimento alle 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, **Plenitude si impegna ad adottare un approccio multicanale allo scopo di massimizzare la possibilità che i propri clienti vengano effettivamente a conoscenza dell'applicazione di nuove Condizioni Economiche** e, in particolare:

- considererà, come sopra visto, tali comunicazioni come non recapitate e interromperà il relativo *iter* di rinnovo;
- invierà ai clienti in questione una nuova comunicazione di rinnovo in una *wave* successiva mediante **raccomandata A/R presso l'indirizzo in cui è attiva la fornitura interessata dal rinnovo¹⁰** (sebbene si tratti di un indirizzo che potrebbe essere diverso da quello contrattualmente dichiarato dal cliente, la Società ritiene che vi siano maggiori possibilità di rintracciare il cliente, trattandosi dell'indirizzo del punto di fornitura presso il quale quest'ultimo fruisce della *commodity*);
- contestualmente, **invierà 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*);
- **invierà un SMS** al numero di telefono indicato dal cliente (ove disponibile) informandolo della disponibilità di documentazione contrattuale rilevante presso la propria Area Personale accessibile tramite sito internet o l'App della Società e invitandolo a prenderne visione.

Una tale procedura è suscettibile di sanare i profili di contestazione sollevati dagli Uffici con la Comunicazione di Avvio, posto che l'approccio multicanale proposto è volto a consentire a Plenitude di acquisire la ragionevole certezza circa l'avvenuto recapito della comunicazione di rinnovo e di portare avanti il relativo *iter*.

¹⁰ In tale comunicazione verrà precisato che l'invio viene effettuato all'indirizzo di fornitura, considerato che l'invio precedentemente effettuato all'indirizzo fisico o digitale indicato dal cliente non è andato a buon fine.

Con riferimento invece alle modalità di gestione delle ipotesi di assenza di dati di tracciamento dai *report* di Poste Italiane (Esito *Null*), **Plenitude** – utilizzando i mezzi di contatto a propria disposizione (ad esempio sms, *e-mail*, etc.) – **invierà a tali clienti, prima che le Condizioni Economiche di rinnovo peggiorative entrino in vigore, un *reminder* dell'avvenuto invio della relativa comunicazione** invitandoli, al contempo, a prenderne visione all'interno della propria Area Personale, accessibile sul sito *internet* o tramite l'App della Società. Una volta resa tale informativa, la comunicazione verrà considerata come correttamente consegnata e l'*iter* di rinnovo andrà avanti.

In ogni caso, Plenitude si impegna inoltre ad accogliere i reclami presentati dai clienti in merito alla mancata ricezione delle comunicazioni di rinnovo per le quali i *report* di Poste Italiane non abbiano restituito esiti di tracciamento (i c.d. *Null*) o, nel caso dell'invio multicanale ad esito del primo KO, l'invio della raccomandata A/R non sia andato a buon fine¹¹, nei limiti in cui tali reclami siano tempestivi e, dunque, siano presentati prima dell'emissione della quarta fattura che recepisce l'applicazione delle Condizioni Economiche peggiorative. In tal caso, Plenitude provvederà a ripristinare al cliente le Condizioni Economiche applicate prima dell'invio di tali comunicazioni.

5) TEMPISTICHE DI IMPLEMENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

Plenitude si impegna a dare esecuzione agli impegni secondo la tempistica di seguito indicata:

- con riferimento all'**Impegno 1**, le misure proposte verranno implementate: **i)** per quanto riguarda il riconoscimento dell'Indennizzo KO per i consumi fatturati nel Periodo di Riferimento (i.e. nel periodo compreso tra il 1° settembre 2023 e il 13 marzo 2025), con la prima fattura utile emessa nei confronti dei singoli clienti decorsi tre mesi dall'approvazione del presente Formulario impegni e comunque non oltre sei mesi dall'approvazione del presente Formulario; **ii)** per quanto riguarda invece il riconoscimento dell'Indennizzo KO per i consumi fatturati/da fatturare sulla base dell'applicazione delle Condizioni Economiche peggiorative a partire dal 14 marzo 2025 e fino alla naturale scadenza delle Condizioni Economiche di rinnovo applicate ai singoli clienti, con la prima

