

PS12459 - HERA COMM-MODIFICHE DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE DI FORNITURA
Allegato al provvedimento n. 30786

FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DI IMPEGNI

ai sensi dell'art. 27, c. 7 del Codice del consumo e dell'art. 9 del Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di tutela del consumatore

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

Procedimento PS12459

Comunicazione di avvio del procedimento notificata a mezzo PEC in data 13 dicembre 2022

Comunicazione della proroga del termine di conclusione del procedimento al 10 luglio 2023 per esigenze istruttorie notificata a mezzo PEC il 4 maggio 2023

2) PROFESSIONISTA CHE PRESENTA GLI IMPEGNI

Hera Comm S.p.A. (“**Hera Comm**” o “**Società**”)

Sede legale in Imola (BO), via Molino Rosso n. 8, CAP 40026

3) PUBBLICITÀ O PRATICA COMMERCIALE OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO

Si premette che mediante il presente formulario, la Società, nella convinzione di avere agito in conformità al Codice del Consumo, per spirito collaborativo ed in buona fede intende presentare impegni consistenti in misure di trasparenza informativa a favore dei consumatori, pienamente idonee a rispondere ad alcuni rilievi e a superare potenziali criticità che – pur non costituendo allo stato formali contestazioni addebitate alla Società – risultano essere oggetto degli approfondimenti istruttori da ultimo svolti da parte della Spett.le Direzione.

Si rammenta infatti che nella comunicazione di avvio del procedimento, sulla base delle segnalazioni di alcuni consumatori, veniva ipotizzato che le comunicazioni ricevute, a far data da maggio 2022, dai clienti della Società titolari di contratti di fornitura di energia elettrica e gas “a prezzo fisso”, fossero suscettibili di eludere il disposto dell'art. 3 del D.L. 9 agosto 2022, n. 115 (“DL Aiuti bis”). In particolare, nell'atto di avvio si ipotizzava che:

- *“relativamente alle comunicazioni inviate prima dell'entrata in vigore del DL Aiuti bis, il richiamo a posteriori alla scadenza delle offerte vigenti ha lo scopo di rinnegare la natura delle precedenti comunicazioni, che nell'oggetto recavano la dicitura di modifica unilaterale. Ciò al fine di qualificare le stesse come rinnovo a scadenza ed eludere la sospensione anche retroattiva delle modifiche unilaterali, ove non perfezionate”;*
- quanto alle “comunicazioni inviate dopo il 10 agosto 2022”, la Direzione rilevava che *“anche in merito a tali comunicazioni, alcuni consumatori hanno segnalato che esse non rispetterebbero il divieto di modifica delle condizioni economiche così come disposto dall'art. 3 del [DL Aiuti bis] convertito in legge n. 142 del 21/09/2022”* e che la Società

“secondo quanto riportato nelle segnalazioni, non avrebbe sempre inviato un preavviso in merito a tali modifiche delle condizioni economiche”;

- la condotta della Società fosse tale da *“contravvenire alla norma di legge citata”* e suscettibile di integrare una pratica commerciale ingannevole e aggressiva in quanto *“a fronte della richiamata disposizione di cui all'articolo 3 del Decreto Legge citato, la società Hera appare aggirare tale divieto, con le modalità sopra indicate, sottraendo ai consumatori la protezione temporanea dalle oscillazioni di mercato offerta dalla norma, dapprima attraverso la mancata sospensione delle modifiche unilaterali già comunicate prima del 10 agosto 2022, poi modificando la denominazione delle sue comunicazioni che, fino alla sopra indicata data, Hera pacificamente presentava come modifica unilaterale del contratto di fornitura”*.

Anche ai fini della valutazione sull'ammissibilità degli impegni (v. *infra*), è importante rilevare sin d'ora che le suddette contestazioni illustrate nella comunicazione di avvio, risulterebbero superate alla luce delle note circostanze sopravvenute, degli esiti del subprocedimento cautelare e degli sviluppi dell'istruttoria.

A tale riguardo si rammenta che:

- tra ottobre e dicembre 2022, l'Autorità ha avviato complessivamente sette procedimenti istruttori (e altrettanti sub-procedimenti cautelari) nei confronti di sette società fornitrici di energia elettrica e gas sul mercato libero, inclusa Hera Comm;
- con ordinanza n. 5986 del 22.12.2022¹ (**“Ordinanza n. 5986/2022”**), il Consiglio di Stato ha affermato, tra l'altro, che: *“l'art. 3 del dl n. 115 del 2022 menzionando le modificazioni unilaterali dei contratti si riferisce al solo ius variandi per contratti che non siano scaduti e non ai rinnovi contrattuali conseguenti a scadenze concordate dalle parti e che pertanto esso sembra non poter incidere su rinnovi contrattuali predeterminati nell'esercizio della libertà negoziale se non a condizione di una inammissibile interpretazione estensiva della disposizione nazionale limitativa della libertà di mercato a situazioni non espressamente previste (con estensione delle sanzioni a condotte non contemplate dalla disposizione)”*; pertanto il Consiglio di Stato, in accoglimento dell'istanza cautelare proposta dal professionista, ha sospeso il provvedimento cautelare dell'Autorità, recante un generalizzato ordine di sospendere ogni variazione nei contratti di fornitura, nella parte in cui *“riferisce tale ordine, certamente fondato normativamente quando si tratta di variazioni unilaterali, anche a fattispecie di aggiornamento prezzi per rinnovo di contratto scaduto”*;
- con l'art. 11, co. 8 del D.L. 29.12.2022, n. 198 (cd. “Milleproroghe”, convertito con modificazioni dalla L. 24.2.2023, n. 14), il Legislatore è intervenuto sul testo dell'art. 3, co. 1 del DL Aiuti-bis nel senso di chiarire che la disciplina sul divieto di modifiche unilaterali ***“non si applica alle clausole contrattuali che consentono all'impresa fornitrice di energia elettrica e gas naturale di aggiornare le condizioni economiche contrattuali alla scadenza delle stesse, nel rispetto dei termini di preavviso***

¹ Resa nel giudizio di appello incardinato da uno dei suddetti operatori, avverso l'ordinanza con cui il TAR Lazio aveva ritenuto che gli interessi del professionista potessero essere adeguatamente tutelati mediante la sollecita fissazione dell'udienza di discussione del merito.

contrattualmente previsti e fermo restando il diritto di recesso della controparte” (enfasi aggiunta);

- sulla base dei principi espressi dal Consiglio di Stato (e poi alla base della modifica legislativa), il 29.12.2022 l’Autorità ha confermato parzialmente ben cinque dei sette provvedimenti cautelari adottati nei confronti degli operatori del settore energetico mentre ha revocato soltanto due provvedimenti cautelari, incluso il provvedimento adottato nei confronti di Hera Comm, atteso che, tenuto conto dei documenti acquisiti, risultava che le variazioni comunicate dalla Società riguardassero soltanto offerte economiche in scadenza, e non modifiche unilaterali;
- in particolare, con provvedimento n. 30427 del 29.12.2022, recante revoca del provvedimento cautelare adottato nei confronti di Hera Comm, l’Autorità ha rilevato che: *“Alla luce di quanto emerso in atti, a seguito delle memorie difensive pervenute da parte di Hera Comm S.p.A., successivamente alla data del 12 dicembre 2022, in considerazione del contenuto dell’ordinanza del Consiglio di Stato del 22 dicembre 2022, n. 05986 resa su un altro provvedimento cautelare dell’Autorità, devono ritenersi insussistenti, allo stato, i presupposti che hanno giustificato l’adozione della misura cautelare in data 12 dicembre 2022. Ed invero, **gli elementi raccolti portano a ritenere, prima facie, che le condotte contestate integrino variazioni delle condizioni economiche effettivamente in scadenza di contratti a tempo indeterminato**”* (punto 30, enfasi aggiunta).

Pertanto, risulterebbe superata la contestazione ipotizzata nella comunicazione di avvio a carico di Hera Comm, consistente nella sostanziale violazione/elusione dell’art. 3 del DL Aiuti bis.

Inoltre, non risulterebbe riferibile alla Società la contestazione con cui, nel provvedimento di avvio, si ipotizzava un presunto richiamo solo ‘a posteriori’ alla scadenza delle offerte vigenti nelle comunicazioni inviate prima dell’entrata in vigore del DL Aiuti bis. Infatti, anche nelle prime comunicazioni formalmente riferite a proposte di modifica unilaterale, inviate prima del 10 agosto 2022, la Società ha pur sempre indicato che “come previsto dal contratto di fornitura”, l’offerta era “prossima alla scadenza”.

Analogamente, non risulterebbe riferibile alla Società la contestazione con cui, in sede di avvio, si ipotizzava, dopo il 10 agosto 2022, il mancato invio dei preavvisi relativi ad aumenti delle condizioni economiche di fornitura. Infatti, la Società ha sempre inviato le comunicazioni di preavviso richieste dalla regolazione di settore, ed anche con riferimento alle poche segnalazioni menzionate nella comunicazione di avvio ha trasmesso la comunicazione recante proposta di rinnovo alle condizioni economiche ivi dettagliate.

Solo nel prosieguo del procedimento, in particolare durante l’audizione tenutasi il 3 maggio 2023, sarebbe emerso un ulteriore aspetto oggetto di approfondimenti da parte della Direzione, in relazione alla mancata esplicita indicazione – nelle comunicazioni recanti proposta di rinnovo delle condizioni economiche in scadenza inviate ai consumatori, in particolare prima del 10 agosto 2022 – della data di scadenza delle condizioni economiche vigenti (fermo restando che anche nelle suddette comunicazioni la Società ricordava *“che l’attuale offerta è prossima alla scadenza”*, e che dal mese di agosto 2022, la Società ha indicato esplicitamente la data di scadenza delle condizioni economiche in tutte le 24.624 comunicazioni relative a proposte di rinnovo di offerte a prezzo fisso in scadenza a un diverso prezzo fisso o a prezzo variabile).

