

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

Geko S.p.A. (di seguito, "la Società" o "Geko").

2. Numero del procedimento e fattispecie contestata

Determinazione DSAI/30/2019/COM notificata a mezzo PEC il 25 luglio 2019 – Avvio di procedimento sanzionatorio e prescrittivo per violazioni in materia di trasparenza della bolletta, di fatturazione dei consumi energetici e di indennizzi automatici ai clienti finali di energia elettrica e di gas naturale ("Determinazione").

Nello specifico, le violazioni contestate riguardano la presunta violazione da parte della Società di alcune disposizioni, contenute in delibere di codesta Autorità, in materia di fatturazione dei servizi di vendita al dettaglio (artt. 4, 5, 11, 15, 16, 18 TIF¹), indennizzi automatici (artt. 17 e 19 TIF, nonché art. 15 c. 1 TIF e art. 21 c. 3 TIQV²), trasparenza della bolletta (art. 6 c. 1 lett. a), b) della Bolletta 2.0³, art. 15 c. 1 lett. b) RQDG⁴), nonché del divieto di applicazione di corrispettivi per la fatturazione cartacea previsto dall'art. 9 c. 8 del d. lgs. 102/2014.

3. Dichiarazione di cessazione della condotta contestata

Le violazioni contestate alla scrivente Società nella determinazione di avvio di procedimento sanzionatorio sono tutte cessate. In particolare, Geko:

- a) con riferimento alla fatturazione di periodo, ha cessato la condotta contestata a partire dal 01/07/2019, come comprovato da alcuni esempi di fatture (All. 2) nonché da dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà (All. 3);
- b) con riferimento alla fatturazione di chiusura, ha cessato la condotta contestata a partire dal 01/05/2019, come comprovato da alcuni esempi di fatture (All. 2) nonché da dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà (All. 3);

¹ All. A alla delibera ARERA 463/2016/R/com.

² All. A alla delibera ARERA 413/2016/R/com.

³ All. A alla delibera ARERA 501/2014/R/com.

⁴ All. A alla delibera ARERA 574/2013/R/gas.

GEKO S.p.A.

Società con unico socio soggetta ad attività di Direzione e Coordinamento ex art. 2497 - bis c.c. da parte di General Holding Company S.r.l.

Sede Legale: Via Reno 3/5 - 00198 ROMA - Tel. +39 06 8880 3910 | Fax +39 06 4565 4740

Capitale Sociale Euro 12.000.000 interamente versato

Codice Fiscale e P.IVA 12245181008 - Iscrizione al R.E.A. di Roma n. 1430116

www.gekospa.it


Geko S.p.A.
Amministratore Unico
Alfonso Gallo

- c) in relazione all'erogazione di indennizzi automatici, ha cessato la condotta contestata a partire dal 01/05/2019, come comprovato da alcuni esempi di fatture (**All. 2**) nonché da dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà (**All. 3**);
- d) in relazione alla trasparenza della bolletta, ha cessato la condotta contestata a partire dal 01/09/2019, come comprovato da alcuni esempi di fatture (**All. 2**) nonché da dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà (**All. 3**);
- e) con riferimento ai corrispettivi per la ricezione della fattura in formato cartaceo, a partire dal 24 novembre 2014 ha modificato le condizioni economiche delle offerte commerciali eliminando la previsione dei corrispettivi di postalizzazione e dal 01/08/2019 ha cessato di applicare i predetti corrispettivi nei confronti dei clienti contrattualizzati prima del 24 novembre 2014, come comprovato dalle condizioni economiche (**All. 1**), da alcuni esempi di fatture (**All. 2**) nonché da dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà (**All. 3**).

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 tutelati dalle disposizioni che si assumono violate.

Gli impegni proposti da Geko, come dettagliatamente specificati *sub 5*), sono infatti volti alla completa rimozione delle conseguenze delle presunte violazioni poste in essere dalla Società, tramite la restituzione di quanto corrisposto a titolo di fatturazione cartacea dai clienti incisi dalla condotta contestata, unitamente al riconoscimento di un ulteriore ristoro a favore dei medesimi clienti che siano ancora in fornitura con Geko.

