

PS12459 - HERA COMM-MODIFICHE DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE DI FORNITURA

Provvedimento n. 30786

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 12 settembre 2023;

SENTITO il Relatore, Presidente Roberto Rustichelli;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "*Codice del Consumo*" e successive modificazioni (di seguito Codice del consumo);

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*" (di seguito Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTO il provvedimento cautelare del 12 dicembre 2022;

VISTO il provvedimento di revoca del provvedimento cautelare del 29 dicembre 2022;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 12 maggio 2023, successivamente integrata in data 24 maggio 2023, con la quale Hera Comm S.p.A. ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9 del Regolamento;

VISTO il proprio provvedimento del 2 maggio 2023 con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento per esigenze istruttorie;

VISTO il proprio provvedimento del 13 giugno 2023 con il quale, ai sensi dell'articolo 16, comma 5, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, ai fini della richiesta del parere all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;

VISTO il proprio provvedimento del 28 giugno 2023 con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento per esigenze istruttorie;

VISTI gli atti del procedimento

I. LE PARTI

1. La società Hera Comm S.p.A. (di seguito anche "Hera" o "Società"), con sede legale in Imola (Bologna), in qualità di Professionista, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lettera *b*), del Codice del consumo, attiva nella fornitura di energia elettrica e gas naturale.

2. Le associazioni di consumatori Federconsumatori Emilia Romagna APS, U.Di.Con. - Unione per la Difesa dei Consumatori, Unione Nazionale Consumatori e Adiconsum Sardegna, in qualità di intervenienti.

II. LA CONDOTTA OGGETTO DI ACCERTAMENTO

3. Nell'avvio del procedimento è stata contestata al Professionista una condotta consistente nel comunicare alla propria clientela, a partire dal maggio 2022, la modifica unilaterale delle condizioni economiche applicabili ai contratti di fornitura, in vigore del D.L. del 9 agosto 2022 n. 115 (c.d. Decreto Aiuti *bis*), entrato in vigore il 10 agosto 2022, convertito in legge 21 settembre 2022, n. 142, il cui articolo 3 dispone: "*Fino al 30 aprile 2023 è sospesa l'efficacia di ogni eventuale clausola contrattuale che consente all'impresa fornitrice di energia elettrica e gas naturale di modificare unilateralmente le condizioni generali di contratto relative alla definizione del prezzo ancorché sia contrattualmente riconosciuto il diritto di recesso alla controparte. Fino alla medesima data di cui al comma 1 sono inefficaci i preavvisi comunicati per le suddette finalità prima della data di entrata in vigore del presente decreto, salvo che le modifiche contrattuali si siano già perfezionate*"¹.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

4. In relazione alla condotta sopra descritta, in data 12 dicembre 2022 è stato comunicato al Professionista l'avvio del procedimento istruttorio PS12459, nonché l'adozione del provvedimento cautelare di sospensione della condotta da parte dell'Autorità, ipotizzando l'adozione di una pratica commerciale scorretta da parte di Hera in possibile violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del consumo.

¹ [A seguito dell'emanazione del Decreto-legge 29 dicembre 2022, n. 198 (cd. Decreto Milleproroghe), all'art. 3, comma 1, le parole "30 aprile 2023", sono state sostituite dalle parole "30 giugno 2023" ed è stato aggiunto: "Il primo periodo non si applica alle clausole contrattuali che consentono all'impresa fornitrice di energia elettrica e gas naturale di aggiornare le condizioni economiche e contrattuali alla scadenza delle stesse, nel rispetto dei termini di preavviso contrattualmente previsti e fermo restando il diritto di recesso della controparte".]

5. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento istruttorio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale in esame, è stata formulata al Professionista, ai sensi dell'articolo 27, commi 3 e 4, del Codice del consumo e dell'articolo 12, comma 1, del Regolamento, una richiesta di informazioni con relativa documentazione in merito alla condotta contestata.
6. In data 29 dicembre 2022, in seguito alla relazione di ottemperanza al provvedimento cautelare pervenuta in data 20 dicembre 2022, l'Autorità, con apposito provvedimento, ha deliberato la revoca del citato provvedimento cautelare, rilevando che *"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"*.
7. In data 12 maggio 2023 il Professionista ha presentato impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, al fine di rimuovere i profili di scorrettezza delle pratiche commerciali contestate. Gli impegni sono stati integrati in data 25 maggio 2023, nella versione definitiva consolidata.
8. Il 3 maggio 2023 è stata svolta l'audizione di HERA, richiesta dalla stessa Società.
9. Nelle date 31 ottobre 2022, 1° e 27 febbraio 2023, 23 marzo 2023 e 14 giugno 2023, il Professionista ha fornito le informazioni richieste nel corso del procedimento.
10. Nelle date 4 maggio, 27 e 30 giugno 2023 sono state comunicate alle Parti del procedimento le proroghe del termine di conclusione del procedimento fissato, da ultimo, al 23 settembre 2023.
11. In data 14 giugno 2023 è stata comunicata al Professionista la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.
12. In data 27 giugno 2023 è stato richiesto il parere ad ARERA, ai sensi dell'articolo 27, comma 1-bis, del Codice del consumo, pervenuto in data 3 agosto 2023.

2) Gli elementi acquisiti

13. Dalle informazioni e dalla documentazione fornite da Hera nel corso del procedimento è emerso quanto segue.
14. Le condizioni contrattuali proposte da Hera sul mercato libero ai consumatori e microimprese sono composte dalle condizioni generali di contratto a tempo indeterminato e dalle condizioni economiche (anche CE) di vendita indicate nell'offerta economica con durata stabilita (solitamente di 12 o 24 mesi), scelta dal consumatore.
15. Secondo la clausola contrattuale applicata da Hera, denominata *"Durata e rinnovo"* delle CE allo scadere dell'offerta economica, queste ultime *"si intendono tacitamente prorogate di 6 mesi in 6 mesi, salvo diversa comunicazione al cliente in forma scritta delle nuove condizioni applicate, con le modalità e nei tempi indicati all'articolo 22.2 delle Condizioni Generali di Contratto"*.
16. Prima dell'entrata in vigore del citato articolo 3 D.L. n. 115/2022 Hera, da maggio 2022 fino alla fine di luglio 2022, ha inviato complessivamente a clienti titolari di contratti nel mercato libero [100.000-150.000]* comunicazioni per aggiornamenti tariffari, che riportavano nell'oggetto *"Proposta di modifica unilaterale del contratto di fornitura di energia elettrica"*. Nonostante il richiamato oggetto, tali lettere, in realtà, contenevano una proposta di aggiornamento tariffario, non costituendo quindi modifiche unilaterali della tariffa. Esse, infatti, non erano state inviate durante la vigenza delle relative offerte economiche, ma dopo la scadenza delle stesse.
17. Delle suddette [100.000-150.000] comunicazioni, [10.000-50.000] riguardavano specificamente clienti titolari di contratti di fornitura di gas e/o energia elettrica nel mercato libero a prezzo fisso indicato nell'offerta economica con scadenza.
18. Nelle suddette lettere era riportato che la tariffa era *"prossima alla scadenza"* e che, a partire dalla nuova data di decorrenza indicata, sarebbero state *"applicate le condizioni economiche dettagliate in Allegato"* e che, qualora il cliente non *"intendesse accettare la presente proposta"*, poteva scegliere una *"nuova offerta"* o *"recedere dal contratto di fornitura in essere in qualsiasi momento e senza oneri, con preavviso di un mese"*. Successivamente, le lettere sono state modificate nell'oggetto in cui è stata inserita l'espressione *"Proposte di rinnovo"*, con contenuto sostanzialmente identico.
19. In seguito all'entrata in vigore del citato articolo 3 D.L. n. 115/2022, da agosto a dicembre 2022 Hera ha inviato ai clienti, titolari di contratti nel mercato libero a prezzo fisso, in cui era prevista la citata clausola contrattuale del rinnovo tacito di sei mesi in sei mesi delle CE scadute, [20.000-25.000] comunicazioni di aggiornamento tariffario alla scadenza. Del totale citato, [15.000-20.000] lettere proponevano rinnovi tariffari a prezzo variabile e [1.000-5.000] proponevano rinnovi tariffari a prezzo fisso.
20. Delle [20.000-25.000] lettere in questione, [1-10] sono state inviate alla scadenza dell'offerta economica sottoscritta e le restanti [20.000-25.000] sono state inviate alla scadenza dei rinnovi prorogati tacitamente semestralmente, secondo l'illustrata clausola contrattuale.