È, pertanto, in considerazione delle eccezionali circostanze sopra illustrate e con specifico riferimento alla suddetta tematica, non oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio, che la Società ha presentato, con la massima sollecitudine, gli impegni descritti nel formulario del 12 maggio 2023, da ultimo integrati con il presente formulario consolidato.

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

Pur nella convinzione che non sussistano condotte imputabili alla Società suscettibili di configurare pratiche commerciali scorrette, per le ragioni illustrate sopra e negli scritti difensivi cui si rinvia, Hera Comm, per spirito collaborativo ed in buona fede, presenta gli impegni di seguito illustrati (“**Impegni**”).

Si sottolinea sin d’ora che gli Impegni risultano non soltanto idonei a superare i rilievi emersi in corso di procedimento, ma anche a conferire ulteriori e significativi benefici a favore dei consumatori, che allo stato non sono previsti neppure dalla regolazione di settore. Infatti, la Società si impegna ad attuare serie ed ampie misure di trasparenza informativa, dirette a fornire in modo chiaro ed esplicito ai clienti di piccole dimensioni del mercato libero l’informazione relativa alla data di scadenza delle condizioni economiche vigenti, nelle comunicazioni dirette a comunicare al cliente, con congruo preavviso e fatto salvo il suo diritto di recesso, le nuove e diverse condizioni economiche che la Società prevede di applicare, nelle varie ipotesi ricorrenti nella prassi commerciale (i.e. variazione unilaterale delle condizioni contrattuali, evoluzione automatica delle condizioni contrattuali, rinnovo delle condizioni economiche).

In tal modo, la Società intende fornire al cliente finale un’informazione aggiuntiva (l’indicazione esplicita della data di scadenza delle vigenti condizioni economiche nelle citate comunicazioni di preavviso) che **va oltre quanto richiesto dalla vigente disciplina di settore adottata da ARERA** (con riferimento alle ipotesi di variazione unilaterale delle condizioni contrattuali e di evoluzione automatica delle condizioni contrattuali) e **va persino oltre quanto, in prospettiva, previsto dalla disciplina di settore che ARERA intenderebbe introdurre** con riguardo alle ipotesi di rinnovo delle condizioni economiche, allo stato non disciplinate dalla regolazione di settore ed in particolare dal vigente ‘Codice di condotta commerciale per la vendita di energia naturale e di gas naturale ai clienti finali’ (“**Codice di condotta commerciale**”)².

Si rammenta infatti che:

- allo stato, con riferimento alle ipotesi di variazione unilaterale delle condizioni contrattuali, il Codice di condotta commerciale richiede di indicare, nella comunicazione di preavviso, “*la decorrenza della variazione proposta*” ma non richiede di indicare la scadenza delle condizioni in essere (cfr. art. 13.3, lett. c);
- anche con riferimento alle ipotesi di evoluzione automatica delle condizioni contrattuali, il Codice di condotta commerciale richiede di indicare, nella comunicazione di preavviso,

² Allegato A alla deliberazione ARERA 366/2018/R/com, come modificato e integrato da successive deliberazioni.

“*la decorrenza delle evoluzioni*” ma non richiede di indicare la scadenza delle condizioni in essere (cfr. art. 13.6, lett. b);

- analogamente, per quanto concerne l’ipotesi di proposta di nuove e diverse condizioni economiche in sede di rinnovo delle condizioni economiche, allo stato non disciplinata dalla regolazione di settore, ARERA ritiene, in prospettiva, che la proposta di rinnovo delle condizioni economiche dovrebbe contenere, tra l’altro, la “*relativa decorrenza*”, senza indicare la scadenza delle condizioni in essere (cfr. punto 4.13.ii del Documento per la consultazione 668/2022/R/com).

In secondo luogo, la Società intende ampliare il contenuto della Scheda sintetica – prevista dal Codice di condotta commerciale – che trasmetterà ai possibili clienti finali di piccole dimensioni del mercato libero, al fine di precisare e chiarire ulteriormente le informazioni di sintesi relative alla durata del contratto e delle condizioni economiche, l’eventualità e le modalità del loro rinnovo e le connesse prerogative del cliente.

In terzo luogo, la Società si impegna a contattare individualmente i circa [250.000-300.000] clienti che, tra il 1 maggio e il 31 dicembre 2022, hanno ricevuto una proposta di rinnovo a nuove condizioni economiche (ivi inclusi i circa [100.000-150.000] clienti che, dal 1 maggio al 10 agosto 2022, hanno ricevuto la suddetta comunicazione recante nell’oggetto il formale riferimento alla ‘proposta di modifica unilaterale del contratto di fornitura’), al fine di fare chiarezza sulla prossima scadenza dell’offerta economica e sulle eventuali proposte di rinnovo delle condizioni economiche.

La Società intende altresì sviluppare una funzionalità informatica per consentire ai clienti di visualizzare o scaricare agevolmente le eventuali comunicazioni di rinnovo delle condizioni economiche e di modifica unilaterale del contratto in aggiunta alla documentazione contrattuale di interesse.