¹¹ L'accoglimento del reclamo sarà condizionato all'aggiornamento da parte del cliente dei propri dati di contatto.

fattura utile emessa nei loro confronti decorsi tre mesi dalla scadenza delle ultime Condizioni Economiche di rinnovo applicate ai *cluster* di clienti presi in considerazione;

- con riferimento all'**Impegno 2**, le misure proposte verranno implementate con la prima fattura utile emessa nei confronti dei singoli clienti decorsi tre mesi dall'approvazione del presente Formulario impegni e comunque non oltre sei mesi dall'approvazione del presente Formulario;
- con riferimento all'**Impegno 3**, le misure proposte verranno implementate con la prima fattura utile emessa nei confronti dei singoli clienti decorsi tre mesi dall'approvazione del presente Formulario impegni e comunque non oltre sei mesi dall'approvazione del presente Formulario;
- con riferimento all'**Impegno 4**, le misure proposte verranno implementate con le medesime tempistiche di cui agli Impegni 1, 2 e 3;
- con riferimento all'**Impegno 5**, le misure proposte verranno implementate entro 6 mesi dall'approvazione del presente Formulario impegni, fermo restando che Plenitude sospende già da gennaio 2025 il processo di rinnovo in tutti i casi in cui i *report* messi a disposizione di Poste Italiane restituiscano un Esito KO.

6) CLAUSOLA DI REVISIONE

Plenitude si riserva il diritto di chiedere la revisione dell'Impegno n. 5 nel caso in cui cambiamenti nel quadro normativo o regolamentare, sviluppi relativi ai propri processi o altri eventi dovessero rendere necessaria od opportuna la modifica del suo contenuto e/o durata ovvero la sua revoca.

7) CONSIDERAZIONI CIRCA L'AMMISSIBILITÀ E L'IDONEITÀ DEGLI IMPEGNI A RIMUOVERE I PROFILI DI ILLEGITTIMITÀ CONTESTATI NELL'AVVIO DELL'ISTRUTTORIA

Ferma restando la legittimità delle condotte tenute, si ritiene che gli impegni nel caso di specie siano pienamente ammissibili e idonei, essendo peraltro connotati da uno specifico quid pluris.

Sotto il profilo dell'**ammissibilità** è noto che l'Autorità nel valutare le proposte di impegni trovi un limite, normativamente previsto (art. 27, c. 7 del Codice del Consumo) nei soli casi di “*manifesta scorrettezza e gravità*” della pratica commerciale.

Nella Comunicazione di Avvio la **pratica contestata non viene definita come “manifestamente grav[e] e scorrett[a]”** e, come tale, essa è dunque pienamente suscettibile di essere ammessa alla procedura impegni.

In particolare, la Comunicazione di Avvio si limita a contestare a Plenitude la mancata osservanza del canone di diligenza professionale richiesto all'operatore nello svolgimento delle proprie attività commerciali, senza imputare alla stessa alcuna condotta potenzialmente aggressiva ai sensi degli artt. 24-26 del Codice del Consumo¹². Pertanto, non risulta neppure integrato “*quel profilo di irrefutabile gravità della pratica commerciale che preclude ex lege l'accettazione degli impegni proposti in quanto in una scala di offensività delle condotte commerciali scorrette, le [sole] pratiche aggressive [...] assurgono ad un grado particolarmente elevato di oggettiva antigiuridicità (Consiglio di Stato 15/1104, TAR Lazio 09/8673)*”¹³.

Inoltre, e sotto diverso profilo, si osserva che le condotte contestate hanno perso di attualità, posto che il quadro regolatorio come sopra evidenziato è mutato, rimuovendo la presunzione di avvenuta consegna delle comunicazioni decorsi 10 giorni dall'invio (cfr. *supra*, nota 5): tale elemento concorre a rafforzare l'ammissibilità degli impegni, considerato che un eventuale accertamento dell'illecito da parte dell'AGCM non presenterebbe alcuna valenza segnaletica per il futuro.

Quanto all'**idoneità**, la Società ritiene che le misure proposte siano pienamente atte a sanare i profili di contestazione riportati nella Comunicazione di Avvio, conferendo altresì un significativo valore aggiunto nella prospettiva della tutela dei consumatori.

