



GALA

NON CONFIDENZIALE

Formulario per la presentazione degli impegni ai sensi dell'articolo 45, comma 3 del decreto legislativo n. 93/11 e della deliberazione dell'Autorità 14 giugno 2012, 243/2012/E/com

1. Soggetto proponente

Gala S.p.A. in liquidazione (di seguito, "la Società" o "Gala").

2. Numero del procedimento e fattispecie contestata

Determinazione DSAI/9/2019/COM del 27 Febbraio 2019 – Avvio di Procedimento Sanzionatorio e Prescrittivo per Violazioni in Materia di Fatturazione dei Consumi Energetici, notificata alla Società a mezzo PEC in data 27 febbraio 2019.

3. Dichiarazione di cessazione della condotta contestata

Con l'atto di avvio di procedimento sanzionatorio e prescrittivo del 27 febbraio 2019, codesta Autorità ha contestato a Gala l'applicazione di un sovrapprezzo per la ricezione della fattura cartacea nell'ambito dei contratti per la fornitura di energia elettrica e gas naturale ai clienti domestici del mercato libero, sottoscrivibili fino al 30 giugno 2017 in adesione alle offerte "*Gala Casa Sicura – Bioraria*" e "*Gala Casa Sicura Gas*".

La Società dichiara che la condotta contestata è definitivamente cessata. Segnatamente, mediante dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà (Allegato 1), Gala comprova che:

- la validità delle offerte al pubblico relative alla fornitura di energia elettrica e/o gas naturale contenenti oneri di spedizione è cessata già dal primo luglio 2017;

- la fatturazione di oneri di spedizione sulla base delle sopra richiamate offerte è stata interrotta tramite intervento manuale fin dal primo gennaio 2019 (eccezion fatta per 4 fatture emesse con oneri di spedizione per un mero errore materiale, con riferimento ai quali la Società ha già provveduto ad effettuare lo storno);
- il completamento degli interventi sul software di fatturazione, al fine di inibire strutturalmente e definitivamente l'addebito in bolletta di oneri di spedizione, è avvenuto in data 13 marzo 2019.

4. Considerazioni in merito all'utilità degli impegni a ripristinare l'assetto degli interessi anteriore alla violazione o ad eliminare, almeno in parte, eventuali conseguenze immediate e dirette della violazione

La Società intende presentare la presente proposta di impegni per assicurare il più efficace perseguimento degli interessi dei consumatori/clienti tutelati dalle disposizioni che si assumono violate.

Gli impegni proposti da Gala, che verranno dettagliatamente specificati sub 5), sono volti, in primo luogo, alla completa rimozione delle conseguenze della presunta violazione posta in essere dalla Società, tramite la restituzione di quanto corrisposto dai clienti domestici sul mercato libero dell'energia elettrica e del gas naturale (sia attivi che cessati) a titolo di corrispettivo per la ricezione della fattura in formato cartaceo dal 19 luglio 2014 (impegno n.1).

Secondariamente, gli impegni proposti da Gala prevedono un ulteriore ristoro *una tantum* di € 12,00 a favore di ogni cliente attivo interessato dalla condotta contestata (impegno n.2).

In aggiunta, gli impegni che Gala propone di assumere costituiscono veicolo per una graduale transizione della clientela alla bolletta elettronica con contestuale abbandono del formato cartaceo, anche in prospettiva di una maggiore sostenibilità ambientale, interesse altresì sotteso al d. lgs. 102/2014. A tal proposito, come meglio specificato sub 5), Gala propone l'introduzione di un *bonus una tantum* di € 15,00 a favore di ogni cliente in fornitura, sia di energia elettrica che di gas naturale che, entro 12 mesi dall'invio di apposita informativa, eserciterà opzione a favore della fattura on line in luogo del recapito cartaceo (impegno n. 3).

5. Descrizione degli impegni proposti

Impegno n. 1

a) Descrizione di dettaglio degli obblighi che il proponente si dichiara disposto ad assumere

La Società si impegna all'integrale restituzione di quanto corrisposto dai clienti domestici sul mercato libero dell'energia elettrica e del gas naturale (sia attivi che cessati) a titolo di corrispettivo per la ricezione della fattura in formato cartaceo dal 19 luglio 2014 (data di entrata in vigore del d. lgs. 102/2014), così provvedendo ad elidere totalmente gli effetti della condotta contestata.

