

PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

PS11569B - ENI-PRESCRIZIONE BIENNALE – NUOVO PROCEDIMENTO

Provvedimento n. 31833

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 3 febbraio 2026;

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 30 luglio 2025, con la quale è stato avviato il procedimento PS11569B nei confronti della società Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 12 settembre 2025, con la quale la società Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit 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 23 ottobre 2025;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

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, nell'esercizio 2024, ha realizzato un fatturato pari a 7.191.721.585 euro¹.

II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

2. Il procedimento concerne l'inadeguata trattazione e l'ingiustificato rigetto delle istanze di prescrizione biennale dei consumatori e dei relativi reclami, presentati in relazione a consumi pluriennali, fatturati in considerevole ritardo e rientranti nell'ambito di applicazione della legge n. 215 del 27 dicembre 2017 (di seguito, anche "legge di bilancio 2018").

3. La predetta legge ha introdotto la prescrizione biennale dei crediti vantati dagli operatori del settore energetico per consumi risalenti a oltre due anni rispetto alla data di fatturazione, prevedendo la sola esclusione dei casi in cui la mancata rilevazione dei dati di misura fosse ascrivibile a

¹ Fonte Telemaco-Infocamere.

responsabilità accertata dell'utente². Tuttavia, sono pervenute all'Autorità numerose denunce da parte di consumatori e microimprese che lamentavano l'ingiustificato rigetto da parte di Eni Plenitude delle istanze di prescrizione biennale in assenza dell'effettivo accertamento della responsabilità dell'utente.

4. Le condotte descritte erano state accertate dall'Autorità con provvedimento n. 28510 del 22 dicembre 2020, pubblicato sul Bollettino n. 4/2021, relativo al procedimento istruttorio PS11569 - *Eni - Prescrizione biennale* che è stato annullato dal Consiglio di Stato con sentenza n. 1468/2023, accogliendo i motivi d'appello diretti a contestare la tardività dell'avvio del procedimento³.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

III.1. *L'iter del procedimento*

5. In relazione alle condotte descritte, in data 30 luglio 2025, è stato avviato il procedimento istruttorio PS11569B nei confronti di Eni Plenitude per possibile violazione degli articoli 20, 24 e 25 del Codice del consumo⁴, stante l'interesse dell'Autorità a esercitare il proprio potere di accertamento alla luce dei recenti orientamenti della Corte di giustizia dell'Unione europea in materia di tardività dell'avvio del procedimento⁵.

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. Eni Plenitude, con comunicazione del 17 settembre 2025⁶, integrata il 1° e il 7 ottobre 2025⁷, ha risposto alla richiesta di informazioni contenuta nella comunicazione di avvio del procedimento.

8. Il Professionista ha avuto accesso agli atti il 14 agosto 2025⁸.

² La legge n. 160 del 27 dicembre 2019 (c.d. legge di bilancio 2020), con l'evidente intento di rafforzare la tutela dei consumatori in *subiecta materia*, ha soppresso tale possibilità di accertamento di responsabilità, con la conseguenza di precludere in ogni caso agli operatori del settore la possibilità di recuperare consumi pluriennali fatturati intempestivamente per fatto imputabile al cliente: infatti, l'articolo 1, comma 295 di tale legge ha abrogato il comma 5 dell'articolo 1 della legge di bilancio 2018, che escludeva l'operatività della prescrizione biennale "*qualora la mancata o erronea rilevazione dei dati di consumo derivi da responsabilità accertata dell'utente*".

³ Precisamente, il provvedimento in oggetto è stato impugnato da Eni gas e luce S.p.A. dinanzi al TAR Lazio, che, con sentenza n. 2303 del 28 febbraio 2022, ha rigettato il ricorso. Con sentenza n. 1468 del 10 febbraio 2023, il Consiglio di Stato ha accolto i motivi di appello della società Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit (già Eni gas e luce S.p.A.) che lamentavano l'irragionevole ed eccessiva durata della fase preistruttoria, annullando il provvedimento per tardività dell'avvio del procedimento.

