

Policy ECG

Consumer Protection & Green Claims

21 dicembre 2023
policy ecg-prc-eni spa_it_r01



■ **INDICE**

A. LINEE FONDAMENTALI	3
■ A.1 INTRODUZIONE	3
A.1.1 L'impegno di Eni	3
A.1.2 Il Compliance Program Consumer Protection & Green Claims	4
A.1.3 Ambito di applicazione e modalità di recepimento	6
■ A.2 PRINCIPI DI RIFERIMENTO E ATTIVITÀ A RISCHIO	6
■ A.3 RUOLI E RESPONSABILITÀ	9
B. MODALITÀ APPLICATIVE	10
■ B.1 IL FRAMEWORK CONSUMER PROTECTION & GREEN CLAIMS / REGOLE DI RIFERIMENTO	10
■ B.2 RIFERIMENTI NORMATIVI ESTERNI	14
■ B.3 DEFINIZIONI, ABBREVIAZIONI E ACRONIMI	16

A. LINEE FONDAMENTALI

■ A.1 INTRODUZIONE

A.1.1 L'impegno di Eni

Il Codice Etico prevede, fra i valori cui **Eni** è ispirata, quello di gestire in modo trasparente e con correttezza professionale le relazioni con i clienti e i **Consumatori**. Eni si impegna, pertanto, a realizzare le proprie iniziative commerciali e a promuovere l'azienda e i suoi prodotti e servizi, nel rispetto della normativa che tutela gli interessi dei consumatori, assicurando che gli stessi dispongano di informazioni complete e trasparenti sui prodotti e servizi erogati.

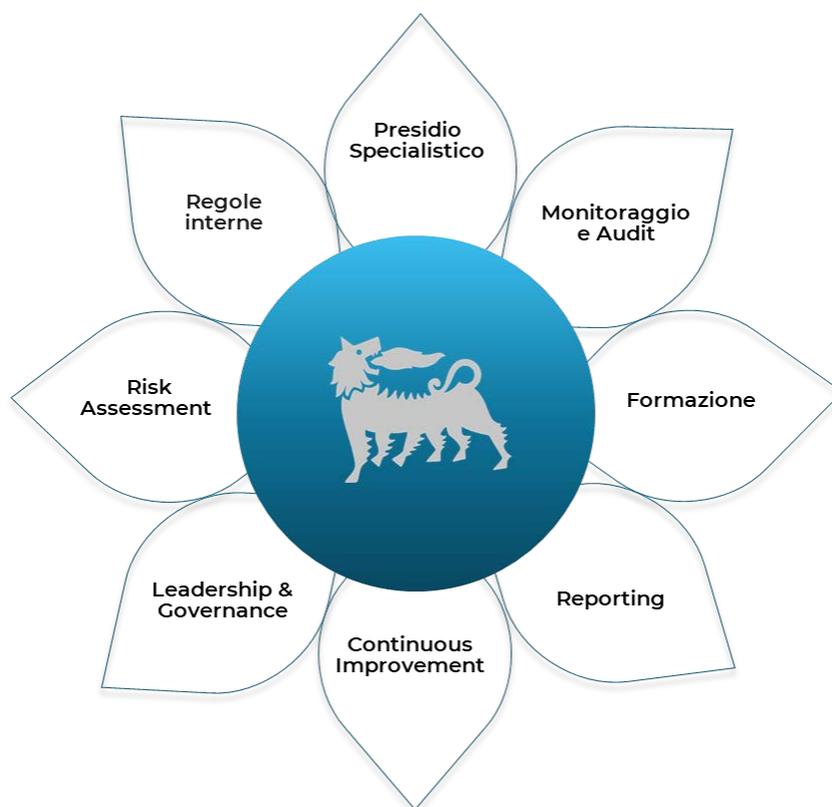
Inoltre, la strategia di **Eni** è fortemente orientata al raggiungimento degli obiettivi di transizione energetica verso un futuro di neutralità carbonica e si ispira agli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile (SDGs) delle Nazioni Unite. La corretta comunicazione a tutti gli *stakeholder* del proprio posizionamento strategico, delle proprie *performance* e dei risultati raggiunti rispetto a tali obiettivi è fondamentale per costruire la fiducia dei **Consumatori**, degli investitori e delle altre parti interessate, sempre più attente all'etica e all'impatto ambientale delle aziende con cui si relazionano. Definire le linee guida per le dichiarazioni ambientali e di sostenibilità sociale contribuisce a stabilire obiettivi chiari, misurare i progressi ottenuti, orientare gli sforzi e gli investimenti verso soluzioni mirate al raggiungimento degli obiettivi dichiarati.

Una comunicazione ambientale e di sostenibilità corretta, completa, trasparente e verificabile è quindi essenziale per non esporre la Società – oltre ai profili sanzionatori – a rischi reputazionali connessi ad accuse di **Greenwashing**.

