

DELIBERAZIONE 28 LUGLIO 2020
288/2020/S/COM

DICHIARAZIONE DI AMMISSIBILITÀ E PUBBLICAZIONE DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI
PRESENTATA DA GEKO S.P.A.

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA
RETI E AMBIENTE

Nella 1121^a riunione del 28 luglio 2020

VISTI:

- la direttiva 2012/27/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 ottobre 2012 sull'efficienza energetica (di seguito: direttiva 2012/27/UE);
- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- l'art. 2, comma 20, lettere a), c) e d), della legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- l'articolo 11 *bis* del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35 e s.m.i., introdotto dalla legge 14 maggio 2005, n. 80;
- l'art. 45 del decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 e s.m.i. (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102 (di seguito: decreto legislativo 102/14) recante attuazione della direttiva 2012/27/UE;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 14 giugno 2012, 243/2012/E/com, recante "Adozione del nuovo regolamento per la disciplina dei procedimenti sanzionatori e delle modalità procedurali per la valutazione degli impegni" (di seguito: deliberazione 243/2012/E/com);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas recante "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 (RQDG)" e s.m.i. (di seguito: RQDG);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 16 ottobre 2014, 501/2014/R/com recante "Bolletta 2.0: criteri per la trasparenza delle bollette per i consumi di elettricità e/o di gas distribuito a mezzo di reti urbane" e s.m.i. (di seguito: Bolletta 2.0);

- gli Allegati A e B alla deliberazione dell’Autorità 30 aprile 2015, 200/2015/R/com e s.m.i., recanti rispettivamente il Glossario della bolletta per la fornitura di energia elettrica e il Glossario della bolletta per la fornitura di gas naturale (di seguito: Glossario);
- l’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 21 luglio 2016, 413/2016/R/com recante “Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale” e s.m.i. (di seguito: TIQV);
- l’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 4 agosto 2016, 463/2016/R/com, recante Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità in materia di “fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale” e s.m.i. (di seguito: TIF);
- la deliberazione dell’Autorità 14 novembre 2016, 658/2016/A;
- la deliberazione dell’Autorità 27 luglio 2017, 555/2017/R/com (di seguito: deliberazione 555/2017/R/com) nonché il suo Allegato A recante “Disciplina delle offerte PLACET (offerte a Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela) per i settori dell’energia elettrica e del gas naturale”;
- gli Allegati A e B alla deliberazione dell’Autorità 2 febbraio 2018, 57/2018/A;
- la deliberazione dell’Autorità 2 febbraio 2018, 58/2018/A;
- la deliberazione dell’Autorità 5 aprile 2018, 200/2018/E/com (di seguito: deliberazione 200/2018/E/com);
- la determinazione del Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni dell’Autorità DSAI/30/2019/com (di seguito: determinazione DSAI/30/2019/com).

CONSIDERATO CHE:

- in attuazione di un programma di verifiche ispettive, approvato con deliberazione 200/2018/E/com, l’Autorità, in collaborazione con il Nucleo Speciale Beni e Servizi della Guardia di Finanza, ha effettuato, nei giorni 30 e 31 gennaio 2019, una verifica ispettiva presso la società esercente l’attività di vendita al dettaglio di energia elettrica e gas sul mercato libero Geko S.p.A. (di seguito: Geko o società);
- in occasione della predetta verifica ispettiva, Geko si è riservata di comunicare all’Autorità l’esito della verifica inerente alla presenza di indennizzi automatici da riconoscere ai clienti finali ai sensi degli articoli 17 e 19 del TIF con riferimento agli anni 2017 e 2018, provvedendovi con nota 1 aprile 2019 (acquisita con prot. Autorità 8250 del 2 aprile 2019);
- successivamente, in risposta alle richieste di informazioni degli Uffici (prot. Autorità 8809 del 5 aprile 2019 e 9783 del 15 aprile 2019), la società ha trasmesso due note e relativa documentazione (acquisite con prot. Autorità 9694 del 15 aprile 2019 e 10338 del 19 aprile 2019);