⁴ Cfr. comunicazione di avvio doc. prot. n. 63456 del 30 luglio 2025.

⁵ Cfr. in particolare la sentenza del 30 gennaio 2025, C-510/23, *Trenitalia*, nella quale la Corte di giustizia dell'Unione europea ha chiarito che l'Autorità deve avviare il procedimento istruttorio entro un termine ragionevole alla luce delle peculiarità della singola fattispecie e che, in ogni caso, dalla violazione di tale termine non può discendere l'annullamento del provvedimento sanzionatorio se non laddove l'impresa abbia dimostrato la violazione dei diritti di difesa, concludendo pertanto, nel senso dell'incompatibilità con il diritto dell'Unione europea e, in particolare con il principio di effettività, del prevalente orientamento giurisprudenziale nazionale.

⁶ Cfr. doc. prot. n. 76656 del 17 settembre 2025.

⁷ Cfr. docc. prott. nn. 80983 del 1° ottobre 2025 e 82490 del 7 ottobre 2025.

⁸ Cfr. docc. prott. nn. 67951 e 67953 del 14 agosto 2025.

9. In data 12 settembre 2025, la Società ha presentato, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10 del Regolamento, una proposta di impegni⁹, successivamente integrata nella versione definitiva e consolidata in data 23 ottobre 2025¹⁰.

10. In data 24 ottobre 2025, è stata comunicata a Eni Plenitude la conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 17, comma 1, del Regolamento¹¹.

11. In data 6 novembre 2025, è stato richiesto il parere all'Autorità per l'Energia Reti e Ambiente (di seguito anche "ARERA"), ai sensi dell'articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice del consumo¹² che è pervenuto il successivo 23 dicembre 2025¹³.

12. Il 9 gennaio 2026, la Società ha avuto accesso al predetto parere¹⁴ e ha formulato alcune precisazioni in merito il 16 gennaio 2026¹⁵.

III.2. Gli elementi acquisiti e gli impegni del Professionista

13. Dalle evidenze istruttorie e delle informazioni acquisite nel corso del procedimento¹⁶ è emerso quanto segue.

14. Eni Plenitude ha emesso, nel periodo intercorrente tra il 1° marzo 2018 e il mese di giugno 2020 [150.000-200.000]* fatture di conguaglio dei consumi dalle quali emergeva per i clienti un importo a debito, relative a un periodo superiore a due anni e rientranti nell'ambito di applicazione della legge n. 215/2017. A fronte di tali fatture, il Professionista ha ricevuto, tra il 2018 e il 2025, [20.000-30.000] istanze di prescrizione, delle quali [5.000-10.000] sono state accolte e [15.000-20.000] rigettate, in [10.000-15.000] casi per accertata responsabilità del cliente¹⁷.

15. La Società ha, altresì, precisato di aver integralmente completato l'ottemperanza alla diffida contenuta nel provvedimento finale del precedente procedimento PS/11569 (provvedimento n. 28510 del 22 dicembre 2020) attraverso la piena implementazione di una serie di misure che, in sintesi, consistevano nell'adozione di una nuova procedura di trattazione (e riesame) delle istanze di prescrizione biennale, conforme ai criteri indicati nel provvedimento stesso¹⁸. L'attuazione di tali misure è stata oggetto di presa d'atto dell'Autorità. In particolare, a seguito dell'adozione di tale procedura Eni Plenitude ha accolto oltre [1.000-5.000] istanze di prescrizione tra i primi mesi del

⁹ Cfr. doc. prot. n. 75270 del 12 settembre 2025.

¹⁰ Cfr. doc. prot. n. 88103 del 23 ottobre 2025.

¹¹ Cfr. doc. prot. n. 88565 del 24 ottobre 2025.

¹² Cfr. doc. prot. n. 92936 del 6 novembre 2025.

¹³ Cfr. doc. prot. n. 108451 del 23 dicembre 2025.