La presente Policy ECG – Consumer Protection & Green Claims costituisce, insieme agli altri strumenti normativi aziendali, il fondamento del **Compliance Program Consumer Protection & Green Claims** (“**Compliance Program**”) finalizzato a:

- assicurare il rispetto delle regole e dei principi in materia di tutela del **Consumatore** e di corretta comunicazione ambientale e di sostenibilità (**Green Claim** e **Sustainability Claim**), rafforzando la consapevolezza dell'impatto che azioni, comportamenti e omissioni che violino la **Normativa Consumer Protection** possono avere su **Eni**;
- definire i ruoli e le responsabilità, i flussi informativi e gli strumenti necessari a supportare i Responsabili di Linea nell'**Analisi Preventiva** delle **Attività a Rischio**, contribuendo così a creare un ambiente operativo consapevole dell'impatto delle proprie attività e che sia dotato di strumenti volti a prevenire il rischio di violazione, anche “inconsapevole”, della **Normativa Consumer Protection**;
- diffondere la cultura della compliance in materia di tutela del **Consumatore**, contribuendo a favorire l'individuazione e segnalazione da parte delle Persone di Eni di eventuali azioni/condotte che possano costituire violazione della Normativa Consumer Protection, in coerenza con gli strumenti normativi aziendali in materia.

A.1.2 Il Compliance Program Consumer Protection & Green Claims



LEADERSHIP E GOVERNANCE

Il **Compliance Program** si inserisce nel contesto della cultura della compliance e prevede l'impegno attivo ed il massimo *commitment* da parte del management e di tutte le **Persone di Eni**, secondo ruoli e responsabilità definiti. Più in particolare:

- Il Consiglio di Amministrazione di Eni S.p.A. approva le Linee Fondamentali della presente Policy ECG – Consumer Protection & Green Claims.
- Il **Responsabile del Compliance Program**, individuato nel Process Owner della Policy, risponde direttamente al vertice aziendale e assicura nei confronti degli organi di governo societario un periodico flusso informativo sull'andamento dei rischi in materia di tutela del **Consumatore** e sull'adeguatezza del **Compliance Program**. Con il supporto dell'**Unità Compliance Consumer Protection**, promuove la diffusione della cultura della compliance in **Eni** verso tutte le **Persone di Eni**, attraverso l'individuazione di specifiche iniziative di comunicazione e formazione che aumentino la consapevolezza dell'esposizione ai rischi e la capacità di gestirli. Inoltre, individua, per quanto di competenza, le iniziative di aggiornamento degli attuali sistemi di gestione dei principali rischi aziendali.
- I Responsabili di Linea, individuati nei primi riporti dell'Amministratore Delegato o dei Direttori Generali per Eni S.p.A./ Amministratore Delegato (o figura equivalente) per le Società Controllate, sono responsabili di contribuire all'attuazione del sistema di gestione e controllo del **Rischio Compliance Consumer Protection**.



RISK ASSESSMENT

Il **Compliance Program** tiene conto del contesto dell'organizzazione, ha un campo di applicazione ben preciso e individua puntualmente i rischi e i relativi presidi secondo un processo di *risk assessment* specifico. La valutazione dei rischi consente di prioritizzare gli interventi in base al livello di rischio rilevato sulla base della metodologia e delle metriche di valutazione del rischio predefinite (approccio *risk-based*).



REGOLE INTERNE

Elementi fondamentali del **Compliance Program** sono le regole contenute negli strumenti normativi interni, tra cui la presente Policy ECG – Consumer Protection & Green Claims, che tutte le **Persone di Eni** devono rispettare.

PRESIDIO SPECIALISTICO

Eni si è dotata di una struttura interna dedicata (**Unità Compliance Consumer Protection**), composta da professionisti qualificati e specializzati in materia di consumer protection e **Green Claim**, che fornisce assistenza specialistica a supporto dei Responsabili di Linea per l'individuazione, la valutazione e la gestione del rischio di violazione della **Normativa Consumer Protection**.

MONITORAGGIO E AUDIT

Il **Compliance Program** è soggetto a monitoraggio e attività di audit da parte delle competenti funzioni aziendali al fine di valutarne periodicamente l'efficacia.

FORMAZIONE

Al fine di garantire una trasversale e capillare attuazione del **Compliance Program**, le **Persone di Eni** sono formate sui temi e rischi di compliance associati alla **Normativa Consumer Protection** e partecipano, con cadenza regolare, ad attività formative specifiche mirate in base alla funzione ed al relativo grado di esposizione.

REPORTING

Il **Responsabile del Compliance Program**, anche sulla base delle risultanze delle attività di monitoraggio e di audit, assicura nei confronti degli organi di governo societario un periodico flusso informativo sull'adeguatezza del **Compliance Program**, fornendo altresì, laddove necessario, informazioni relative ad eventi straordinari che richiedano una reportistica *ad hoc*.

CONTINUOUS IMPROVEMENT

Il **Responsabile del Compliance Program**, attraverso l'**Unità Compliance Consumer Protection**, monitora in modo continuo l'adeguatezza del disegno del **Compliance Program**, ispirandosi alle *best-practices* di mercato, al fine di garantire nel tempo il miglioramento del proprio modello di compliance.