3) Gli impegni del Professionista

21. Il Formulário degli impegni, presentato ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo, e dell'articolo 9 del Regolamento, nella versione depositata in data 12 maggio 2023 ed integrata nella versione consolidata del 24 maggio 2023, allegato al presente provvedimento che ne costituisce parte integrante, prevede quanto segue.

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

Impegno 1 - misure di trasparenza informativa dirette a indicare in modo chiaro ed esplicito la data di scadenza delle condizioni economiche nelle comunicazioni individuali di preavviso

22. La Società si impegna a indicare in modo esplicito la data di scadenza delle condizioni economiche vigenti, integrandola nelle 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/annuo) 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'articolo 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 a un prezzo variabile ovvero il passaggio da un prezzo variabile a un prezzo fisso, ai sensi dell'articolo 13, commi 5 e ss., del Codice di condotta commerciale;

(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/com².

23. La Società si impegna altresì inserire il c.d. 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 tale codice riguarda esclusivamente le comunicazioni di variazione unilaterale e di evoluzione automatica delle condizioni economiche).

24. 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), (ii) e (iii), la Società ottempererà ai relativi obblighi informativi, ferma restando l'indicazione esplicita della data di scadenza delle condizioni economiche.

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

26. La Società segnala, per quanto concerne l'integrazione nei termini sopra descritti del contenuto delle comunicazioni individuate sub (i) e (iii), di aver 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 [20.000-25.000] 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.

27. Con riferimento all'integrazione delle comunicazioni sub (ii), stante l'esigenza di uno sviluppo sui sistemi informativi e in considerazione dei tempi tecnici necessari, la Società si impegna a 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.

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

28. La Società si impegna ad integrare il contenuto della *Scheda sintetica* di cui all'articolo 9.2 e all'Allegato 4 del Codice di condotta commerciale, che verrà trasmessa ai possibili clienti prima della conclusione del contratto di fornitura, e 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".

29. 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.

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

31. 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

² [Si precisa che il punto 4.4 del Documento citato, preparato da Arera per la consultazione pubblica sugli orientamenti della stessa Autorità di regolamentazione, datato 6 dicembre 2022, afferma che, "In aggiunta alle fattispecie descritte al punto 4.1, si riscontra nel mercato libero la diffusione di una distinta casistica, consistente in clausole contrattuali che regolano, in modo esplicito, le modalità di rinnovo del contratto, ed in particolare delle sue condizioni economiche (che sono proposte quindi come condizioni a termine)" (ndr). Le fattispecie descritte al punto 4.1 riguardano variazioni unilaterali ed evoluzioni automatiche delle condizioni economiche.]

dimensioni del mercato libero a partire dal secondo mese successivo a quello in cui sia notificato alla Società il provvedimento.

Impegno 3 - misure di trasparenza informativa nei confronti dei clienti che dal 1° maggio al 31 dicembre 2022 hanno ricevuto proposta di rinnovo a nuove condizioni economiche

32. La Società evidenzia che le misure dell'impegno n. 3 sono dirette ai clienti che, dal 1° maggio al 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 avevano ricevuto le suddette comunicazioni recanti nell'oggetto il formale riferimento alla "proposta di modifica unilaterale del contratto di fornitura", pur trattandosi, in sostanza, di proposte di rinnovo di condizioni economiche in scadenza).

