

Energie : l'italien Eni veut redorer son image en France



Centrale solaire de Samoussy, exploitée par Plenitude, le nouveau nom commercial d'Eni gas & power. (Crédits : Plenitude)

Juliette Raynal

Eni, quatrième fournisseur d'énergie sur le marché français, devient Plenitude. Après avoir été épinglé plusieurs fois par le Médiateur de l'énergie, le groupe italien garantit que la période des « cartons rouges » appartient désormais au passé. Il espère séduire quelque 500.000 nouveaux clients d'ici trois à cinq ans.

Télévision, cinéma, presse, réseaux sociaux... Après quatre ans de quasi silence, l'italien Eni prépare une vaste campagne de communication en France dont le coup d'envoi sera donné samedi prochain pour présenter sa nouvelle marque. Comme en Italie, en Espagne et au Portugal, le groupe abandonne son nom commercial Eni Gas & Power pour coiffer une nouvelle identité : « Plenitude ». Celle-ci regroupera ses activités de fourniture d'énergie, de production renouvelable et de mobilité électrique. Un moyen de redorer son image et, in fine, de gonfler progressivement son portefeuille de clients dans l'Hexagone, son deuxième plus grand marché après l'Italie.

Objectif : atteindre quelque 1,5 million de compteurs d'ici trois à cinq ans, contre environ un million aujourd'hui, répartis équitablement entre les clients gaz et électricité. « *Nous ne visons pas une croissance à tout va, mais une croissance modérée* », a assuré Mauro Fanfoni, le directeur général de l'entreprise en France, lors d'une conférence de presse qui s'est tenue hier à l'Ambassade d'Italie. Actuellement, Eni se classe en quatrième position sur le marché tricolore de la fourniture d'énergie, derrière EDF, Engie et TotalEnergies.

Un acteur régulièrement épinglé par le Médiateur de l'énergie

Ce changement de nom « *va bien au-delà d'un changement de marque, c'est un changement de paradigme. (...) Nous voulons atteindre le plus haut degré de satisfaction de nos clients* », a assuré Mallorie Sia, aux manettes de cette transformation. En la matière, le groupe italien a une large marge de progression et devra faire ses preuves. Et pour cause, en 2023, son taux de litiges s'élevait à 234 pour 100.000 clients en hausse par rapport à 2022 et largement supérieur au taux de litiges moyen (67 pour 100.000 clients). Eni a été épinglé à plusieurs reprises

TRANSITION ÉCOLOGIQUE

Energie : l'italien Eni veut redorer son image en France

par le Médiateur de l'énergie pour ses pratiques commerciales trompeuses.

En 2023 et en 2022, il lui a ainsi été reproché de très largement sous-évaluer la consommation des prospects pour « **appâter** » le consommateur avec un prix anormalement bas comme argument de vente. Les clients se retrouvant, par la suite, confrontés à des factures de régularisation très importantes. Par le passé, il a aussi été reproché à Eni de présenter des offres annonçant une remise de 7% par rapport aux tarifs réglementés de vente (TRV), alors que les prix inscrits dans la grille tarifaire de ladite offre, et qui ont été répercutés dans les factures, étaient, en réalité, bien plus élevés que les TRV.

Interrogé sur ces cartons rouges, Mauro Fanfoni a assuré que « **le sujet appart[enait] désormais au passé** », en faisant valoir la « **transformation complète du modèle opérationnel** ». de l'entreprise. « **Nous avons repensé le service client pour passer à un modèle intégré** », qui comprend des experts énergie, « **formés pendant plusieurs semaines** », souligne Mallorie Sia. Selon le groupe italien, ces experts sont désormais en capacité de répondre à l'ensemble des questions des clients de l'activation de leur contrat à leur facturation.

Une offre de fourniture d'électricité unique

L'entreprise assure également vouloir faire preuve de transparence et de simplicité afin de permettre aux clients de « **sécuriser leur budget** ». Ainsi, le lancement de la nouvelle marque Plenitude se résume à une seule offre pour le gaz et de même pour la fourniture d'électricité. Les deux reposent sur un prix du kilowattheure et un prix d'abonnement fixe en dehors des taxes. Attention toutefois : les tarifs ne resteront inchangés que

pour une durée d'un an. A l'issue de cette période, les montants pourront être revus afin de prendre en compte les évolutions du marché de gros mais aussi celles liées à la fin de l'Arenh, le mécanisme par lequel les fournisseurs peuvent acheter à EDF un certain volume d'électricité nucléaire au prix du 42 euros du mégawattheure, soit un niveau en deçà des coûts de production de l'électricien historique.

Outre la question des pratiques tarifaires, le groupe italien entend également verdir son image. L'offre de fourniture d'électricité à destination des particuliers reposera ainsi intégralement sur des garanties d'origine renouvelable afin de certifier que les volumes consommés par les ménages correspondent à autant d'électricité produite en France à partir de sources renouvelables. Dans l'Hexagone, Eni revendique, pour l'heure, 120 mégawatts (MW) de capacités solaires et éoliennes installées et un portefeuille de projets en développement de 700 MW. Pour grossir, l'entreprise n'exclut pas l'acquisition de projets en plus de ceux qu'elle développera elle-même. L'énergéticien s'est aussi lancé dans les bornes de recharges électriques et vise 300 points de recharge d'ici à la fin de l'année.

De larges investissements dans les énergies fossiles

Plus largement, dans les 15 pays où il est présent, le groupe italien cible une capacité installée de renouvelables de 8 gigawatts (GW) à l'horizon 2027, contre un peu plus de 3 GW aujourd'hui. Malgré une large communication axée sur les énergies bas carbone, Eni investit encore massivement dans le pétrole et le gaz. Selon l'ONG Reclaim Finance, pour chaque euro investi dans « Plenitude », qui regroupe ses activités à faible teneur en carbone, le groupe italien injecte 12,9 euros dans le pétrole et le gaz. ■