Le Linee Fondamentali della presente Policy ECG sono state approvate dal Consiglio di Amministrazione di Eni SpA in data 16 novembre 2023.

A.1.3 Ambito di applicazione e modalità di recepimento

La presente Policy ECG – Consumer Protection & Green Claims è di applicazione immediata per Eni S.p.A. e si applica alle Società Controllate¹, previo recepimento secondo le modalità descritte nella **Policy “Sistema Normativo”**.

In particolare:

- le Società Controllate non quotate e relative controllate ne assicurano il recepimento senza possibilità di deroghe² non oltre il 30 aprile 2024;
- le Società Controllate con azioni quotate (di seguito “Società Controllate Quotate”) e relative controllate ricevono il presente documento e recepiscono le Linee Fondamentali, senza possibilità di deroga³. Inoltre, recepiscono le Modalità Applicative, con la possibilità di adeguarle in conseguenza di specifici vincoli normativi e necessità di adattamento ai ruoli e responsabilità della società, previa informativa al Process Owner.

La presente Policy ECG - Consumer Protection & Green Claims annulla e sostituisce i seguenti documenti di Eni S.p.A.:

- MSG “Codice delle pratiche commerciali e della pubblicità” emessa in data 6 maggio 2017;
- Allegato A “Obblighi in materia di contratti conclusi tramite teleselling, manifestazioni a premio e clausole vessatorie” alla MSG “Codice delle pratiche commerciali e della pubblicità” emesso l’11 ottobre 2017.

Con riferimento alla responsabilità di aggiornamento del presente documento, all’archiviazione, conservazione della documentazione e tracciabilità dei dati e delle informazioni, si rimanda a quanto disciplinato dai paragrafi standard riportati nella **Policy “Sistema Normativo”**.

■ A.2 PRINCIPI DI RIFERIMENTO E ATTIVITÀ A RISCHIO

Le attività disciplinate dalla presente Policy ECG – Consumer Protection & Green Claims sono svolte nel rispetto del **Codice Etico**, delle altre Policy ECG, degli standard generali di trasparenza e di controllo specifici previsti dal Modello 231 di **Eni**, nonché dei Modelli di Compliance in materia di responsabilità amministrativa d’impresa per le Società Controllate di **Eni**, dei principi di riferimento trasversali riportati all’interno della **Policy “Sistema Normativo”**, nonché dei principi di riferimento specifici, di seguito elencati (applicabili a Eni S.p.A. e alle Società Controllate, in quanto **Professionista/i**, ai sensi del Codice del Consumo):

¹ Così come definite all’interno della **Policy “Sistema Normativo”**.

² Salvo specifiche esigenze per le società in settori regolamentati sottoposte a vigilanza di specifiche Autorità e in caso di contrasto con normative locali.

³ Salvo specifiche esigenze per le società in settori regolamentati sottoposte a vigilanza di specifiche Autorità e in caso di contrasto con normative locali.

TRASPARENZA, COMPLETEZZA E NON INGANNEVOLEZZA DELLE INFORMAZIONI CONTRATTUALI E COMUNICAZIONI COMMERCIALI

I **Consumatori** possono essere influenzati da pregiudizi cognitivi nelle scelte commerciali. Per questo, le comunicazioni del **Professionista**, idonee ad influenzare le scelte dei **Consumatori**, devono essere trasparenti, complete e non ingannevoli al fine di consentire ai **Consumatori** di compiere (o non compiere) una scelta commerciale informata.

CORRETTEZZA, VERIDICITA', INEQUIVOCABILITA' E DIMOSTRABILITA' DELLE DICHIARAZIONI DI SOSTENIBILITA' E AMBIENTALI ("GREEN CLAIM E SUSTAINABILITY CLAIM")

Per non essere ingannevoli, i **Green Claim** ed i **Sustainability Claim** devono essere veritieri e devono essere presentati in modo chiaro, specifico, inequivocabile e accurato. Il **Professionista** deve disporre di prove a sostegno delle proprie dichiarazioni ed essere pronto a fornirle alle autorità competenti in modo comprensibile qualora l'asserzione sia contestata.

DILIGENZA E PROFESSIONALITÀ, BUONA FEDE, CORRETTEZZA E LEALTÀ DELLE PRATICHE COMMERCIALI

Il **Professionista** è tenuto a operare secondo principi di correttezza e onestà e ad agire nei confronti dei **Consumatori** nel rispetto dei propri obblighi di buona fede e in conformità con gli standard professionali e le migliori

pratiche del proprio settore.

TRATTAMENTO EQUO E DIVIETO DI DISCRIMINAZIONE TRA I CONSUMATORI

Il **Professionista** deve trattare in modo equo i propri clienti e non attuare discriminazioni nei loro confronti. Inoltre, il **Professionista** non può riservare ai **Consumatori** trattamenti differenziati in base allo Stato membro dell'Unione Europea di appartenenza o, in genere, al luogo di residenza o alla nazionalità, a meno che ciò non sia giustificato da obblighi normativi.