¹⁴ Cfr. doc. prot. n. 1642 del 9 gennaio 2026.

¹⁵ Cfr. doc. prot. n. 4064 del 16 gennaio 2026.

¹⁶ Cfr. in particolare docc. prott. nn. 76656 del 17 settembre 2025, 80983 del 1° ottobre 2025 e 82490 del 7 ottobre 2025.

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

¹⁷ Cfr. in particolare docc. prott. nn. 76656 del 17 settembre 2025, 80983 del 1° ottobre 2025 e 82490 del 7 ottobre 2025.

¹⁸ Le modalità di gestione delle istanze di prescrizione biennale introdotte nella fase di ottemperanza – valide per le istanze al tempo pendenti e di quelle future, nonché per il riesame di quelle rigettate, rientranti nell'ambito di applicazione della *Legge di Bilancio 2018* – imponevano ad Eni il riconoscimento della prescrizione in tutti i casi in cui il distributore non fosse stato in grado di produrre evidenze documentali e/o fattuali che provassero la responsabilità dell'utente per il ritardo di fatturazione (diverse dalle mere dichiarazioni dei tentativi falliti di misurazione dei consumi).

2021 e settembre 2025, riconoscendo ai consumatori circa [5-10] milioni di euro¹⁹, in sostanza definendo la totalità delle istanze rientranti nel perimetro del procedimento riavviato sulla base di tale procedura.

16. Il 12 settembre 2025, il Professionista ha presentato una proposta di impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10 del Regolamento²⁰, successivamente integrata nella versione definitiva in data 23 ottobre 2025²¹, finalizzata a integrare la predetta procedura in senso migliorativo attraverso le tre misure di seguito riportate:

1) Impegno sub A (riconoscimento automatico della prescrizione nei casi in cui la responsabilità per il ritardo nella fatturazione sia imputabile a Eni Plenitude).

Eni Plenitude si impegna a riconoscere automaticamente ai propri clienti domestici, senza necessità di un'espressa richiesta da parte degli stessi, la prescrizione degli importi relativi ai consumi di energia elettrica e gas naturale, fatturati a partire dalla data di eventuale accettazione degli impegni, che risultino:

- i) risalenti a più di due anni rispetto alla data di emissione della fattura
- ii) relativi a casi in cui sia stata appurata l'imputabilità alla Società del ritardo nella fatturazione (principalmente nei casi di blocco di fatturazione o ritardo nel conguaglio nonostante la tempestiva comunicazione della rilevazione da parte del distributore).

Quindi, nell'ottica di agevolare il cliente, il Professionista offre la rinuncia a esigere il pagamento di tali importi pur in assenza di eccezione del cliente, fatturando i consumi derivanti dalle letture, ma comunicando al cliente l'importo considerato automaticamente prescritto e il cui pagamento non è dovuto (con conseguente scomputo dal totale fatturato).

2) Impegno sub B (miglioramento delle modalità di presentazione delle istanze di prescrizione da parte dei clienti nei casi in cui la responsabilità per il ritardo nella fatturazione non sia imputabile a Eni Plenitude).

Eni Plenitude si impegna a rendere più agevole la procedura per l'eventuale presentazione delle istanze di prescrizione da parte dei clienti nei casi, non rientranti nell'ipotesi di riconoscimento automatico di cui all'impegno sub A), nei quali il ritardo nella fatturazione non risulti ascrivibile al venditore (e, quindi, qualora l'evento sia imputabile al distributore o, al cliente, esclusi i casi di dolo o frode di quest'ultimo):