Infine, la Società si impegna a svolgere attività formativa ad hoc, specificatamente focalizzata sulle principali tematiche emerse nel corso del procedimento, in favore del proprio personale addetto alla gestione delle richieste e degli eventuali reclami dei Clienti.

Tutto ciò premesso, si descrivono di seguito gli Impegni di Hera Comm.

Impegno n. 1: misure di trasparenza informativa dirette ad indicare in modo chiaro ed esplicito la data di scadenza delle condizioni economiche nelle comunicazioni individuali di preavviso

La Società si impegna ad **indicare in modo esplicito la data di scadenza delle condizioni economiche vigenti**, ad integrazione del contenuto delle comunicazioni individuali di preavviso che invierà ai propri clienti di piccole dimensioni (domestici e non domestici alimentati in bassa tensione o con consumi gas non superiori a 200.000 Smc/anno) titolari di offerte di libero mercato (di seguito “**Clienti**”), nelle ipotesi di:

- (i) **variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali** relative alle condizioni economiche, ai sensi dell’art. 13, commi 1 e ss. del Codice di condotta commerciale;
- (ii) **evoluzioni automatiche delle condizioni economiche** che comportino un aumento dei corrispettivi unitari determinati dal venditore, il passaggio da un prezzo fisso ad

un prezzo variabile ovvero il passaggio da un prezzo variabile ad un prezzo fisso, ai sensi dell'art. 13, commi 5 e ss. del Codice di condotta commerciale.

Inoltre, la Società si impegna a **trasmettere comunicazioni individuali di preavviso**, e ad **indicare in modo esplicito la data di scadenza delle condizioni economiche vigenti** nelle suddette comunicazioni di preavviso che invierà ai Clienti, nelle ipotesi di:

- (iii) **rinnovo delle condizioni economiche** a nuove e differenti condizioni economiche, ai sensi del punto 4.4 e ss. del Documento per la consultazione 668/2022/R/com.

In particolare, la Società fornirà ai Clienti l'indicazione esplicita della data di scadenza delle condizioni economiche vigenti, nelle comunicazioni sopra individuate sub (i), sub (ii) e sub (iii), in aggiunta alle informazioni previste:

- in caso di variazione unilaterale delle condizioni contrattuali, all'art. 13, comma 3 e, ove applicabile, comma 7 del Codice di condotta commerciale;
- in caso di evoluzioni automatiche delle condizioni economiche, all'art. 13, comma 6 e, ove applicabile, comma 7 del Codice di condotta commerciale;
- in caso di rinnovo delle condizioni economiche, al punto 4.13 del Documento per la consultazione 668/2022/R/com.

La società intende altresì inserire il Codice offerta, previsto ai sensi della Delibera 135/2022/R/com, anche nelle comunicazioni di rinnovo sopra indicate sub (iii). Attualmente l'obbligo di inserire il Codice offerta riguarda esclusivamente il caso delle comunicazioni di variazione unilaterale e di evoluzione automatica delle condizioni economiche.

Qualora per effetto di futuri interventi di ARERA o del legislatore sopravvengano modifiche degli obblighi informativi previsti a carico del venditore che incidano sul contenuto delle comunicazioni sopra individuate sub (i), sub (ii) e sub (iii), la Società ottempererà ai relativi obblighi informativi, ferma restando l'indicazione esplicita della data di scadenza delle condizioni economiche.

L'impegno è assunto **senza limiti di durata**.

Si segnala che, per quanto concerne l'integrazione nei termini sopra descritti del contenuto delle comunicazioni individuate sub (i) e sub (iii), la Società ha già dato **spontanea attuazione** all'Impegno, e ciò a partire:

- a) dal mese di agosto 2022 per quanto riguarda l'indicazione esplicita della data di scadenza delle condizioni economiche nelle 24.624 comunicazioni inviate da tale mese e relative a proposte di rinnovo di offerte a prezzo fisso in scadenza a un diverso prezzo fisso o a prezzo variabile;
- b) dal mese di maggio 2023 per le altre comunicazioni.

Per quanto riguarda le comunicazioni sub (ii), stante l'esigenza di uno sviluppo sui sistemi informativi e in considerazione dei tempi tecnici necessari, la Società si impegna ad integrare nei termini sopra descritti il contenuto delle suddette comunicazioni che saranno inviate ai clienti **a partire dal quinto mese** successivo a quello in cui sia notificato alla Società il provvedimento

con cui la AGCM chiude il procedimento senza accertamento dell'infrazione rendendo obbligatori gli Impegni.