La predetta misura si applica alla totalità dei [OMISSIS] clienti domestici sul mercato libero dell'energia elettrica e del gas naturale a cui, dal 19 luglio 2014, ed indipendentemente dal corrente stato di fornitura attiva o cessata, erano state emesse complessivamente n. [OMISSIS] fatture contenenti l'addebito degli oneri di spedizione della bolletta cartacea, per un valore totale, al netto di IVA, pari ad € [OMISSIS].

Il rimborso verrà attuato:

- mediante accredito nella prima bolletta utile per i clienti in fornitura ed il cui eventuale saldo debitorio sia inferiore all'importo oggetto del rimborso stesso;
- mediante bonifico bancario (ove presente a sistema l'IBAN cliente) o assegno in favore dei clienti non più in fornitura ed il cui eventuale saldo debitorio sia inferiore all'importo oggetto del rimborso stesso;
- mediante emissione di note di credito in compensazione parziale o totale, per i clienti in fornitura o cessati, il cui saldo a debito risulti superiore a tale importo.

Nel caso di restituzione in bolletta, il suddetto rimborso verrà evidenziato in un'apposita sezione (sezione "Altre Partite" della fattura sintetica con riga ad hoc denominata "storno oneri postalizzazione").

b) Costi previsti

L'impegno proposto ha un valore complessivo al netto di IVA pari ad € [OMISSIS] Di questi, c.a. € [OMISSIS] al netto di IVA saranno oggetto di esborso finanziario a titolo di rimborso in favore dei clienti il cui saldo è inferiore all'importo oggetto di rimborso

stesso; i restanti c.a. € [OMISSIS] saranno oggetto di compensazione parziale o totale dei debiti residui dei clienti.

c) Tempi di attuazione e durata degli impegni

Per i clienti in fornitura in regola con i pagamenti e per quelli il cui eventuale saldo debitorio sia inferiore all'importo oggetto del rimborso, quest'ultimo verrà riconosciuto mediante accredito nella prima bolletta utile dalla data di notifica della deliberazione di approvazione dei presenti impegni.

Per gli altri clienti, l'invio dei bonifici/assegni a titolo di rimborso ovvero l'emissione delle note di credito in compensazione del credito residuo avverranno rispettivamente entro 9 mesi ed entro 150 giorni, dalla data di notifica del provvedimento con cui codesta Autorità approvi e renda obbligatori gli impegni, chiudendo il procedimento in questione senza accertamento di infrazione alcuna. Qualora l'accredito a mezzo bonifico/l'incasso dell'assegno abbia avuto esito negativo, o comunque nell'impossibilità di destinazione dello stesso, Gala si impegna a corrispondere la restituzione in commento ai clienti che ne facciano esplicita richiesta entro il termine di 5 anni dalla data di notifica del medesimo provvedimento di approvazione degli impegni.

d) Considerazioni in merito alla utilità degli impegni al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate

L'impegno in esame elimina, in via diretta ed immediata, ed a tutela degli interessi della totalità dei clienti interessati dalla corresponsione di oneri addebitati per spedizione della fattura cartacea, le conseguenze della presunta violazione posta in essere da Gala, provvedendo a ristorare direttamente i consumatori finali per il pregiudizio subito.

Impegno n. 2

a) Descrizione di dettaglio degli obblighi che il proponente si dichiara disposto ad assumere

Gala si impegna altresì a riconoscere un *bonus una tantum* di € 12,00 a favore di ogni cliente attivo per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale al quale è stato applicato un corrispettivo per l'invio di fatture cartacee.

Le modalità di riconoscimento del ristoro saranno analoghe a quanto previsto per l’Impegno n. 1 con riguardo ai clienti in fornitura ovvero mediante accredito nella prima bolletta utile dalla data di notifica della deliberazione di approvazione dei presenti impegni. Inoltre, il predetto *bonus* verrà evidenziato in un’apposita sezione della bolletta (sezione “Altre Partite” della fattura sintetica con riga ad hoc denominata “sconto in fattura”) e il cliente verrà espressamente informato di tale riconoscimento mediante specifica nota informativa riportata nella medesima bolletta.

b) Costi previsti

Alla data del 1° marzo 2020 il numero di clienti ancora in fornitura tra quelli a cui è stato addebitato un corrispettivo per invio della fattura cartacea è [OMISSIS]. Si stima quindi un costo totale per erogazione del suddetto *bonus* pari ad € [OMISSIS].

c) Tempi di attuazione e durata degli impegni

Gala si impegna a riconoscere il *bonus* in oggetto nella prima bolletta utile e comunque entro 90 giorni dalla data di notifica del provvedimento con cui codesta Autorità approvi e renda obbligatori gli impegni, chiudendo il procedimento in questione senza accertamento di infrazione alcuna.

d) Considerazioni in merito alla utilità degli impegni al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate

La misura in esame mira a garantire un ulteriore ristoro ai clienti ancora in fornitura a cui in passato siano state addebitate spese di invio fattura cartacea.