- i) illustrando in modo chiaro e completo canali e strumenti aggiuntivi rispetto al "*Modulo presentazione Istanza di Prescrizione*", ovvero: a) una semplice comunicazione *e-mail* che includa le medesime informazioni contenute nel Modulo; b) un apposito *tool* di assistenza all'interno dell'Area personale del cliente, appositamente dedicato alla presentazione dell'istanza di prescrizione in via telematica, consentendo l'inoltro diretto del Modulo e il caricamento di ulteriori informazioni e documentazione a sostegno della propria richiesta;
- ii) inserendo, all'interno dell'Area Personale di ciascun cliente, nella sezione in cui quest'ultimo può visionare le bollette emesse nei propri confronti e procedere al pagamento di quelle non ancora saldate, appositi *alert* grafici in corrispondenza delle bollette con importi potenzialmente prescrittibili, funzionali ad avvisare il cliente della possibilità di eccepire la prescrizione rispetto alle

¹⁹ Cfr. comunicazione prot. n. 80983 del 1° ottobre 2025.

²⁰ Cfr. doc. prot. n. 75270 del 12 settembre 2025.

²¹ Cfr. doc. prot. n. 88103 del 23 ottobre 2025.

singole bollette alle quali si riferiscono. Inoltre, in prossimità di tali *alert*, sarà inserito anche un collegamento ipertestuale per l'accesso diretto al *tool* telematico di presentazione delle istanze di prescrizione sopra descritto.

3) Impegno sub C (potenziamento dei presidi informativi a disposizione del cliente).

Eni Plenitude si impegna, sempre con riferimento all'ipotesi in cui la prescrizione non sia riconosciuta automaticamente ai sensi dell'impegno *sub A*), a incrementare i presidi informativi a disposizione del cliente:

i) indicando espressamente, sul proprio sito *web* – nella *landing page* dedicata alla Prescrizione dei Consumi – la possibilità di presentare istanza di prescrizione anche tramite l'apposito *tool* di cui all'impegno *sub B*) nonché tramite *e-mail*;

ii) pubblicando una nuova pagina sul proprio sito *web*, avente specificamente ad oggetto la disciplina della prescrizione biennale di consumi di energia elettrica e gas naturale, nella quale saranno anche indicate tutte le modalità per eccepirla.

17. Quanto alle tempistiche di implementazione, il Professionista si impegna a dare esecuzione agli impegni, assunti a tempo indeterminato, rispettivamente

i) per l'impegno *sub A*, a partire dal primo ciclo di emissione di fatture comprensive degli importi eventualmente prescrivibili successivo alla data di notifica dell'eventuale provvedimento dell'Autorità di accettazione degli impegni;

ii) per l'impegno *sub B*, entro sei mesi dalla data di notifica dell'eventuale provvedimento dell'Autorità di accettazione degli impegni;

iii) per impegno *sub C*, entro tre mesi a partire dalla data di notifica dell'eventuale provvedimento dell'Autorità di accettazione degli impegni.

18. Infine, Eni Plenitude si riserva il diritto di chiedere la revisione degli Impegni proposti nel caso in cui intervengano cambiamenti nel quadro normativo o regolamentare, sviluppi relativi ai propri processi o altri eventi che dovessero rendere necessaria od opportuna la modifica del relativo contenuto e/o della relativa durata ovvero la revoca.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE

19. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore della fornitura di servizi energetici, in data 6 novembre 2025 è stato richiesto il parere ARERA, ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice del consumo.

20. Con parere pervenuto il 23 dicembre 2025, l'ARERA ha richiamato la normativa e la regolazione rilevanti e, in particolare: *i*) la legge n. 215/2017; *ii*) le disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio dei clienti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni²²; *iii*) la regolazione in materia di raccolta dei dati di misura da parte dei distributori²³.

²² Cfr. allegato A alla deliberazione 13 novembre 2018, 569/2018/R/com come modificato e integrato dalla deliberazione 21 dicembre 2021, 603/2021/R/com e come modificato a seguito delle sentenze del Consiglio di Stato, Sezione II, n. 11358 e n. 11360 del 2023.

²³ Contenute: *i*) nel Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane - Allegato A alla deliberazione 14 marzo 2023, 100/2023/R/com (c.d. TIVG); *ii*) nel Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità in materia fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale --- allegato A alla deliberazione 4 agosto 2016, 463/2016/R/com (c.d. TIF) e *iii*) nella Parte I del Testo Unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas - allegato A alla deliberazione 27 dicembre 2019, 569/2019/R/gas (c.d. RQDG).