In aggiunta, gli impegni che Geko 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, e sottendono una ulteriore e maggiore attenzione al consumatore/cliente mediante la previsione di una campagna informativa circa la lettura della bolletta.

Da ultimo, mediante la trasmissione, per tre anni, all'Autorità di un *report* annuale, circa il numero, l'ammontare e le tempistiche di erogazione degli indennizzi automatici, la società intende assicurare una maggiore attenzione verso le disposizioni del TIF di cui è stata contestata la violazione.

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 addebitato a titolo di oneri di spedizione della bolletta cartacea, successivamente all'entrata in vigore, per legge, del relativo divieto, ai clienti di energia elettrica e gas naturale, sia attivi sia cessati. I clienti interessati sono complessivamente pari a xxxx, mentre le fatture recanti l'illegittima applicazione dei predetti corrispettivi di postalizzazione, sono pari a xxxx.

Il rimborso verrà attuato:

- per i clienti in fornitura ed il cui eventuale saldo debitorio sia inferiore all'importo oggetto del rimborso stesso, mediante accredito nella prima bolletta utile;
- per i clienti non più in fornitura ed il cui eventuale saldo debitorio sia inferiore all'importo oggetto del rimborso stesso, mediante accredito in fattura ove possibile, cioè ove non sia ancora stata emessa fattura di chiusura, altrimenti mediante bonifico bancario (ove presente a sistema l'IBAN cliente) o assegno di traenza;
- per i clienti, sia in fornitura che non più in fornitura, il cui saldo a debito risulti superiore all'importo del rimborso, mediante compensazione parziale o totale.

b) Costi previsti

I costi del presente impegno comprenderanno:

- i costi derivanti dall'importo da restituire, pari a xxxx euro oltre IVA per ogni fattura contenente il corrispettivo di invio fattura cartacea pari a euro xxxx oltre IVA;
- i costi di gestione interna, di stampa, imbustamento ed invio dell'assegno ai clienti cessati il cui eventuale saldo debitorio sia inferiore all'importo oggetto del rimborso, pari a xxxx euro circa per ogni cliente cessato, pari a circa € xxxx.

Pertanto, il costo complessivo del presente impegno è stimato in circa € xxxx.

c) Tempi di attuazione e durata degli impegni

La restituzione mediante accredito in fattura (per i clienti attivi e per quelli cessati, per i quali non sia ancora stata emessa la fattura di chiusura, il cui saldo debitorio risulti inferiore all'importo del rimborso) sarà attuata nella prima fatturazione utile e comunque entro 180 giorni decorrenti dalla notifica del provvedimento con cui codesta Autorità approvi e renda obbligatori gli impegni. L'accredito verrà evidenziato nella sezione "Altre Partite" della fattura sintetica con una riga *ad hoc* denominata "Storno

spese invio fattura cartacea". Il cliente verrà, inoltre, espressamente informato di tale restituzione mediante specifica nota informativa riportata nella medesima bolletta.

La restituzione tramite bonifico bancario ovvero assegno di traenza, al netto dell'eventuale compensazione di debiti pregressi, sarà effettuata entro 8 mesi dalla data di notifica del provvedimento con cui codesta Autorità approvi e renda obbligatori gli impegni.

Per i clienti cessati per i quali la restituzione mediante i suddetti canali non sia andata a buon fine, rimarrà fermo, in ogni caso, il diritto di chiedere detta restituzione nel termine di 5 anni decorrente dalla data di approvazione dei presenti impegni. Al riguardo, sarà fatta comunicazione ufficiale sul sito *internet* della Società che sarà attiva per il predetto periodo di 5 anni.

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, le conseguenze della condotta contestata a Geko, provvedendo a ristorare direttamente i clienti per il pregiudizio subito.