COMMERCIALIZZAZIONE DI PRODOTTI E SERVIZI E GESTIONE DEI PROCESSI SECONDO STANDARD DI QUALITÀ ED EFFICIENZA

Nella propria offerta commerciale, il **Professionista** aspira ai migliori standard di qualità ed efficienza, anche attraverso l'applicazione di codici di condotta, qualora esistenti.

TUTELA DEL MERCATO E DELL'AFFIDAMENTO DEI CONSUMATORI

Il comportamento commerciale del **Professionista** non può pregiudicare il corretto funzionamento del mercato e deve essere improntato alla tutela del legittimo affidamento del **Consumatore**.

Ai fini della presente Policy ECG – Consumer Protection & Green Claims, costituiscono **Attività a Rischio**:

Attività 1 [Green Claim e Sustainability Claim]

Le comunicazioni contenenti un **Green Claim** o un **Sustainability Claim**, in qualunque forma realizzate (testuale, grafica o simbolica) e attraverso qualsiasi mezzo o canale veicolate (media, social, comunicati stampa, sito istituzionale, reportistica ufficiale), nonché le etichette di prodotto, i marchi, i nomi di società o dei prodotti stessi.

Attività 2 [Altre tipologie di comunicazioni]

Le rappresentazioni o i contenuti veicolati nel contesto di una comunicazione istituzionale o commerciale – diversi dalle attività di cui al precedente punto – su qualsiasi canale fisico o digitale destinati, in modo diretto o indiretto, a sollecitare l'acquisto di beni o prodotti o a promuovere

l'immagine aziendale (incluse le campagne pubblicitarie, le e-mail di marketing e commerciali, i comunicati stampa, le brochure, i contenuti dei siti aziendali).

Possono rientrare nelle **Attività a Rischio** di cui ai punti 1. e 2. che precedono, anche le comunicazioni effettuate da partner e soggetti terzi (es. agenti, intermediari, rivenditori) con cui **Eni** ha rapporti commerciali e che utilizzano il logo, brand o nome di **Eni** o dei prodotti/servizi di quest'ultima.

Attività 3 [Vendita di prodotti e/o servizi]

Ogni attività volta a vendere o fornire, anche a distanza o comunque al di fuori dei locali commerciali, prodotti o servizi di **Eni** nei confronti dei **Consumatori** e/o **Microimprese**, nonché ogni attività volta alla predisposizione, conclusione, sottoscrizione e/o modifica dei contratti conclusi con **Consumatori** e/o **Microimprese**.

Rientrano in questa **Attività a Rischio** anche le attività svolte da soggetti terzi incaricati da **Eni** (es. agenti, intermediari, rivenditori), nonché, in ogni caso, l'attività di assistenza ai clienti pre e post-vendita e la gestione di eventuali reclami e segnalazioni.

Attività 4 [Accordi di partnership/sponsorship]

Accordi di partnership e di sponsorship - inclusi rapporti contrattuali e ogni altra tipologia di accordo o intesa commerciale, stipulati con soggetti terzi - che abbiano ad oggetto o come conseguenza attività che possano impattare, anche indirettamente, i **Consumatori** e/o le **Microimprese** (es. co-branding, etc.).

Attività 5 [Concorsi e operazioni a premio]

Le manifestazioni a premio dirette a favorire, attraverso la promessa di premi, la vendita o la conoscenza di prodotti, servizi o marchi, come disciplinate, in Italia, dal DPR 430/2001 e *ss.mm.ii.*

A.3 RUOLI E RESPONSABILITÀ

Di seguito, si riportano i principali ruoli e responsabilità dei soggetti coinvolti nella Policy ECG – Consumer Protection & Green Claims, in relazione a quanto disciplinato nel presente documento:

<p>RESPONSABILE DEL COMPLIANCE PROGRAM</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ È responsabile dell'adeguatezza del disegno dei processi e dei relativi strumenti normativi aziendali inerenti gli obblighi previsti dalla Normativa Consumer Protection. ■ Coincide con il Process Owner, individuato secondo quanto previsto dalla Policy "Sistema Normativo".
<p>UNITÀ COMPLIANCE CONSUMER PROTECTION</p>	<p>È l'unità organizzativa, costituita nell'ambito della funzione COMP, responsabile, in materia di tutela del Consumatore, delle seguenti attività:</p> <p><u>Attività di disegno e programma di formazione:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ■ contribuire alla definizione del programma di formazione obbligatoria, secondo un approccio <i>risk-based</i>, in collaborazione con l'unità della funzione COMP competente per la formazione correlata ai modelli di compliance; ■ riesaminare periodicamente il Compliance Program, anche sulla base delle risultanze di <i>risk assessment</i>, monitoraggio e di audit e delle <i>best practice</i> di riferimento, e formulare proposte di miglioramento; ■ elaborare, nei casi previsti dalla presente Policy ECG, linee guida specifiche su determinate Attività a Rischio o Iniziative di Business. <p><u>Attività di assistenza e formazione⁴</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ■ presidiare le evoluzioni normative; ■ fornire assistenza specialistica ai Responsabili di Linea e alle Società Controllate, nell'individuazione, la valutazione e la gestione del rischio di violazione della Normativa Consumer Protection; ■ assicurare e promuovere le attività di comunicazione e formazione interna, in linea con il programma di formazione obbligatoria, come sopra definito; ■ assicurare le azioni necessarie a garantire la rappresentanza e la tutela degli interessi di Eni nelle istruttorie e nei procedimenti di fronte alle Autorità di Controllo.
<p>RESPONSABILI DI LINEA</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Sono i primi riporti dell'Amministratore Delegato o dei Direttori Generali per Eni S.p.A./ Amministratore Delegato (o figura equivalente) per le Società Controllate e sono responsabili, in qualità di <i>risk owner</i>, anche attraverso le proprie strutture, di effettuare l'Analisi Preventiva delle Iniziative di Business, con l'eventuale supporto specialistico dell'Unità Compliance Consumer Protection⁵ - ove previsto - e, più in generale, di contribuire all'attuazione del sistema di gestione e controllo del Rischio Compliance Consumer Protection.