21. La disciplina di cui sopra ha altresì integrato il “*Testo integrato morosità elettrica*” di cui all’allegato A alla deliberazione 258/2015/R/eel (c.d. TIMOE) e il “*Testo integrato morosità gas*” di cui all’allegato A alla deliberazione ARG/gas 99/11 (c.d. TIMG), prevedendo *i*) una specifica informativa, prima della messa in mora, circa la facoltà dell’utente di eccepire la prescrizione; *ii*) il divieto di sospensione della fornitura per morosità in pendenza di reclamo concernente la prescrizione degli importi fatturati.

22. L’Autorità di regolazione ha, inoltre, richiamato le disposizioni applicabili alla raccolta dei dati di misura da parte del distributore con riguardo alle modalità di accesso alle varie tipologie di contatori, al periodo di conservazione dei dati e al riconoscimento di indennizzi automatici a favore degli utenti in caso di mancata o ritardata rilevazione dei consumi e comunicazione dei relativi dati.

23. L’ARERA ha richiamato, infine, la più recente regolazione emanata in tema di fatturazione (deliberazione 4 agosto 2016, 463/2016/R/com) di approvazione del Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità in materia fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale, c.d. TIF), di bollette (deliberazione 315/2024/R/com, recante “*La bolletta dei clienti finali dell’energia*”) e di trattazione dei reclami (“*Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale*”, c.d. TIQV, il cui nuovo testo, approvato con deliberazione 399/2025/R/com, è entrato in vigore dal 1° gennaio 2026): la disciplina generale contenuta in tali testi trova applicazione anche alle ipotesi di sussistenza di consumi prescrittibili.

24. In merito agli impegni proposti da Eni Plenitude, l’Autorità di regolazione ha rappresentato quanto di seguito.

Impegno A: con riferimento alla misura consistente nel riconoscimento automatico della prescrizione nei casi in cui la responsabilità per il ritardo nella fatturazione sia imputabile a Eni Plenitude, l’ARERA ha osservato preliminarmente che la regolazione non distingue tra i casi in cui il ritardo di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni sia attribuibile a responsabilità dell’operatore e quelli in cui il ritardo sia attribuibile al cliente finale, ritenendo che tale impegno appaia conforme alla regolazione in materia di obblighi informativi ma nulla aggiunga a essa, dal momento che gli articoli 3, comma 4, e 4, comma 4, dell’allegato A alla deliberazione 569/2018/R/com già prevedono la facoltà per il venditore di rinunciare autonomamente a esercitare il proprio diritto di credito per gli importi relativi a consumi risalenti a più di due anni, fornendo puntuale informazione al cliente finale e specificando l’ammontare di tali importi.

Inoltre, l’ARERA ha puntualizzato che all’interno del c.d. scontrino dell’energia non possono essere inserite ulteriori voci rispetto a quelle disciplinate dalla regolazione: pertanto, l’evidenza del riconoscimento automatico e la conseguente rinuncia al diritto di credito da parte di Eni Plenitude relativamente agli importi oggetto di prescrizione deve avvenire al di fuori di tale documento e l’impegno proposto appare compatibile con la regolazione della bolletta esclusivamente nella misura in cui sia riportato un azzeramento, ovvero riduzione, della sola voce “*Totale da pagare*”²⁴.