Le misure proposte da Plenitude, infatti, sono finalizzate a ristorare tutti i clienti che - volendo aderire alle contestazioni mosse dagli Uffici (*quod non*) - potrebbero aver subito un ipotetico danno

¹² È noto, infatti, come le pratiche commerciali scorrette aggressive siano caratterizzate da una valenza e da un disvalore ben più ampi rispetto alle pratiche commerciali scorrette ingannevoli (cfr. Consiglio di Stato, sez. VI, sent. 16 marzo 2018, n. 1670, Consiglio di Stato, sez. VI, sent. 20 giugno 2012, n. 3588, che conferma TAR Lazio, sez. I, sent. 18 gennaio 2011, n. 448; Tar Lazio, sez. I, sent. 25 gennaio 2011, n. 732).

¹³ In tal senso, A. Leone, in Marchetti-Ubertazzi, Commentario Breve alle Leggi su proprietà intellettuale e concorrenza, Vicenza, 2016, pag. 2716.

dalla mancata comunicazione delle nuove Condizioni Economiche, lasciando invece impregiudicati i vantaggi economici ottenuti dai clienti beneficiari di Condizioni Economiche di rinnovo migliorative nel periodo considerato. Si tratta di circa [90-110.000] clienti, a cui verranno destinate risorse per vari milioni di euro.

In quest'ottica, l'**Impegno 1** non solo consente di rimuovere (anche *pro futuro*) gli effetti negativi eventualmente determinati dalla condotta contestata per tutti i clienti appartenenti al Cluster KO peggiorativo, ma, in astratto, potrebbe anche porre questi ultimi in una situazione migliore (dal punto di vista economico) di quella in cui si sarebbero trovati se avessero effettivamente ricevuto la Comunicazione di rinnovo delle Condizioni Economiche peggiorative ed esercitato il diritto di recesso.

Plenitude, infatti, garantendo a tutti i clienti appartenenti al Cluster KO peggiorativo un indennizzo pari al [40-70]% dell'incremento di spesa (come sopra definito):

- da un lato, riconosce agli stessi un trattamento economico verosimilmente ben più favorevole di quello che avrebbero potuto ottenere se avessero effettivamente esercitato il diritto di recesso e sottoscritto l'offerta di un altro operatore tra quelle *pro tempore* disponibili sul mercato;
- dall'altro lato, prescinde volutamente da ogni considerazione circa il numero di clienti che avrebbe in concreto esercitato il diritto di recesso se avesse ricevuto la comunicazione di rinnovo. Infatti, l'Indennizzo KO verrà riconosciuto a tutti i clienti del Cluster KO peggiorativo sebbene, come sopra rilevato, stando ai dati disponibili è ragionevole ritenere che solo una percentuale molto limitata di questi ultimi (nell'ordine del [0-10]%) avrebbe richiesto il recesso e sottoscritto l'offerta di un altro operatore entro tre mesi ove avesse ricevuto la comunicazione di rinnovo.

L'**Impegno 2** amplia ulteriormente la platea di soggetti che avrà diritto all'Indennizzo KO, estendendone il riconoscimento anche ai clienti appartenenti al Cluster *Null*, sebbene, come sopra visto, non vi sia alcuna evidenza del fatto che questi ultimi non abbiano ricevuto le Comunicazioni di rinnovo, ma anzi si dovrebbe presumere il contrario.

L'**Impegno 3** estende ulteriormente, sotto il profilo temporale e soggettivo, l'ambito di applicazione delle misure compensative in favore dei clienti che abbiano ricevuto comunicazioni di rinnovo con

Esito KO, contemplando altresì il Periodo *ante* settembre 2023 (a partire dal 1° gennaio 2023) e per questa via retroagendo di sei mesi rispetto alla prima data identificata nella Comunicazione di Avvio (ossia il 1° giugno 2023).

Infatti, con tale misura Plenitude riconosce l'Indennizzo KO anche al Cluster presunti KO *ante* settembre 2023, sebbene non disponga di alcuna informazione in merito alla possibile mancata ricezione delle Comunicazioni di rinnovo peggiorative nel Periodo *ante* settembre 2023.