⁴ Nelle Società Controllate, anche quotate, che ne siano dotate, le attività di assistenza e formazione sono svolte dall'unità consumer protection della società controllata, anche per le società dalla stessa a sua volta controllate. L'unità consumer protection della Società Controllata assicura, anche per le società dalla stessa controllate, flussi informativi tempestivi verso l'**Unità Compliance Consumer Protection** circa l'avvio e lo stato delle istruttorie e dei procedimenti, indagini o richieste di informazioni da parte delle **Autorità di Controllo** e, in ogni caso, su attività di assistenza attinenti a tematiche strategiche, di impatto trasversale o che possano presentare aspetti di rilievo e/o criticità per **Eni**, ovvero su punti di attenzione e/o aree di miglioramento, anche potenziali, relativi al sistema di controllo interno e gestione dei rischi di compliance.

⁵ Nelle Società Controllate, incluse le società quotate, in cui è presente, è l'unità consumer protection della Società Controllata, anche per le società dalla stessa controllate.

B. MODALITÀ APPLICATIVE

■ B.1 IL FRAMEWORK CONSUMER PROTECTION & GREEN CLAIMS / REGOLE DI RIFERIMENTO

Eni adotta un approccio *risk-based* prevedendo azioni di mitigazione del **Rischio Compliance Consumer Protection** proporzionate al livello di rischio in termini di impatto e di probabilità di accadimento associabile all'**Attività a Rischio** oggetto del controllo. In particolare, di seguito si descrivono le azioni previste da Eni al fine di gestire il **Rischio Compliance Consumer Protection**:

1. *Analisi preventiva delle Attività a Rischio*

I Responsabili di Linea, anche attraverso le proprie strutture, effettuano l'**Analisi Preventiva**, contribuendo ad un efficace sistema di compliance, con l'eventuale supporto dell'**Unità Compliance Consumer Protection**⁶, ove previsto al paragrafo 1.1.

Nei casi in cui è previsto il preventivo coinvolgimento dell'**Unità Compliance Consumer Protection**, i Responsabili di Linea devono contattare l'**Unità Compliance Consumer Protection** con congruo anticipo e fornire tutte le informazioni utili a identificare e valutare gli eventuali rischi derivanti dall'**Iniziativa di Business** sottoposta a verifica, nonché tutte le ulteriori eventuali informazioni utili ad individuare possibili azioni correttive e/o di mitigazione.

Analizzate le **Iniziative di Business** che le sono sottoposte, l'**Unità Compliance Consumer Protection** fornisce un riscontro contenente una sintesi delle analisi svolte e le conclusioni cui è pervenuta, indicando, quando opportuno, le possibili azioni correttive per rimuovere e/o mitigare gli eventuali rischi.

1.1 *Modalità di ingaggio*

Attività a Rischio	Rischio inerente	Preventivo coinvolgimento Unità Compliance Consumer Protection	Note
Green Claim/Sustainability Claim	Alto	Sì, sempre.	
Altre tipologie di comunicazioni (diverse da Green Claim o Sustainability Claim)	Medio-alto	Sì, nel caso di nuove Iniziative di Business .	
Vendita di prodotti e/o servizi	Alto	Sì, sempre.	
Accordi di partnership/sponsorship	Basso	No.	Nel paragrafo 1.2 sono descritti approccio, modalità operative ed eccezioni.

⁶ Nelle Società Controllate, incluse le società quotate, in cui è presente, è l'unità consumer protection della Società Controllata, anche per le società dalla stessa controllate.