Impegno B: con riferimento alle misure relative al miglioramento delle modalità di presentazione delle istanze di prescrizione da parte dei clienti nei casi in cui la responsabilità per il ritardo nella

²⁴ Secondo l’ARERA, resta ferma la compilazione integrale e invariata dello Scontrino, ivi inclusa la voce “*Totale ricalcoli*”, sino alla voce “*Totale bolletta*”: quest’ultima voce, in particolare, deve riportare l’importo complessivamente fatturato al cliente finale per la fornitura, ivi compresi i ricalcoli, a prescindere degli eventuali importi riconosciuti automaticamente da Eni Plenitude che, invece, sono decurtati dal “*Totale da pagare*”.

fatturazione non sia imputabile a Eni Plenitude, l'Autorità di regolazione ha ritenuto conforme alla regolazione la misura che prevede l'introduzione di *alert* grafici in corrispondenza delle bollette contenenti importi prescrittibili nell'Area Personale del cliente, in quanto volta a rafforzare l'informativa al cliente finale in merito alla possibilità di eccepire la prescrizione biennale.

Invece, l'ARERA ha ritenuto limitativo rispetto alla regolazione circoscrivere le possibilità di invio dell'istanza di prescrizione alla compilazione dell'apposito Modulo e a una comunicazione tramite *e-mail* che includa le medesime informazioni contenute nel Modulo, mentre l'allegato A alla deliberazione 569/2018/R/com prevede in ogni caso la possibilità che il testo della comunicazione con cui il cliente finale intenda eccepire la prescrizione possa essere redatto liberamente da quest'ultimo a prescindere dalle informazioni previste nel *format* predisposto dall'operatore. Inoltre, l'Autorità di regolazione ha considerato non coerente con la regolazione la richiesta al cliente di indicare, nel predetto Modulo, eventuali informazioni che consentano di attribuire la responsabilità della tardiva fatturazione al distributore, in quanto non previste dalla deliberazione 569/2018/R/com. In proposito, il Regolatore ha evidenziato che il menzionato allegato A alla deliberazione 13 novembre 2018, 569/2018/R/com prevede, nella sua attuale formulazione, specifici obblighi informativi in capo ai venditori nei confronti del cliente finale, distinguendo esclusivamente due casistiche: la fatturazione di importi relativi a consumi risalenti a più di due anni per i quali risulti maturata la prescrizione (articolo 3)²⁵ e la fatturazione di importi relativi a consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione, a causa della presunta sussistenza di cause ostative ai sensi della normativa primaria e generale di riferimento (articolo 4)²⁶.

Impegno C: con riferimento alle misure relative al potenziamento dei presidi informativi a disposizione del cliente, l'ARERA ha ritenuto che l'indicazione espressa, sul sito *web* del Professionista, della possibilità per il cliente di presentare istanza di prescrizione anche per tramite un apposito *tool* accessibile tramite la propria Area Personale, nonché tramite *e-mail*, risulti compatibile con la regolazione, pur non aggiungendo nulla a quanto già previsto dalla deliberazione 569/2018/R/com. Inoltre, l'illustrazione, all'interno di una nuova pagina *web* dedicata, di tutte le modalità con cui il cliente potrà eccepire la prescrizione biennale non risulta in contrasto con la regolazione, ferma restando la necessità di osservare quest'ultima, in quanto la misura è volta a rafforzare l'informazione ai clienti finali sulle modalità di esercizio del proprio diritto.

²⁵ In tal caso il venditore è tenuto a dare adeguata evidenza della presenza in fattura di tali importi, differenziandoli dagli importi relativi a consumi risalenti a meno di due anni, in alternativa: *a*) emettendo una bolletta contenente esclusivamente gli importi per consumi risalenti a più di due anni o *b*) dando separata e chiara evidenza degli importi per consumi risalenti a più di due anni all'interno di una bolletta di periodo o chiusura relativa anche a consumi risalenti a meno di due anni. Inoltre, il venditore è tenuto a integrare la fattura recante gli importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni con una pagina iniziale aggiuntiva contenente: *i*) un avviso testuale predisposto dalla stessa ARERA; *ii*) l'ammontare degli importi oggetto di prescrizione; *iii*) una sezione recante un *format* che il cliente finale può utilizzare al fine di eccepire la prescrizione (tale *format* deve essere inoltre disponibile nel sito *internet* del venditore, in modalità anche stampabile e presso gli eventuali sportelli fisici); *iv*) l'indicazione di un recapito postale o *fax* e una modalità telematica o indirizzo di posta elettronica del venditore, a cui sia possibile inviare i predetti documenti o un eventuale testo redatto dal cliente finale con cui quest'ultimo intenda eccepire la prescrizione.