Impegno n. 2: misure di trasparenza informativa dirette ad integrare il contenuto della 'Scheda sintetica' con riferimento alla durata del contratto ed alla durata ed al rinnovo delle condizioni economiche

La Società si impegna ad **integrare il contenuto della Scheda sintetica** di cui all'art. 9.2 e all'Allegato 4 del Codice di condotta commerciale, che verrà trasmessa ai possibili clienti di piccole dimensioni del mercato libero prima della conclusione del contratto di fornitura, ed in particolare a modificare:

- il riquadro relativo alla 'durata del contratto', nel senso di indicare la durata del contratto – ad esempio, indeterminata – *“ferme restando le previsioni sulla durata ed il possibile rinnovo delle condizioni economiche”*;
- il riquadro relativo alla 'durata condizioni e rinnovo' delle condizioni economiche, secondo il seguente modello: *“[n. mesi, es. '12'] mesi dalla attivazione della fornitura. Alla scadenza, a partire dal mese successivo al termine della durata prevista, [descrizione dell'evoluzione delle condizioni economiche a partire dal 13° mese, es: 'il prezzo della materia prima applicato varierà in funzione di un indice di mercato di riferimento o suo derivato, come indicato sulle Condizioni Tecnico Economiche']]. Eventuali nuove condizioni economiche potranno essere comunicate al Cliente mediante proposta scritta di rinnovo trasmessa con preavviso di 3 mesi rispetto alla decorrenza delle nuove condizioni proposte. Qualora il Cliente non intenda accettare la proposta di rinnovo, potrà scegliere una nuova offerta di Hera Comm o recedere dal contratto di fornitura in qualsiasi momento e senza oneri. Diversamente, le nuove condizioni economiche si intenderanno accettate per 6 mesi e si intenderanno tacitamente prorogate per successivi periodi semestrali, salvo eventuali ulteriori proposte di rinnovo delle condizioni economiche”*.

Qualora per effetto di futuri interventi di ARERA o del legislatore sopravvengano modifiche degli obblighi informativi previsti a carico del venditore che incidano sul contenuto della Scheda sintetica, la Società ottempererà ai relativi obblighi, ferma restando l'indicazione esplicita delle suddette informazioni.

L'impegno è assunto **senza limiti di durata**.

In considerazione dei tempi tecnici necessari all'attuazione dell'Impegno n. 2, la Società si impegna ad integrare nei termini sopra descritti il contenuto delle Schede sintetiche che renderà disponibili ai possibili clienti finali di piccole dimensioni del mercato libero **a partire dal secondo mese** successivo a quello in cui sia notificato alla Società il provvedimento con cui la AGCM chiude il procedimento senza accertamento dell'infrazione rendendo obbligatori gli Impegni.

Impegno n. 3: misure di trasparenza informativa nei confronti dei clienti che tra il 1 maggio e il 31 dicembre 2022 hanno ricevuto una proposta di rinnovo a nuove condizioni economiche

Le misure oggetto dell’Impegno n. 3 sono dirette ai Clienti che, tra il 1 maggio e il 31 dicembre 2022, hanno ricevuto una comunicazione recante proposta di rinnovo a nuove condizioni economiche (ivi inclusi i Clienti che, dal 1 maggio al 10 agosto 2022, hanno ricevuto le suddette comunicazioni recanti nell’oggetto il formale riferimento alla ‘proposta di modifica unilaterale del contratto di fornitura’, pur trattandosi nella sostanza di proposte di rinnovo di condizioni economiche in scadenza).

In particolare, la Società si impegna a trasmettere ai suddetti Clienti³ una comunicazione da inserire in bolletta recante il seguente contenuto:

“Le ricordiamo che le condizioni economiche attualmente vigenti sono quelle previste nella bolletta e scadranno il [data di scadenza delle condizioni economiche].

Alla scadenza, tali condizioni economiche si intenderanno tacitamente prorogate per successivi periodi semestrali. Eventuali nuove condizioni economiche saranno comunicate mediante apposita proposta scritta di rinnovo con preavviso minimo di 3 mesi rispetto alla decorrenza delle nuove condizioni proposte. In tale eventualità, qualora non intenda accettare le nuove condizioni, avrà facoltà di scegliere una nostra nuova offerta oppure potrà recedere dal contratto di fornitura in qualsiasi momento e senza oneri, con preavviso di un mese, decorrente a partire dal primo giorno del mese successivo a quello in cui Hera Comm riceverà la comunicazione di recesso da parte del fornitore da lei prescelto. Diversamente, le nuove condizioni economiche si intenderanno accettate per una durata di 6 mesi e si intenderanno tacitamente prorogate per successivi periodi semestrali, salvo eventuali ulteriori proposte di rinnovo”.

In considerazione dei tempi tecnici di predisposizione delle comunicazioni sopra indicate, la Società si impegna ad inserirle nelle bollette emesse **a partire dal giorno 20 del secondo mese** successivo a quello in cui sia notificato alla Società il provvedimento con cui la AGCM chiude il procedimento senza accertamento dell’infrazione rendendo obbligatori gli Impegni.

Impegno n. 4: misure di trasparenza informativa nei confronti dei clienti – Messa a disposizione sui Servizi on line e su App My Hera delle eventuali comunicazioni di rinnovo e modifica unilaterale del contratto

La Società si impegna a sviluppare una funzionalità che renda visibile sui Servizi On Line (nel seguito “SOL”) e sull’app My Hera copia delle comunicazioni di rinnovo delle condizioni economiche e di modifica unilaterale del contratto eventualmente inviate al Cliente.