33. La Società si impegna a trasmettere ai suddetti Clienti una comunicazione, che sarà inserita 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].

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 tre 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 essere 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".

34. 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 di chiusura istruttoria dell'AGCM.

Impegno 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 di modifica unilaterale del contratto

35. La Società si impegna a sviluppare una funzionalità che renda visibile sui Servizi On Line e sull'APP MyHera copia delle comunicazioni di rinnovo delle condizioni economiche e di modifica unilaterale del contratto eventualmente inviate al Cliente.

36. Questa documentazione si aggiungerebbe alla documentazione già presente sui Servizi On Line 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 i Clienti, tramite i Servizi On Line e l'APP, possono visualizzare o scaricare in modo agevole in qualsiasi momento tutta la documentazione contrattuale di loro interesse, comprensiva delle suddette comunicazioni.

37. 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 in cui sarà notificato alla Società il provvedimento dell'AGCM.

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

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

39. 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.

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

41. 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 AGCM chiude il procedimento.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

42. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore della fornitura di energia elettrica e gas, in data 27 giugno 2023 è stato richiesto il parere all'Autorità per l'Energia Reti e Ambiente (ARERA), ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 27, comma 1-bis, del Codice del consumo, introdotto dall'articolo 1, comma 6, lettera a), del D. Lgs. n. 21/2014.

43. Con parere pervenuto in data 3 agosto 2023, la suddetta Autorità ha fornito preliminarmente elementi informativi su aspetti regolatori, di cui al Codice di condotta commerciale, di interesse per la valutazione degli impegni relativi al caso di specie attinenti a) ai termini e alle modalità di preavviso per le variazioni unilaterali delle condizioni

contrattuali e per i rinnovi delle condizioni economiche con modifica delle medesime condizioni³ e b) agli elementi di dettaglio che i venditori sono tenuti a riportare nella bolletta sintetica⁴.

44. Con riferimento agli impegni 1 e 2, l'Autorità ha osservato come essi non contrastino con la regolamentazione, e siano finalizzati a una maggiore trasparenza informativa per il cliente finale, valutando positivamente quanto previsto nell'impegno 1 circa l'indicazione della data di scadenza delle condizioni economiche nelle comunicazioni di rinnovo già a partire dal mese di agosto 2022.

45. Con riferimento all'impegno 3, l'Autorità ha rilevato che esso appaia apprezzabile posto che rappresenta una informativa al cliente finale che riflette quanto previsto dal singolo contratto.

46. Per quanto riguarda l'impegno 4, l'Autorità ha affermato che esso risulti meritevole di apprezzamento, in quanto indirizzato a rendere accessibili le eventuali comunicazioni di rinnovo delle condizioni economiche, nonché di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali anche attraverso ulteriori strumenti informativi nella disponibilità dei clienti finali.

47. Con riferimento all'impegno 5, l'Autorità sottolinea apprezzamento per le iniziative volte a migliorare la qualità delle interlocuzioni con la clientela.

V. VALUTAZIONI DEGLI IMPEGNI

48. L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal Professionista siano idonei a far venire meno i possibili profili di scorrettezza contestati nella comunicazione di avvio del 12 dicembre 2022.

49. Tali impegni, infatti, prevedono misure di trasparenza informativa in merito alla durata delle condizioni economiche, alla relativa scadenza, nonché al loro meccanismo di rinnovo tacito semestrale.

50. In particolare, l'impegno n. 1 è volto a rendere edotti in modo esplicito i clienti del mercato libero, migliorandone la consapevolezza, circa la data di scadenza delle CE vigenti.

51. Contribuisce a migliorare la trasparenza delle condizioni del contratto anche la misura relativa all'inserimento del "Codice offerta" nelle proposte di rinnovo delle CE alla scadenza.