²⁶ In tal caso il venditore è tenuto a integrare la fattura recante tali importi con una pagina iniziale aggiuntiva contenente: *a*) un avviso testuale, sempre predisposto da ARERA, finalizzato ad informare il cliente che la fattura contiene importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali si ritiene non sia maturata la prescrizione biennale per cause ostative ai sensi della disciplina primaria e generale di riferimento; *b*) l'ammontare degli importi per consumi risalenti a più di due anni; *c*) la motivazione che ha determinato la mancata maturazione della prescrizione biennale; *d*) una sezione che indica la possibilità di inviare un reclamo al venditore nonché un recapito postale o *fax* e una modalità telematica o indirizzo di posta elettronica del venditore a cui far pervenire il reclamo medesimo.

V. PRECISAZIONI DELLA PARTE IN MERITO AGLI IMPEGNI

25. A seguito dei rilievi contenuti nel parere reso dall'ARERA, il Professionista ha formulato alcune precisazioni in merito agli impegni, chiarendo quanto segue²⁷:

i) la richiesta di talune informazioni aggiuntive, attinenti alla sussistenza di possibili profili di responsabilità del distributore in relazione alle caratteristiche del contatore²⁸, inserita nel “*Modulo presentazione Istanza di Prescrizione*”, ha carattere meramente facoltativo, non incidendo in alcun modo la mancata indicazione delle stesse sull'accoglimento dell'istanza; infatti, il Professionista rispetta il principio di libertà della forma contenuto nell'Allegato A alla deliberazione n. 569/2018/R/com dell'ARERA, gestendo le istanze di prescrizione e accogliendole qualora ne ricorrano i presupposti giuridici, a prescindere dalla compilazione dei campi relativi a tali informazioni²⁹;

ii) in relazione alle modalità di presentazione delle istanze, la Società le gestisce a prescindere dal canale di provenienza (*e-mail, web, posta ordinaria, etc.*) e dall'utilizzo del Modulo, coerentemente con il tenore dell'indicazione attualmente inserita in bolletta per informare della possibilità di eccepire la prescrizione degli importi potenzialmente soggetti (“*Ti invitiamo a comunicare tempestivamente la tua volontà di eccepire la prescrizione relativamente a tali importi ad esempio utilizzando il «Modulo presentazione Istanza di Prescrizione»*”).

26. Inoltre, Eni Plenitude ha evidenziato che l'impegno *sub A*, relativo al riconoscimento automatico della prescrizione, va oltre quanto previsto dalla regolazione applicabile, dal momento che il Professionista si obbliga ad adottare sistematicamente un comportamento meramente facoltativo per le società di vendita di energia.

VI. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

27. L'Autorità ritiene meritevoli di accoglimento gli impegni proposti da Eni Plenitude, in quanto migliorativi rispetto all'attuale disciplina applicabile, anche di rango primario, in ragione del beneficio derivante ai consumatori da un più agevole e completo riconoscimento della prescrizione biennale e dal rafforzamento dei presidi informativi relativi alla stessa.

28. In tale ottica, come osservato anche dal Professionista nelle proprie precisazioni³⁰, la misura *sub A* presenta significativi profili migliorativi rispetto al livello di tutela dei consumatori garantito dalla normativa e dalla regolazione vigenti, che rimettono in ogni caso al cliente l'onere di proporre una formale eccezione di prescrizione degli importi fatturati, anche quando il ritardo della fatturazione sia effettivamente imputabile al fornitore energetico. In tali ipotesi, l'attuazione della misura garantirebbe a un rilevante numero di consumatori l'automatico storno dei consumi fatturati

²⁷ Cfr. doc. prot. n. 4064 del 16 gennaio 2026.