Impegno n. 2

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

La Società si impegna a riconoscere ai clienti in fornitura sul mercato libero, a cui sono stati indebitamente applicati i corrispettivi di postalizzazione, uno sconto "*una tantum*" dell'importo di € xxxx, da erogare nella prima fattura emessa successivamente alla data di notifica della deliberazione di approvazione dei presenti impegni, con chiusura del relativo procedimento e senza accertamento dell'infrazione, o comunque entro 180 giorni dalla predetta data.

Le modalità di riconoscimento di tale sconto saranno analoghe a quelle previste per l'accredito in fattura della restituzione degli oneri di postalizzazione ai clienti in fornitura, specificate sopra *sub* Impegno n. 1. Più precisamente, lo sconto verrà evidenziato nella sezione "*Altre Partite*" della fattura sintetica con una riga *ad hoc* denominata "*Sconto una tantum in fattura*" e il cliente verrà, inoltre, espressamente informato di tale riconoscimento mediante specifica nota informativa riportata nella medesima bolletta.

b) Costi previsti

Il costo di tale impegno è calcolato sulla base del numero dei clienti finali ai quali sono stati indebitamente applicati i corrispettivi di postalizzazione che sono ancora in fornitura con Geko, pari alla data del 30/04/2020 a circa n. xxxx.

Pertanto, il costo del presente impegno risulta pari a circa € xxxx.

c) Tempi di attuazione e durata degli impegni

La Società si impegna a riconoscere lo sconto in oggetto entro 180 giorni dalla data in cui riceverà notifica del provvedimento con cui codesta Autorità approvi e renda obbligatori gli impegni chiudendo il procedimento in questione senza accertamento di infrazione.

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 ristorare ulteriormente i clienti attualmente in fornitura con Geko, a cui siano stati applicati i corrispettivi da fatturazione cartacea, pur in assenza di alcun obbligo contrattuale o regolamentare in tal senso.

Impegno n. 3

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

La Società si impegna a riconoscere in fattura un *bonus* “*una tantum*” di € xxxx in favore di ogni cliente in fornitura sul mercato libero, sia di energia elettrica che di gas naturale, che eserciterà opzione a favore della fattura *on line* in luogo di quella cartacea.

Al fine di assicurare la piena consapevolezza della propria clientela rispetto alla possibilità di ricevere il suddetto *bonus*, Geko promuoverà tale agevolazione, oltre che attraverso apposita informativa allegata alla prima bolletta utile emessa successivamente all’approvazione dei presenti impegni, altresì mediante il Servizio Clienti e il sito *internet* della Società.

Le modalità di riconoscimento di tale *bonus* saranno analoghe a quelle previste per l’accredito della restituzione degli oneri di postalizzazione ai clienti in fornitura, specificate sopra *sub* Impegno n. 1.

Si precisa che detto *bonus* 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. I clienti attualmente in fornitura che ricevono la bolletta in formato cartaceo sono xxxx. Supponendo una percentuale di adesione di detti clienti pari al 30%, il costo del presente impegno è stimabile in circa euro € xxxx.

c) Tempi di attuazione e durata degli impegni

La Società si impegna ad inviare apposita informativa cartacea, allegata alla fattura, ai clienti interessati entro 180 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.

Geko procederà all'accredito del *bonus* nella prima bolletta utile o comunque entro 180 giorni dalla data di adesione alla bolletta *on line*.

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*, con una 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 cui sopra, l'emissione di bollette elettroniche per circa xxxx⁵ contratti consentirà di evitare l'inquinamento atmosferico derivante dal trasporto per la produzione e la distribuzione di oltre xxxx documenti all'anno⁶ e di catturare circa xxxx kg di CO₂ all'anno⁷.

Impegno n. 4

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

Geko si impegna a promuovere una campagna informativa per i propri clienti finalizzata ad agevolare la comprensione della bolletta, i costi applicati e il funzionamento del mercato libero dell'energia, mediante l'utilizzo di idonea *brochure* dimostrativa (pubblicata sul proprio sito *internet* ed allegata in fattura). Geko si impegna inoltre a fornire un canale telefonico dedicato per le informazioni relative ai corrispettivi riportati in fattura e agli indennizzi.

b) Costi previsti

Il costo stimato è pari circa ad euro xxxx, calcolati sulla base del numero di ore di sviluppo *marketing* per la creazione della *brochure* informativa e le ore di sviluppo per l'attivazione del canale telefonico, anche tenuto conto del numero totale di clienti attualmente gestiti da Geko pari a xxxx.