Concorsi e operazioni a premio	Medio-alto	Sì, sempre, in caso di concorsi a premio e operazioni a premio in ambito <i>retail</i> . Solo in caso di dubbi (es. inquadramento Iniziative di Business), negli altri casi.	
--------------------------------	------------	---	--

1.2 Accordi di partnership/sponsorship

Gli accordi e rapporti contrattuali cd. “business-to-business” non richiedono il coinvolgimento dell’**Unità Compliance Consumer Protection**. In ogni caso, qualora tali accordi abbiano, direttamente o indirettamente, un impatto sui **Consumatori** o sulle **Microimprese** occorre che siano impiegati presidi contrattuali per mitigare eventuali rischi per **Eni** ascrivibili a condotte della controparte. In particolare, occorrerà garantire che siano integrate, nella disciplina contrattuale, clausole standard di manleva e di limitazione della responsabilità e che prevedano, altresì, l’obbligo della controparte di sottoporre per approvazione preventiva scritta ad **Eni** i materiali di comunicazione che rechino il brand, il logo o il nome della società.

Fermo restando quanto sopra, il preventivo e tempestivo coinvolgimento dell’**Unità Compliance Consumer Protection**⁷ è, invece, sempre richiesto:

- nel caso di accordi e rapporti contrattuali stipulati con **Microimprese**;
- nel caso di documentazione contrattuale o commerciale contenente dati o informazioni che potrebbero costituire un **Green Claim** o **Sustainability Claim**, utilizzabile dalla controparte contrattuale come vanto o nell’adempimento di altri obblighi;
- nel caso di contratti commerciali (es. distribuzione di prodotti e servizi) dai quali possa scaturire per **Eni** il rischio di responsabilità, per *culpa in vigilando*, imputabile a pratiche commerciali scorrette o pubblicità ingannevole posta in essere dal partner commerciale. Questa ipotesi si verifica, ad esempio, quando l’impiego del brand, del logo o del nome di **Eni** possa far insorgere in capo al **Consumatore** l’erroneo convincimento che **Eni** sia la propria controparte del rapporto commerciale.

2. Formazione

Al fine di garantire la diffusione, all’interno dell’azienda, di una cultura volta alla tutela del **Consumatore** e di fornire gli strumenti adeguati per assicurare il rispetto della **Normativa Consumer Protection** - e, conseguentemente, mitigare il **Rischio Compliance Consumer Protection** - la funzione **COMP competente per** la formazione correlata ai modelli di compliance, in collaborazione con l’**Unità Compliance Consumer Protection**, definisce i programmi di formazione obbligatoria, secondo l’approccio *risk-based*.⁸ Contenuti, modalità e frequenza della formazione sono pertanto calibrati rispetto al livello di esposizione delle **Persone di Eni**, in funzione delle attività svolte, della famiglia professionale di appartenenza o delle Aree di Business

⁷ Nelle Società Controllate, incluse le società quotate, in cui è presente, è l’unità consumer protection della Società Controllata, anche per le società dalla stessa controllate.

⁸Per le Società Controllate, incluse le società quotate, che ne siano dotate, collabora alla definizione dei programmi di formazione obbligatoria anche l’unità consumer protection della Società Controllata. Le attività di formazione su tematiche strategiche, di impatto fortemente trasversale o che possano presentare aspetti di particolare rilievo e criticità per **Eni**, sono sempre definite e svolte dall’**Unità Compliance Consumer Protection**, anche con il coinvolgimento dell’unità consumer protection della Società Controllata.

in cui operano ed elaborati con il supporto delle funzioni Risorse Umane e del centro di competenza **Eni** in tema di formazione. Le attività di formazione sono registrate e viene tracciata la partecipazione alle stesse. Nel caso le attività o il relativo rischio lo richiedano, **Eni** predispone idonee attività di formazione nella lingua locale e nei confronti di soggetti terzi (es. agenti, intermediari, rivenditori) nel caso in cui il loro operato possa costituire un **Rischio Compliance Consumer Protection**.

3. Linee Guida

Nei casi in cui l'**Unità Compliance Consumer Protection** rilevi che talune **Attività a Rischio** o determinate **Iniziative di Business** presentino un rischio particolarmente elevato e/o possano proporsi ripetutamente, la stessa potrà adottare e divulgare linee guida specifiche, volte a sensibilizzare ed incrementare la consapevolezza delle **Persone di Eni** sul **Rischio Compliance Consumer Protection** in relazione a quella determinata fattispecie.

4. Knowledge sharing

L'**Unità Compliance Consumer Protection** monitora costantemente il contesto normativo, giurisprudenziale e le *best practices* di mercato al fine di identificare tempestivamente eventuali aree di attenzione e criticità e, eventualmente, incrementare le misure a presidio del **Rischio Compliance Consumer Protection**. Al fine di informare tempestivamente le Aree di Business interessate da eventuali evoluzioni normative o giurisprudenziali ed aumentare il grado di "awareness" su tematiche di **Rischio Compliance Consumer Protection**, l'**Unità Compliance Consumer Protection** predispone *newsletter* o *news-flash* specialistiche per condividere le novità più rilevanti.

5. Monitoraggio e controlli

Le attività di monitoraggio e i controlli finalizzati a rilevare ed analizzare l'andamento del **Rischio Compliance Consumer Protection** sono svolti dalle competenti funzioni aziendali sulla base di quanto previsto dagli strumenti normativi in materia.