²⁸ Il Professionista ha precisato che la finalità di tali informazioni è quella di consentire allo stesso di “*acquisire, ove nella pronta disponibilità del cliente, elementi utili a verificare la sussistenza o meno di profili di responsabilità del distributore per la mancata tempestiva fatturazione dei consumi del cliente, altrimenti difficilmente riscontrabili*”.

²⁹ In aggiunta, Eni Plenitude ha dichiarato di voler provvedere, alla luce delle osservazioni formulate dal Regolatore, a modificare il Modulo al fine di precisare espressamente il carattere meramente facoltativo delle informazioni ai fini del riconoscimento della prescrizione.

³⁰ Cfr. doc. prot. n. 4064 del 16 gennaio 2026.

tardivamente per responsabilità ascrivibile alla Società, risolvendo a monte eventuali criticità connesse alla presentazione e gestione di istanze e reclami.

29. Siffatta misura, al momento astrattamente prevista dalla regolazione come mera opzione per il venditore, si connota senza dubbio per la portata innovativa e per il rafforzamento della posizione del consumatore, potendo rappresentare una *best practice*, suscettibile di diventare in futuro uno *standard* di mercato, che potrebbe condurre altre società di vendita di energia ad adottare questo comportamento virtuoso.

30. I successivi due impegni, *sub B e C*, coprono i casi in cui la prescrizione risulti imputabile non a Eni Plenitude ma al distributore o al cliente e assumono, quindi, carattere residuale. Tali impegni presentano il pregio di migliorare la consapevolezza del cliente in merito alla sussistenza di importi prescrittibili, nonché di semplificare l'esercizio del diritto di richiederne il riconoscimento, attraverso l'utilizzo di strumenti interattivi e personalizzati che vanno oltre la semplice indicazione in bolletta e consentono di inviare direttamente l'istanza di prescrizione. In quest'ottica, la richiesta al cliente di informazioni che consentano di ascrivere la responsabilità della tardiva fatturazione al distributore appare altresì connessa agli effetti delle sentenze 29 dicembre 2023, n. 11358 e n. 11360, menzionate dalla stessa Autorità di regolazione, con cui il Consiglio di Stato, Sez. II, ha annullato le disposizioni regolatorie che obbligavano il distributore di energia elettrica e di gas naturale a indicare al venditore, in occasione di comunicazioni di dati di misura o di rettifica degli stessi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, l'eventuale sussistenza o meno di cause che consentissero di presumere che non fosse maturata la prescrizione del diritto di credito ai sensi della normativa primaria: alla luce di tali informazioni, ininfluenti ai fini del riconoscimento della prescrizione, il venditore potrà integrare i dati fattuali a sua disposizione, anche in assenza degli ulteriori elementi (non più) forniti dal distributore.

31. In proposito, appaiono condivisibili le già anticipate precisazioni fornite dal Professionista in merito alla prassi dallo stesso già oggi adottata con riguardo ai possibili profili di criticità individuati dall'ARERA³¹, in particolare: *i*) le informazioni aggiuntive richieste nel Modulo hanno carattere meramente facoltativo e non incidono sull'accoglimento dell'istanza, rappresentando d'altro canto la modalità più efficace per acquisire elementi importanti per la Società³²; *ii*) le modalità di presentazione delle istanze sono sostanzialmente neutre, essendo queste gestite a prescindere dal canale di provenienza e dall'utilizzo del Modulo, coerentemente con l'indicazione attualmente inserita nelle fatture contenenti importi prescrittibili.

32. 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 siano, nei termini esposti, 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;

³¹ Cfr. doc. prot. n. 4064 del 16 gennaio 2026.

³² Come anticipato, Eni Plenitude ha dichiarato di voler provvedere, alla luce delle osservazioni formulate dal Regolatore, a modificare il Modulo al fine di precisare espressamente il carattere meramente facoltativo delle informazioni ai fini del riconoscimento della prescrizione.

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 23 ottobre 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'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 ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;

c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalla Parte 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
