
INFORMAZIONI SULLA VALUTAZIONE DI COME IL SERVIZIO SODDISFI I REQUISITI DI ACCESSIBILITÀ

PROGRAMMA DI LOYALTY UNICA “PIÙ INSIEME”

Informativa sulla valutazione di come il programma di loyalty denominato “Più Insieme” soddisfi i requisiti di accessibilità, in conformità all’articolo 12, comma 1, articolo 3, comma 2 e degli allegati 1, sezione 3 e 4, e 4 del Decreto Legislativo numero 82 del 27 maggio 2022, attuazione della direttiva UE numero 882 del 2019 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 aprile 2019 (European Accessibility Act), sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi.

PREMESSA

- 1.1. Eni S.p.A., Enilive S.p.A. e Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit si impegnano a rendere accessibili i propri servizi per consumatori in linea con il Decreto Legislativo numero 82 del 2022.
- 1.2. Questo testo è scritto in modo chiaro e semplice, adatto a chi ha un livello intermedio di conoscenza della lingua italiana (livello B2) e si riferisce al programma di loyalty denominato “Più Insieme” (di seguito: il Servizio).

INFORMAZIONI SULLA VALUTAZIONE DI COME IL SERVIZIO SODDISFA I REQUISITI DI ACCESSIBILITÀ

2. Descrizione generale del Servizio:

- 2.1. “Più Insieme” è un programma di loyalty promosso da Eni S.p.A., Enilive S.p.A. e Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit, che consente ai clienti di accedere a vantaggi, offerte e premi messi a disposizione dalle società promotrici e dai partner aderenti.
- 2.2. Il Programma “Più Insieme” è rivolto ai clienti che soddisfano determinati requisiti (ad esempio clienti di servizi energia, mobilità o prodotti/servizi Plenitude o Enilive) e che scelgono di iscriversi attraverso i canali digitali messi a disposizione.
- 2.3. La partecipazione al Programma “Più Insieme” consente di:
 - accedere a offerte e vantaggi disponibili nel tempo (es. sconti su prodotti e servizi, promozioni dedicate);
 - accumulare punti attraverso determinate attività e comportamenti;
 - utilizzare i punti per ottenere premi;
 - accedere a diversi livelli del Programma “Più Insieme” che danno diritto a ulteriori vantaggi.

3. Descrizioni e spiegazioni necessarie alla comprensione del funzionamento del Servizio:

- 3.1. Dopo l’iscrizione, il cliente può partecipare al Programma “Più Insieme” utilizzando le piattaforme digitali dedicate (App Enilive, App Plenitude e area personale online), all’interno delle quali sono rese disponibili le iniziative e i vantaggi.
- 3.2. Il funzionamento del Programma “Più Insieme” si basa principalmente sui seguenti elementi:
 - a) Accumulo di punti

Il cliente può accumulare punti svolgendo attività previste dal Programma “Più Insieme”, come ad esempio:

- utilizzo di prodotti e servizi delle società promotrici;
- mantenimento o attivazione di forniture e servizi;
- interazioni tramite app o area personale.

Sono previste diverse tipologie di punti:

- punti utilizzabili per ottenere premi o vantaggi;
- punti qualificanti che permettono di accedere ai livelli superiori del Programma “Più Insieme”.

b) Accesso a vantaggi e premi

I clienti possono utilizzare i punti accumulati o accedere direttamente a offerte e benefici disponibili nel Programma “Più Insieme”, che possono includere:

- sconti su prodotti e servizi;
- promozioni dedicate;
- premi disponibili in un catalogo consultabile sulle piattaforme.

Le condizioni, le modalità di utilizzo e la disponibilità dei vantaggi sono definite e aggiornate nel tempo all'interno dei canali del Programma “Più Insieme”.

c) Livelli di appartenenza

Il Programma “Più Insieme” prevede diversi livelli di partecipazione raggiungibili in base ai punti qualificanti accumulati.

Il livello determina la tipologia e il numero di vantaggi disponibili per il cliente.

d) Gestione tramite canali digitali

Tutte le funzionalità del Programma “Più Insieme” (iscrizione, gestione del profilo, visualizzazione punti, accesso ai vantaggi e richiesta dei premi) sono disponibili tramite:

- app Plenitude e Enilive dedicate;
- area personale online.