Il cumulo dei tre impegni, per come concegnato, appare pienamente idoneo a rimettere la clientela di Plenitude, per cui risulti (o si possa ragionevolmente presumere) la mancata consegna di comunicazioni di rinnovo con Condizioni Economiche peggiorative, in una condizione di indifferenza economica rispetto allo scenario controfattuale ipotizzabile.

Con l'**Impegno 4** Plenitude intende poi rendere evidente ai propri clienti che i ristori di cui sopra verranno riconosciuti a fronte dell'intervento dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, evitando per questa via che gli stessi possano essere erroneamente ricondotti a iniziative di carattere commerciale della Società.

Infine, l'**Impegno 5** è funzionale a definire una nuova procedura per la gestione, da un lato, delle ipotesi di mancata consegna delle comunicazioni di rinnovo peggiorative (Esito KO) e, dall'altro lato, delle casistiche in cui la Società non disponga dei dati di tracciamento relativi al recapito di dette comunicazioni (Esito *Null*).

Anche in considerazione dell'intervenuta modifica del quadro regolatorio e del venir meno della presunzione di ricezione delle comunicazioni di rinnovo precedentemente formalizzata nell'art. 13.7 del Codice di Condotta ARERA, le procedure di gestione delle comunicazioni di rinnovo con Esito KO e *Null* proposte da Plenitude potrebbero, in caso di accoglimento degli Impegni, anche rappresentare un *benchmark* per gli altri operatori del mercato, ciò che ne rafforza evidentemente i presupposti di idoneità.

Infatti, la procedura di gestione delle comunicazioni di rinnovo peggiorative con Esito KO proposta da Plenitude impedisce che l'*iter* di rinnovo prosegua in caso di appurata mancata consegna della comunicazione di rinnovo e, grazie all'approccio multicanale suggerito per l'invio di una successiva comunicazione di rinnovo, massimizza la possibilità che i propri clienti ricevano e prendano tempestivamente visione delle comunicazioni di rinnovo.

La procedura proposta per la gestione delle comunicazioni di rinnovo con Esito *Null* è invece idonea a far fronte alle incertezze derivanti dalla mancata disponibilità dei dati di tracciamento delle comunicazioni di rinnovo, formalizzando un momento di contatto con i singoli clienti interessati.

Inoltre, anche per il caso in cui la Società non riesca a contattare tali clienti, la nuova procedura formalizza l'impegno di Plenitude ad accogliere, in assenza di dati di tracciamento, i loro reclami tempestivi in merito alla mancata ricezione della comunicazione di rinnovo.

Pertanto, l'Impegno 5 istituisce e formalizza processi interni evidentemente idonei ad eliminare - *pro futuro* - qualsivoglia problematica connessa alla mancata ricezione delle comunicazioni di rinnovo con applicazione di Condizioni Economiche peggiorative o all'assenza di dati di tracciamento circa il recapito di queste ultime.

In conclusione, l'ampio *set* di misure proposte presenta un importante *quid pluris* ed è contraddistinto da quel carattere di concretezza ed efficacia che – come richiesto da costante giurisprudenza – devono essere presenti affinché una proposta di impegni possa essere considerata idonea e ammissibile a fini di tutela dei consumatori. In questo senso, le misure oggetto degli Impegni, di carattere strutturale e permanente, accordano a una platea di circa [90-110.000] clienti rimborsi nell'ordine di vari milioni di euro e modificano le procedure per il futuro, assicurando per questa via il massimo livello di protezione dei consumatori: in questo modo la situazione precedente alle modifiche regolatorie viene completamente sanata e l'operatività ai sensi delle nuove regole risulta immune in partenza dagli asseriti profili di scorrettezza contestati con la Comunicazione di Avvio.

8) EVENTUALE VERSIONE NON RISERVATA E NON CONFIDENZIALE DEGLI IMPEGNI

Il presente formulario impegni contiene informazioni di carattere sensibile, relative a possibili futuri sviluppi della politica commerciale della Società, nonché dei suoi processi interni che, in quanto tali, non devono essere resi conoscibili a terzi. Pertanto, Plenitude chiede che il presente formulario sia mantenuto integralmente riservato.

Si resta a disposizione per ogni chiarimento.

Roma, 25 luglio 2025