Impegno n. 3

a) Descrizione di dettaglio degli obblighi che il proponente si dichiara disposto ad assumere

La Società si impegna a riconoscere un *bonus* di € 15,00 a favore di ogni cliente in fornitura sia di energia elettrica che di gas naturale, sul mercato libero, che eserciterà opzione a favore della fattura *on line* in luogo del recapito cartaceo. Attualmente i clienti attivi con bolletta cartacea sono [OMISSIS]. A tal proposito, entro 90 giorni dalla data di notifica alla Società del provvedimento di approvazione dei presenti impegni, sarà inviata opportuna informativa ai Clienti interessati che avranno 12 mesi di tempo per aderire alla promozione. Detto *bonus* sarà riconosciuto *una tantum* e sarà

aggiuntivo rispetto alle attuali politiche di incentivazione all'adesione al servizio di bolletta *on line*.

b) Costi previsti

Il costo di tale impegno è funzione del numero di clienti che intenderanno esercitare l'opzione di bolletta *on line* in luogo del recapito cartaceo e, di conseguenza, non è determinabile aprioristicamente. Ad ogni modo, ipotizzando un tasso di adesione dei clienti attivi con bolletta cartacea pari al 50%, si stima un costo totale per erogazione del suddetto *bonus* pari a c.a. € [OMISSIS].

c) Tempi di attuazione e durata degli impegni

La Società si impegna ad inviare apposita informativa cartacea ai Clienti interessati entro 90 giorni dalla data di notifica della deliberazione di approvazione dei presenti impegni.

I clienti avranno possibilità di aderire alla suddetta iniziativa entro il termine di 12 mesi dal ricevimento della predetta informativa.

Gala procederà all'accredito del *bonus* nella prima bolletta utile o comunque entro 120 giorni dalla data di adesione alla bolletta *on line*.

Al fine di assicurare la piena consapevolezza della propria clientela rispetto alla possibilità di ricevere il suddetto *bonus*, Gala promuoverà tale impegno anche attraverso informativa da servizio clienti e tramite pubblicazione sul sito *web* della Società.

d) Considerazioni in merito alla utilità degli impegni al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate

Lo scopo evidente della misura in esame è quello di incentivare gli utenti ad optare per la fattura *on line*, così eliminando i costi connessi alla fatturazione cartacea, anche in un'ottica di maggiore sostenibilità ambientale, interesse che trova tutela nella vigente normativa in materia (cfr. Direttiva 2012/27/UE ed il decreto legislativo con cui è stata recepita nel nostro ordinamento, n. 102/2014).

Inoltre, la maggiore diffusione della bolletta *on line* che deriverà dalle misure proposte comporterà un beneficio ambientale misurabile: sulla base delle stime di adesione di



distribuzione di oltre 22.730 documenti all'anno¹ e di catturare circa 14 kg di CO₂ all'anno².

6. Esigenze di riservatezza e segretezza

Gala S.p.A. in liquidazione richiede che le informazioni di cui al presente documento quantitative (costi, numero clienti, numero fatture, valorizzazioni di budget, etc.) relative all'attuazione dei vari impegni, nonché tutti i supporti documentali allegati al presente documento, siano mantenuti riservati e non divulgati a terzi, né resi disponibili nella delibera di conclusione del procedimento pubblicata sul sito dell'ARERA, in quanto informazioni confidenziali. A tal fine si allega una versione non confidenziale, accessibile a terzi, del presente formulario.

GALA S.p.A. in liquidazione

Il Liquidatore

Ing. Filippo Tortoriello



¹ Ipotizzando 2,8 fogli a bolletta per 6 bollette all'anno.

² Nell'ipotesi che da 1 albero si ricavino mediamente 79.500 fogli e che 1 albero, mediamente, contribuisca a sequestrare circa 50 Kg/anno di CO₂ (Cfr. <https://docplayer.it/8665679-La-foresta-urbana-per-l-abbattimento-di-co-2.html>).