Questa documentazione si aggiungerebbe alla documentazione già oggi presente sui SOL e sull’App, vale a dire alla Richiesta di attivazione comprensiva del Plico contrattuale e dell’Offerta economica sottoscritta dal cliente, completando il set di documentazione contrattuale disponibile tramite i canali digitali. In questo modo il Cliente tramite i SOL e/o l’App, potrebbe visualizzare o scaricare in modo agevole in qualsiasi momento tutta la documentazione contrattuale di suo interesse, comprensiva delle suddette comunicazioni.

Stante l’esigenza di uno sviluppo sui sistemi informativi e in considerazione dei tempi tecnici necessari, la Società si impegna a realizzare l’intervento entro il **nono mese** successivo a quello

³ Purché non abbiano esercitato il diritto di recesso dal contratto di fornitura.

in cui sia notificato alla Società il provvedimento con cui la AGCM chiude il procedimento senza accertamento dell'infrazione rendendo obbligatori gli Impegni.

Impegno n. 5: formazione specifica del personale con riferimento alle principali tematiche emerse in corso di procedimento

La Società si impegna a svolgere una specifica attività di formazione ad hoc in favore del proprio personale addetto alla gestione delle richieste e degli eventuali reclami dei Clienti, ad integrazione della formazione che viene già normalmente svolta.

La suddetta formazione integrativa sarà più specificamente focalizzata su tematiche quali, a titolo indicativo: durata del contratto di fornitura e delle condizioni economiche; possibili evoluzioni delle condizioni economiche (ipotesi di variazione unilaterale delle condizioni contrattuali, di evoluzione automatica delle condizioni contrattuali, di rinnovo delle condizioni economiche), normativa e regolazione di settore, prerogative dei clienti.

La suddetta formazione specifica avverrà mediante apposite sezioni di training e con il supporto di appositi materiali.

La Società si impegna a realizzare le suddette attività entro la fine del **secondo mese** successivo a quello in cui sia notificato alla Società il provvedimento con cui la AGCM chiude il procedimento senza accertamento dell'infrazione rendendo obbligatori gli Impegni.

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

Ammissibilità degli impegni: tempestività

Gli Impegni possono ritenersi tempestivi, tenuto conto: (i) del concreto svolgimento del procedimento; (ii) delle eccezionali circostanze del caso di specie, e (iii) della prassi della stessa Autorità.

Sotto il primo profilo, si ritiene infatti che la tempestività della presentazione degli Impegni debba essere valutata essenzialmente rispetto al rilievo inerente la mancata esplicita indicazione della data di scadenza delle condizioni economiche. Come precedentemente rilevato, tale rilievo non era presente nella comunicazione di avvio notificata alla Società, ed è emerso soltanto nelle fasi più recenti dell'istruttoria. Peraltro, tale rilievo ancora oggi non corrisponde ad una formale contestazione a carico della Società. In siffatte circostanze, si ritiene che non sarebbe ragionevole valutare la tempestività degli Impegni rispetto alla notifica della comunicazione di avvio, dovendosi necessariamente tenere conto del successivo e progressivo emergere del possibile rilievo del suddetto aspetto solo nel corso degli approfondimenti istruttori in corso di svolgimento.

In secondo luogo, assumono rilievo le circostanze, oggettivamente eccezionali, sopravvenute alla notifica della comunicazione di avvio del procedimento. In particolare, assumono rilievo gli interventi chiarificatori del Consiglio di Stato e poi del legislatore con riferimento all'interpretazione autentica dell'art. 3 del DL Aiuti bis, ovvero la norma di cui, nella

comunicazione di avvio, veniva contestata la sostanziale violazione/elusione da parte della Società. Il carattere eccezionale di tali circostanze sopravvenute emerge anche in virtù del fatto che la stessa Autorità, proprio “*in considerazione del contenuto dell’ordinanza del Consiglio di Stato del 22 dicembre 2022, n. 05986*”, ha revocato il provvedimento cautelare che aveva adottato nei confronti della Società contestualmente all’avvio del procedimento.

In terzo luogo, nella prassi dell’Autorità constano molteplici casi in cui sono stati accolti impegni inizialmente presentati ben oltre la scadenza del termine di cui all’art. 9 del Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di tutela del consumatore, senza che la proroga del suddetto termine sia stata previamente richiesta dal professionista o autorizzata dall’Autorità.