6. Reporting

Le attività svolte nell'ambito del **Compliance Program** contribuiscono ad alimentare il processo di reporting della funzione **COMP**, in coerenza con le metodologie, le tempistiche e flussi informativi definiti dal processo di Compliance Integrata, con l'obiettivo ultimo di consentire che vengano prese, nel caso sia necessario, azioni preventive, correttive e di rimedio in modo congruo e tempestivo.

7. Rapporti con le Autorità di Controllo

Eni impronta il proprio operato alla piena e costruttiva collaborazione con le **Autorità di Controllo**. Comunicazioni e interlocuzioni con le **Autorità di Controllo** avvengono con il coinvolgimento dell'**Unità Compliance Consumer Protection**⁹.

Richieste di informazioni e altri contatti. Nel caso di richieste di informazioni o contatti, anche informali, da parte di un'**Autorità di Controllo**, i Responsabili di Linea informano immediatamente l'**Unità Compliance Consumer Protection** che fornisce indicazioni circa la necessità o, comunque, l'opportunità di fornire riscontro alle relative richieste.

Ispezioni. Nel caso di accertamenti ispettivi da parte di una o più **Autorità di Controllo**, anche attraverso altre forze dell'ordine, condotti presso la sede di una società **Eni** e/o il domicilio di una delle **Persone di Eni**, in aggiunta a quanto previsto dalla normativa **Eni** con riferimento agli

⁹ Nelle Società Controllate, incluse le società quotate, in cui è presente, è l'unità consumer protection della Società Controllata, anche per le società dalla stessa controllate.

accessi da parte di **Autorità di Controllo**, i Responsabili di Linea informano immediatamente **l'Unità Compliance Consumer Protection**.

Istruttorie. Qualora abbiano in qualunque modo notizia dell'avvio di un procedimento istruttorio o altra indagine da parte di un'**Autorità di Controllo** nei confronti di **Eni**, i Responsabili di Linea informano immediatamente **l'Unità Compliance Consumer Protection**, affinché possa definire tutte le opportune iniziative da adottare.

■ B.2 RIFERIMENTI NORMATIVI ESTERNI

Consumer Protection:

Unione Europea:

- *Direttiva 93/13/CEE concernente le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori;*
- *Direttiva 98/6/CE sull'indicazione dei prezzi al consumo;*
- *Direttiva 2005/29/CE relativa alle pratiche commerciali sleali;*
- *Regolamento (UE) 2013/524 sull'online dispute resolution;*
- *Regolamento (UE) 2018/302 "geoblocking" contro le discriminazioni sulla nazionalità e residenza;*
- *Direttiva (UE) 2019/771 su alcuni aspetti relativi ai contratti di vendita;*
- *Direttiva (UE) 2019/770 su alcuni aspetti relativi ai contratti per la fornitura di contenuto digitale e servizi digitali;*
- *Direttiva (UE) 2019/2161 per una migliore applicazione e una modernizzazione delle norme dell'Unione relative alla protezione dei consumatori;*
- *Direttiva (UE) 2020/1828 sulle azioni rappresentative a tutela dei consumatori;*
- *ISO 37301:2021 per la certificazione dei sistemi di gestione della compliance;*
- *Giurisprudenza delle Autorità di Controllo europee e decisioni della Commissione.*

Italia:

- *DPR 430/2001 sulle manifestazioni a premio;*
- *D.Lgs. 70/2003 sul commercio elettronico;*
- *D.Lgs. 206/2005 "Codice del Consumo";*
- *D.Lgs. 145/2007 sulla pubblicità ingannevole e comparativa;*
- *Giurisprudenza delle Autorità di Controllo italiane.*

Green Claim e Sustainability Claim:

Unione Europea:

- *Direttiva 2005/29/CE relativa alle pratiche commerciali sleali;*
- *Direttiva 2006/114/CE relativa alla pubblicità ingannevole e comparativa;*
- *Direttiva (UE) 2019/2161 per una migliore applicazione e una modernizzazione delle norme dell'Unione relative alla protezione dei consumatori;*
- *Orientamenti della Commissione Europea per l'applicazione di Direttiva 2005/29/CE relativa alle pratiche commerciali sleali del 29 dicembre 2021;*

- *Proposta di Direttiva della Commissione Europea del 30 marzo 2022 cd. "Empowering Consumers for the Green Transition";*
- *Proposta di Direttiva della Commissione Europea del 22 marzo 2023 cd. "Substantiating Green Claims";*
- *Giurisprudenza delle Autorità di Controllo europee e decisioni della Commissione.*

Italia:

- *D.Lgs. 206/2005 "Codice del Consumo";*
- *D.Lgs. 145/2007 sulla Pubblicità ingannevole e comparativa;*
- *ISO 37301:2021 per la certificazione dei sistemi di gestione della compliance;*
- *Giurisprudenza delle Autorità di Controllo italiane.*

■ B.3 DEFINIZIONI, ABBREVIAZIONI E ACRONIMI

DEFINIZIONI

ANALISI PREVENTIVA: la valutazione circa la conformità alla Normativa Consumer Protection delle Iniziative di Business, da effettuarsi tenendo conto delle specifiche circostanze del caso concreto e della Normativa Consumer Protection.