3.3. Il cliente può in qualsiasi momento verificare la propria posizione, i punti accumulati e i benefici disponibili, nonché richiedere la disiscrizione dal Programma “Più Insieme”.

4. Descrizione del modo in cui il Servizio soddisfa i pertinenti requisiti di accessibilità di cui all'allegato I al D.Lgs. 82/2022:

4.1. Nella maggior parte dei casi il Servizio rende le informazioni disponibili attraverso più di un canale sensoriale, attraverso la compatibilità con tecnologie assistive quali screen reader e l'utilizzo di attributi ARIA utili a descrivere loro il ruolo, lo stato e le proprietà degli elementi

dell'interfaccia utente, a comunicare interazioni dinamiche (es. menu espandibili, modali, slider) e a supportare la navigazione via tastiera nei componenti complessi. Dove non è rispettato il requisito, sarà attuata la risoluzione attraverso l'aggiunta degli attributi necessari a rendere il Servizio accessibile.

- 4.2. Nella maggior parte dei casi il Servizio presenta le informazioni in caratteri di dimensioni e forme idonee, tenendo conto delle condizioni d'uso prevedibili e usando un contrasto sufficiente nonché una spaziatura regolabile tra lettere, righe e paragrafi. Dove non è rispettato il requisito, sarà attuata la risoluzione attraverso l'utilizzo di dimensioni dinamiche dei testi e contrasti sufficienti a garantire la leggibilità e la comprensione delle informazioni.
- 4.3. Nella maggior parte dei casi il Servizio fornisce un'alternativa testuale leggibile tramite tecnologie assistive, per alcuni contenuti non testuali, come: immagini, icone e loghi. Dove non è rispettato il requisito, sarà attuata la risoluzione: l'aggiunta dei testi alternativi.
- 4.4. Nella maggior parte dei casi il Servizio richiede l'inserimento di informazioni all'interno di campi di input ben identificati da etichette chiare e coerenti e gestisce il feedback di errore in modo semplice, facilitando l'interazione e la compilazione da parte dell'utente. Dove non è rispettato il requisito, verranno inseriti adeguati messaggi di status e feedback per guidare l'azione dell'utente.
- 4.5. Nella maggior parte dei casi il Servizio presenta le informazioni in modo chiaro e comprensibile e in formati coerenti. Dove non è rispettato il requisito, sarà attuata la risoluzione mediante l'adozione di un linguaggio chiaro e semplice - anche per i testi e le componenti apprezzabili solo tramite tecnologie assistive (es. testi screen reader only).
- 4.6. Tuttavia, alcune schermate non risultano pienamente accessibili, in particolare:
 - 4.6.1. Alcuni contenuti risultano non fruibili da tastiera;
 - 4.6.2. Alcuni collegamenti ed elementi interattivi non sono descritti in modo chiaro o non comunicano correttamente la loro funzione;
 - 4.6.3. Il meccanismo di salto dei blocchi non è sempre presente e/o funzionante;
 - 4.6.4. Alcuni elementi non ricevono sempre il focus in un ordine logico e coerente con la loro posizione in pagina;
 - 4.6.5. La lingua di pagina non è sempre coerente con quella in cui vengono presentate le informazioni;
 - 4.6.6. Alcuni contenuti non hanno alternative testuali adeguate;
 - 4.6.7. Il servizio non è fruibile in modalità landscape.

5. Redazione dell'informativa

5.1. Eni S.p.A., Enilive S.p.A. e Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit hanno redatto la presente informativa in data 25 maggio 2026.

6. Meccanismo di feedback e segnalazioni

6.1. Viene messo a disposizione un meccanismo di feedback da utilizzare per notificare i casi di mancata conformità:

Il Cliente potrà inviare un'e-mail a accessibilita@eniplenitude.com o accessibilita@enilive.com indicando:

- Nome e cognome, specificando se già cliente;
- Indirizzo della pagina web o sezioni del sito oggetto della segnalazione;
- Descrizione chiara e sintetica del problema riscontrato;
- Tecnologie assistive utilizzate, come screen reader, dispositivi hardware dedicati, altro;
- Sistema Operativo utilizzato, come Windows, Linux, Mac OS;
- Browser utilizzato, come Safari, Chrome, Edge, altro;
- Dispositivo utilizzato, come Smartphone, PC, Tablet.

6.2. In ogni caso, l'interessato può inoltrare una segnalazione ad Agid.