Limitandosi solo ai casi più recenti, si segnalano, in tal senso, i seguenti procedimenti:

- PS11961, provv. n. 30151 del 10.5.2022, recante accoglimento di impegni inizialmente presentati da Altroconsumo Connect il 8.2.2022, ovvero **194 giorni** dopo la comunicazione dell’avvio del procedimento del 29.7.2021;
- PS12131, provv. n. 30240 del 12.7.2022, recante accoglimento di impegni inizialmente presentati da Carrefour Italia, GS e Interdis il 10.5.2022, ovvero **186 giorni** dopo la comunicazione dell’avvio del procedimento del 5.11.2021;
- PS12183, provv. n. 30241 del 12.7.2022, recante accoglimento di impegni inizialmente presentati da Pescanova Italia il 9.5.2022, ovvero **185 giorni** dopo la comunicazione dell’avvio del procedimento del 5.11.2021;
- PS12193, provv. n. 30288 del 4.8.2022, recante accoglimento di impegni inizialmente presentati da Deutsche Bank il 6.5.2022, ovvero **162 giorni** dopo la comunicazione dell’avvio del procedimento del 25.11.2021;
- PS12251, provv. n. 30264 del 19.7.2022, recante accoglimento di impegni inizialmente presentati da Ford Italia il 22.4.2022, ovvero **115 giorni** dopo la comunicazione dell’avvio del procedimento del 28.12.2021;
- PS12257, provv. n. 30270 del 19.7.2022, recante accoglimento di impegni inizialmente presentati da Nissan Italia il 21.4.2022, ovvero **114 giorni** dopo la comunicazione dell’avvio del procedimento del 28.12.2021;
- PS12083, provv. n. 30385 del 22.11.2022, recante accoglimento di impegni inizialmente presentati dal Comune di Ragusa il 21.6.2022, ovvero **277 giorni** dopo la comunicazione dell’avvio del procedimento del 17.9.2021⁴;
- PS12159, provv. n. 30487 del 15.2.2023, recante accoglimento di impegni inizialmente presentati dal Comune di San Nicola La Strada il 31.10.2022, ovvero **101 giorni** dopo la comunicazione dell’avvio del procedimento del 22.7.2022;
- PS12363, provv. n. 30464 del 17.1.2023, recante accoglimento di impegni inizialmente presentati da Galileo il 30.9.2022, ovvero **80 giorni** dopo la comunicazione dell’avvio del procedimento del 12.7.2022;

⁴ A causa di un mero refuso, nel provvedimento è erroneamente indicato il 17.9.2022.

- PS12151, provv. n. 30139 del 27.4.2022, recante accoglimento di impegni inizialmente presentati da EQ Elevator Quality il 7.2.2022, ovvero **69 giorni** dopo la comunicazione dell'avvio del procedimento del 30.11.2021.

Ne consegue che l'Autorità ha facoltà di esaminare e, se del caso, accogliere impegni presentati anche dopo il decorso del termine di cui all'art. 9 del Regolamento, qualora lo ritenga appropriato.

Ammissibilità degli impegni: segue

Inoltre, non sussiste la “*manifesta scorrettezza e gravità della pratica*” che osterebbe alla ammissibilità degli Impegni.

Infatti, alla luce di quanto illustrato nel presente formulario e nelle memorie, cui si rinvia, la mancata esplicita indicazione della data di scadenza delle condizioni economiche risulta coerente con la regolazione di settore, e pare pertanto insuscettibile di configurare una pratica commerciale scorretta (a maggior ragione, una pratica *manifestamente* scorretta e grave).

Nel senso di escludere la manifesta scorrettezza della pratica assumono rilievo anche le determinazioni con le quali la stessa Autorità ha revocato, solo nei confronti della Società e di un altro professionista, le misure cautelari inizialmente adottate, in virtù dei chiarimenti pervenuti dalla stessa Società e del contenuto dell'ordinanza n. 5986/2022 del Consiglio di Stato.

Idoneità degli impegni

Per quanto concerne la loro **idoneità**, gli Impegni costituiscono serie ed ampie misure di trasparenza informativa che, quanto all'**Impegno n. 1**, risultano idonee non soltanto a risolvere in modo pieno ed effettivo i profili di possibile criticità emersi nel corso del procedimento, ma anche a conferire ulteriori benefici a favore dei Clienti, fornendo in modo chiaro ed esplicito, nelle comunicazioni individuali loro indirizzate, l'informazione relativa alla data di scadenza delle vigenti condizioni economiche.

Come anticipato, si tratta di un'informazione aggiuntiva, allo stato non richiesta dalla vigente disciplina di settore adottata da ARERA (con riferimento alle ipotesi di variazione unilaterale delle condizioni contrattuali e di evoluzione automatica delle condizioni contrattuali) e che non è neppure prevista, in prospettiva, dalla disciplina che ARERA intenderebbe introdurre con riguardo ai rinnovi delle condizioni economiche, non ancora disciplinati dalla regolazione di settore. Inoltre, l'inserimento del 'Codice offerta' anche nelle comunicazioni relative ai rinnovi delle condizioni economiche consente ai Clienti anche in queste ipotesi di rintracciare agevolmente le informazioni relative all'offerta.

Conseguentemente, si tratta di misure che, mediante l'integrazione spontanea degli obblighi informativi a carico del venditore, consentono di incrementare il livello di informazione e consapevolezza dei consumatori oltre gli standard previsti o prospettati dal regolatore, grazie all'indicazione esplicita della data di scadenza delle condizioni economiche, e quindi di raggiungere più efficacemente (e più rapidamente) gli obiettivi di protezione dei consumatori, nel vigente contesto caratterizzato dall'aumento dei prezzi dell'energia e dallo stato di incertezza generale causato dalle tensioni internazionali.