⁵ Ipotizzando la sopra riportata percentuale di adesione (30%) dei clienti attualmente in fornitura che ricevono la bolletta in formato cartaceo.

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

⁷ 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>).

c) Tempi di attuazione e durata degli impegni

L'iniziativa in oggetto verrà avviata entro 90 giorni successivi all'approvazione dei presenti impegni senza accertamento dell'infrazione e rimarrà attiva, per quanto riguarda la campagna informativa, per un periodo di 12 mesi. Per quanto riguarda il servizio di assistenza telefonica, esso diverrà permanente.

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

L'iniziativa ha la finalità di sensibilizzare e fornire una migliore informazione e orientamento agli utenti finali su temi fondamentali, come la lettura e la comprensione della bolletta, il mercato libero, i servizi offerti dall'ARERA a tutela del consumatore, ecc.

Impegno n. 5

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

Geko si impegna ad effettuare un monitoraggio costante degli indennizzi automatici ricevuti dalle imprese distributrici e che devono essere, dalla stessa Geko, trasferiti ai clienti finali ai sensi degli articoli 17 e 19 del TIF, nonché degli indennizzi automatici a carico del venditore di cui agli articoli 16 e 18 del TIF.

Ad esito di tale monitoraggio, Geko si impegna a trasmettere con cadenza annuale alla Direzione Mercati Retail e Tutele dei consumatori di energia dell'Autorità (di seguito: DMRT), e per conoscenza alla Direzione Sanzioni e Impegni, per tre anni, un apposito *report* descrittivo, accompagnato dai dati puntuali relativi ai predetti indennizzi inseriti un *file* formato *excel* secondo lo schema allegato (All. 4) recante, tra l'altro:

- numero e ammontare degli indennizzi di cui agli articoli 17 e 19 del TIF ricevuti dalle imprese distributrici, suddivisi per impresa distributtrice corredati dalla data della fattura con la quale sono stati contabilizzati;
- numero e ammontare degli indennizzi di cui agli articoli 17 e 19 del TIF corrisposti ai clienti finali, corredati dalla data della fattura con la quale sono stati riconosciuti ai clienti;
- numero e ammontare degli indennizzi di cui agli articoli 16 e 18 del TIF corrisposti ai clienti finali, corredati dalla data della fattura con la quale sono stati riconosciuti ai clienti.

b) Costi previsti

L'impegno proposto ha un costo stimato pari a circa euro xxxx.

c) Tempi di attuazione e durata degli impegni

L'iniziativa in oggetto verrà avviata entro 60 giorni successivi alla notifica della deliberazione di approvazione dei presenti impegni senza accertamento dell'infrazione. L'impegno avrà durata triennale. Per il primo anno il *report* verrà trasmesso agli Uffici dell'Autorità entro 9 mesi dalla notifica della



deliberazione di approvazione dei presenti impegni e per i due anni successivi al 31 dicembre di ciascun anno.

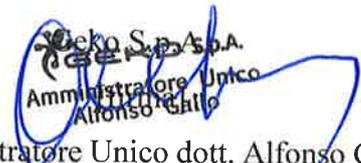
d) Considerazioni in merito alla utilità degli impegni al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate

L'impegno prospettato è direttamente finalizzato a garantire la correttezza dell'applicazione delle disposizioni in tema di indennizzi automatici di cui è stata contestata l'inosservanza alla società.

6. Esigenze di riservatezza e segretezza

Geko S.p.A. richiede che le informazioni quantitative di cui al presente documento (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.

Roma, 03 giugno 2020


Geko S.p.A.
Amministratore Unico
Alfonso Gallo

L'Amministratore Unico dott. Alfonso Gallo