52. Allo stesso modo risulta valutabile favorevolmente l'impegno n. 2 idoneo a incrementare la consapevolezza dei consumatori specificamente nella fase precontrattuale, grazie all'integrazione del contenuto della *Scheda sintetica* che il fornitore, secondo il Codice di condotta commerciale di Arera, deve fornire al potenziale cliente in occasione della proposta contrattuale e, in ogni caso, prima della conclusione del contratto di fornitura. Nella citata scheda saranno inserite le informazioni relative alla durata del contratto, alla durata delle condizioni economiche previste nell'offerta economica proposta e alle modalità del loro rinnovo tacito delle stesse dopo la scadenza dell'offerta economica.

53. Rilevante al fine di chiarire la situazione contrattuale tramite l'indicazione della scadenza delle CE vigenti e il meccanismo del rinnovo tacito semestrale è l'impegno 3 che prevede l'inserimento di un'informativa nelle bollette dei clienti che, tra il 1° maggio e il 31 dicembre 2022, avevano ricevuto le comunicazioni di proposta di rinnovo delle CE (incluse quelle che riportavano erroneamente in oggetto "*proposta di modifica unilaterale del contratto di fornitura*").

54. L'impegno 4 rappresenta uno strumento idoneo a migliorare la consapevolezza dei consumatori in merito alla propria situazione contrattuale, grazie alla visualizzazione, nei canali digitali dei Servizi On Line e dell'APP, di eventuali comunicazioni di rinnovo delle condizioni economiche o di modifica unilaterale del contratto a loro inviate. Tale informazione si aggiunge alla documentazione contrattuale già presente in tali canali.

55. Infine, l'impegno 5, relativo a corsi di formazione destinati agli addetti alla gestione delle richieste di chiarimento e di eventuali reclami - presentati dai Clienti sulle tematiche concernenti la durata del contratto di fornitura e delle CE - appare utile a garantire una gestione corretta e potenzialmente più efficiente delle informazioni fornite ai consumatori.

56. Le misure proposte dal Professionista, volte a incrementare la chiarezza informativa, appaiono, dunque, accrescere la consapevolezza dei consumatori in merito alle informazioni inerenti alla durata e alla scadenza delle condizioni economiche.

57. Esse, considerate nel loro complesso, tenuto conto del conforme parere reso da ARERA, per le motivazioni sopra esposte risultano tali da sanare i profili di possibile scorrettezza di cui alla comunicazione di avvio del procedimento, potendo soddisfare i requisiti previsti dall'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società Hera Comm S.p.A., nei termini sopra esposti, siano 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 Hera Comm S.p.A.;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione;

³ [Il Codice di condotta commerciale di cui all'allegato A alla deliberazione 28 giugno 2018, è stato recentemente modificato ed integrato con deliberazione 6 giugno 2023, n. 250/2023/R/COM, che ha disposto interventi di aggiornamento ed efficientamento della regolazione precontrattuale e contrattuale relativamente, tra l'altro, agli obblighi informativi dei venditori in caso di rinnovo con modifica delle condizioni economiche nei contratti di fornitura di energia elettrica e gas naturale (che entreranno in vigore dal 1° gennaio 2024).]

⁴ [L'ARERA ha evidenziato in particolare che, con la deliberazione 250/2023/R/com, al fine di garantire coerenza, rafforzando la complementarità tra gli strumenti informativi a disposizione del cliente finale con riferimento al rinnovo delle condizioni economiche, è stato modificato l'Allegato A alla deliberazione 501/2014/R/com, introducendo l'obbligo di indicare nella bolletta, a partire dal 1° gennaio 2024, l'eventuale scadenza delle condizioni economiche a tempo determinato, in aggiunta agli ulteriori elementi minimi della bolletta già previsti.]

DELIBERA

- a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Hera Comm S.p.A., ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni proposti dalla stessa Società in data 12 maggio 2023 e integrati nella versione consolidata pervenuta in data 24 maggio 2023, allegata al presente provvedimento che ne costituisce parte integrante;
- b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento;
- c) che la società Hera Comm S.p.A., entro novanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

- a) il Professionista non dia attuazione agli impegni;
- 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