Per quanto riguarda in particolare i casi di rinnovo delle condizioni economiche, le misure oggetto di Impegni consentono di anticipare significativamente i tempi di adozione delle modifiche del

Codice di condotta commerciale prospettate da ARERA ed oggetto di consultazione (che prevedono, in prospettiva, l'invio delle comunicazioni di preavviso relative alle proposte di rinnovo a nuove e diverse condizioni economiche) e le relative tempistiche di attuazione (stimate da ARERA in non meno di sei mesi dalla data di adozione delle modifiche, ad oggi non ancora intervenuta), superando, anche in questo caso, gli obblighi informativi ivi prospettati a carico del venditore, in virtù dell'esplicita indicazione della data di scadenza delle condizioni economiche.

Analogamente, l'**Impegno n. 2** va ad ampliare a favore del cliente il contenuto della Scheda sintetica prevista dal Codice di condotta commerciale, e consentirà in particolare al cliente di comprendere più agevolmente, sin dalla fase precontrattuale, le informazioni essenziali relative alla durata del contratto e delle condizioni economiche, l'eventualità e le modalità del loro rinnovo e le connesse prerogative del cliente.

Quanto all'**Impegno n. 3**, la relativa misura – mediante l'invio di una comunicazione in bolletta ai Clienti che da maggio a fine dicembre 2022 hanno ricevuto una proposta di rinnovo a nuove condizioni economiche (ivi inclusi i clienti che, fino al 10 agosto 2022, hanno ricevuto la suddetta comunicazione recante nell'oggetto il formale riferimento alla 'proposta di modifica unilaterale del contratto di fornitura') – è idonea a fornire a tali clienti una chiara sintesi della situazione contrattuale, recante l'indicazione della prossima scadenza delle condizioni economiche, la descrizione degli scenari che potrebbero verificarsi alla suddetta scadenza e delle connesse prerogative del cliente.

L'**Impegno n. 4**, grazie allo sviluppo di un'apposita funzionalità informatica, consentirà poi ai Clienti di visualizzare o scaricare in modo agevole e in qualsiasi momento, tramite i SOL e/o l'App, anche le eventuali comunicazioni di rinnovo delle condizioni economiche e di modifica unilaterale del contratto oltre a tutta la documentazione contrattuale di interesse.

Mediante le misure oggetto dell'**Impegno n. 5**, il personale della Società riceverà una formazione specifica che consentirà di gestire in modo più chiaro ed efficiente le richieste e gli eventuali reclami dei clienti (con beneficio indiretto per questi ultimi in termini di incremento della qualità delle interlocuzioni) con riferimento ai temi emersi nel corso del procedimento, quali ad es. la durata del contratto di fornitura e delle condizioni economiche; le possibili evoluzioni delle condizioni economiche (ipotesi di variazione unilaterale delle condizioni contrattuali, di evoluzione automatica delle condizioni contrattuali, di rinnovo delle condizioni economiche), la normativa e regolazione di settore, le prerogative dei clienti.

Infine, si ritiene che l'idoneità degli Impegni possa essere apprezzata anche in un'ottica di comparazione dell'operato della Società rispetto a quanto posto in essere dagli altri operatori del settore. Infatti, nel ben noto contesto di difficoltà che ha coinvolto tutti gli operatori del settore, Hera Comm: (i) si è astenuta dal proporre ai clienti modifiche unilaterali delle condizioni economiche che, in considerazione dell'eccezionale incremento dei costi di approvvigionamento, la maggior parte degli operatori del settore ha invece comunicato ai propri clienti; del pari, la Società si è astenuta dal prospettare ai propri clienti la risoluzione dei contratti per eccessiva onerosità sopravvenuta; (ii) nelle sue comunicazioni di preavviso, Hera Comm ha sempre fatto riferimento al fatto che l'offerta era "*prossima alla scadenza*" e, a partire da agosto 2022, ha inserito in tutte le proposte di rinnovo di offerte a prezzo fisso in scadenza a un diverso prezzo fisso o a prezzo variabile, il riferimento esplicito alla scadenza delle condizioni economiche; (iii)

ha, pertanto, adottato modalità e termini di preavviso in linea o migliorativi rispetto a quanto prescritto (o, in prospettiva, previsto) dalla regolazione di settore.

In conclusione, si ritiene che gli Impegni integrino misure che soddisfano i requisiti previsti dall'articolo 27, co. 7, del Codice del Consumo e si auspica che possano consentire all'Autorità di chiudere il procedimento PS12459 senza accertare alcuna infrazione e senza irrogare sanzioni.

6) EVENTUALE VERSIONE NON RISERVATA E NON CONFIDENZIALE DEGLI IMPEGNI

Si chiede la riservatezza dei dati relativi al numero di clienti indicati tra parentesi quadre a pag. 5 del formulario.