AUTORITÀ DI CONTROLLO: qualsiasi Autorità nazionale o sovranazionale, in Italia o all'estero, che abbia competenza/giurisdizione su tematiche relative alla Normativa Consumer Protection.

ATTIVITÀ A RISCHIO: le attività che presentino un rischio anche potenziale di violazione della Normativa Consumer Protection, come individuate a seguito degli esiti delle analisi del *risk assessment*, svolto dalle competenti funzioni Eni.

CODICE ETICO: il Codice Etico di Eni.

COMP: Funzione Compliance Integrata di Eni S.p.A. competente a sovrintendere allo sviluppo del modello di compliance integrata volto a rafforzare l'efficacia dell'azione di compliance in Eni attraverso l'adozione di un approccio *risk-based* funzionale all'ottimizzazione dei controlli e alla valorizzazione delle sinergie operative nei processi e controlli presenti nei diversi modelli, nonché lo sviluppo e la diffusione di una cultura aziendale fondata sui valori etici e di integrità. La Funzione Compliance Integrata ha accesso diretto agli organi di governo societario attraverso attività periodiche di reporting, è dotata di autonomia nello svolgimento delle proprie funzioni e di un livello di autorità, competenze e risorse adeguate.

COMPLIANCE PROGRAM CONSUMER PROTECTION & GREEN CLAIMS (o COMPLIANCE PROGRAM): l'insieme delle regole contenute nella presente Policy ECG – Consumer Protection & Green Claims e negli altri strumenti normativi aziendali, finalizzate a garantire, attraverso l'attuazione dei comportamenti e delle attività ivi previste, la compliance rispetto alla Normativa Consumer Protection.

CONSUMATORE: la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.

ENI: Eni S.p.A. e, ove non diversamente precisato, le sue Società Controllate direttamente e indirettamente in Italia e all'estero.

GREEN CLAIM: qualsiasi contenuto o rappresentazione, veicolato nel contesto di una comunicazione istituzionale o commerciale che affermi o sottintenda che un prodotto, un processo o un'impresa abbiano un impatto positivo, nullo o comunque meno dannoso per l'ambiente - anche rispetto ad altri prodotti o imprese.

GREENWASHING: strategia di comunicazione o di marketing perseguita da aziende, istituzioni, enti che presentano come ecosostenibili le proprie attività, cercando di occultarne l'impatto ambientale negativo.

INIZIATIVE DI BUSINESS: qualunque attività di impresa avente un rilievo anche solo potenziale ai sensi della Normativa Consumer Protection (ad es. comunicazioni istituzionali e commerciali, anche contenenti claim ambientali e di sostenibilità, contrattualizzazione della clientela, manifestazioni a premio, ecc.).

MICROIMPRESE: entità, società o associazioni che, a prescindere dalla forma giuridica, esercitano un'attività economica, anche a titolo individuale o familiare, occupando meno di dieci persone e realizzando un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiori a due milioni di euro.

NORMATIVA CONSUMER PROTECTION: l'insieme della normativa europea e nazionale o altrimenti applicabile, ivi comprese linee guida e altre fonti di secondo grado o *soft law*, la giurisprudenza e gli orientamenti delle Autorità di Controllo e di settore avente ad oggetto la tutela dei Consumatori, la comunicazione ambientale e di sostenibilità, la comunicazione commerciale e pubblicitaria.

PERSONE DI ENI: membri degli organi sociali di amministrazione e controllo e dipendenti di Eni.

POLICY "SISTEMA NORMATIVO": la Policy che disciplina il sistema normativo, ovvero l'insieme degli strumenti che definiscono per Eni S.p.A. e per le sue Società Controllate i modelli di riferimento per le tematiche etiche, di compliance e di corporate governance, nonché i processi aziendali e le relative modalità operative.

PROFESSIONISTA: qualsiasi persona fisica o giuridica che agisce nel quadro della propria attività commerciale, industriale o artigianale o professionale e chiunque agisce in nome o per conto del professionista.

RISCHIO COMPLIANCE CONSUMER PROTECTION: rischio, derivante da violazioni della Normativa Consumer Protection, di incorrere in: (i) sanzioni amministrative pecuniarie che possono arrivare fino a 10 milioni di euro nel caso di condotte nazionali e sino al 4% del fatturato della società interessata (nel caso di condotte impattanti i Consumatori di tre o più Stati membri dell'Unione Europea); (ii) obblighi di cessazione o interruzione di pratiche commerciali o materiali di comunicazione; (iii) obblighi risarcitori dei danni causati a clienti e Consumatori; e (iv) danni reputazionali.

SUSTAINABILITY CLAIM: qualsiasi messaggio utilizzato per contraddistinguere e promuovere un prodotto, processo, business o servizio con riferimento ai temi di responsabilità sociale e sostenibilità.