- sulla base delle dichiarazioni della società e della documentazione acquisita, con determinazione DSAI/30/2019/com è stato avviato, nei confronti di Geko, un procedimento per l'accertamento di 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 e per l'adozione dei relativi provvedimenti sanzionatori e prescrittivi, ai sensi dell'art. 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 481/95 e dell'art. 16, commi 12 e 15, del decreto legislativo 102/2014, formulando, contestualmente, una richiesta di informazioni, ai sensi dell'art. 2, comma 20, lett. a), della legge 481/95 e dell'art. 10 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com;
- in particolare, Geko risultava:
 - a) con riferimento alle disposizioni sulla fatturazione di periodo contenute nel TIF:
 - i. non avere rispettato i termini previsti dall'articolo 4, comma 2, del TIF;
 - ii. non avere osservato l'ordine di utilizzo dei dati di misura stabilito dagli articoli 5 e 11 del TIF, ai fini del computo dei consumi contabilizzati rispettivamente nella fattura di periodo e nella fattura di chiusura;
 - b) con riferimento alla fatturazione di chiusura disciplinata dal TIF:
 - i. non avere rispettato i termini previsti dall'articolo 11, comma 1, del TIF;
 - ii. non avere comunicato ai clienti finali, nelle fatture di chiusura con dati di misura stimati, che "tale fattura non costituisce una fattura di chiusura e che quest'ultima verrà emessa non appena saranno messi a disposizione dati di misura da parte dell'impresa di distribuzione" e non avere emesso per alcuni di tali clienti, una fattura di chiusura con dati di misura effettivi, in violazione dell'articolo 11, comma 4, lett. c), del TIF;
 - iii. non avere accreditato, a distanza di oltre due anni, gli importi dovuti a due dei tre clienti esaminati a campione, la cui fattura di chiusura riportava un credito;
 - c) con riferimento all'erogazione degli indennizzi previsti dal TIF:
 - i. non avere provveduto, in violazione rispettivamente degli articoli 16 e 18 del TIF, a versare gli indennizzi automatici a carico del venditore nel caso di ritardi nell'emissione delle fatture di periodo e delle fatture di chiusura;
 - ii. non avere provveduto, in violazione rispettivamente degli articoli 17, comma 2 e 19, comma 2, del TIF, a versare gli indennizzi automatici a carico dell'impresa distributrice ai clienti finali interessati;
 - iii. non avere riportato in bolletta le diciture previste nel caso di indennizzi automatici dovuti, ai sensi degli artt. 16 e 18 del TIF, dal venditore al cliente finale per emissione tardiva rispettivamente delle fatture di periodo e della fattura di chiusura, in violazione dell'art. 15 del TIF e dell'art. 21, comma 3, del TIQV;
 - d) con riferimento alle disposizioni in materia di trasparenza della bolletta:

- i. non avere riportato con evidenza nelle bollette relative alla fornitura di gas, prima dei recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, la dicitura “Il pronto intervento per segnalazione di fuga di gas, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell’anno”, in violazione dell’art. 15, comma 1, lett. b), della RQDG;
 - ii. non avere riportato nelle bollette in violazione dell’articolo 6, comma 1, lett. a) e b), della Bolletta 2.0 e del Glossario:
 - i dati relativi alle letture ed ai consumi che richiedono l’utilizzo dei termini al riguardo previsti, ovvero “letture rilevate”, “autoletture”, “letture stimate” e “consumi effettivi”, “consumi stimati” e “consumi fatturati”;
 - i consumi “effettivi” in modo corretto;
 - l’articolazione dei dati relativi alle letture e ai consumi di energia elettrica nelle diverse fasce orarie definite dall’Autorità ovvero F1, F2 e F3;
 - iii. non avere riportato in alcune bollette relative alla fornitura di energia elettrica e di gas naturale la situazione dei pagamenti precedenti e/o l’eventuale esistenza di bollette che non risultino pagate dal cliente finale al momento dell’emissione della bolletta in cui tale informazione è riportata, in violazione dell’art. 7, comma 1, lett. b) e c), della Bolletta 2.0;
- e) infine, avere applicato specifici corrispettivi per l’invio delle bollette in formato cartaceo, in violazione del divieto di applicazione ai clienti finali di corrispettivi aggiuntivi per la ricezione delle fatture di cui agli artt. 9, comma 8, e 16, comma 12, del decreto legislativo 102/14, ribadito dall’art. 10, comma 5, dell’Allegato A alla deliberazione 555/2017/R/com;
- a seguito della proroga concessa dal Responsabile del procedimento (prot. Autorità 21050 del 7 agosto 2019), con nota del 20 settembre 2019 (acquisita con prot. Autorità 23878) la società ha inviato la dichiarazione sostitutiva di cui al punto 3 della determinazione DSAI/30/2019/com, riguardante il numero dei clienti finali domestici e non domestici ai quali dal 19 luglio 2014 erano stati applicati specifici corrispettivi per la ricezione della fattura cartacea, nonché il numero delle fatture cartacee per la cui ricezione erano stati applicati gli stessi corrispettivi;
 - con nota del 9 agosto 2019 (acquisita con prot. Autorità 21159), successivamente integrata – in risposta alla richiesta di chiarimenti e precisazioni del Responsabile del procedimento del 29 maggio 2020 (prot. Autorità 17060) – con nota 5 giugno 2020 (acquisita con prot. Autorità 17640), la società ha presentato, ai sensi dell’articolo 45, comma 3, del decreto legislativo 93/11 e dell’articolo 16 del Regolamento sanzioni e impegni, una proposta di impegni relativa alle predette contestazioni;

- nella riunione del 28 luglio 2020 il Collegio ha preso atto dell'istruttoria preliminare del Responsabile del procedimento.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- nella proposta di impegni, come risultante dalla nota 5 giugno 2020 (acquisita con prot. Autorità 17640), Geko ha dichiarato e documentato che, come richiesto dall'art. 17, comma 2, lettera b), dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, le condotte contestate con la determinazione DSAI/30/2019/com sono cessate;
- in particolare, la società ha comprovato con dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà e con alcuni esempi di fatture che:
 - a) con riferimento alla fatturazione di periodo, ha cessato la condotta contestata a partire dal 1 luglio 2019;
 - b) con riferimento alla fatturazione di chiusura, ha cessato la condotta contestata a partire dal 1 maggio 2019;
 - c) in relazione all'erogazione di indennizzi automatici, ha cessato la condotta contestata a partire dal 1 maggio 2019;
 - d) in relazione alla trasparenza della bolletta, ha cessato la condotta contestata a partire dal 1 settembre 2019;
 - 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 1 agosto 2019 ha cessato di applicare i predetti corrispettivi nei confronti dei clienti contrattualizzati prima del 24 novembre 2014;
- la proposta presentata da Geko reca i seguenti cinque impegni:
 1. restituzione ai clienti sul mercato libero dell'energia elettrica e del gas naturale, con contratto attivo o cessato, dei corrispettivi di postalizzazione addebitati per la ricezione della fattura in formato cartaceo (impegno n. 1);
 2. riconoscimento di uno sconto *una tantum* di 12 euro a favore dei clienti in fornitura sul mercato libero a cui sono stati applicati i corrispettivi di postalizzazione (impegno n. 2);
 3. riconoscimento di un *bonus una tantum* di 15 euro 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 di quella cartacea (impegno n. 3);
 4. promozione di una campagna informativa mediante *brochure* in fattura e sul proprio sito *internet*, finalizzata ad agevolare la comprensione della bolletta, i costi applicati e il funzionamento del mercato libero dell'energia, nonché attivazione di un canale telefonico dedicato per le informazioni relative ai corrispettivi riportati in fattura e agli indennizzi (impegno n. 4);

5. monitoraggio degli indennizzi automatici ricevuti dalle imprese distributrici da trasferire 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 e trasmissione, con cadenza annuale, alla Direzione Mercati Retail e Tutele dei consumatori di energia dell’Autorità, per tre anni, di un apposito *report* di dettaglio (impegno n. 5).

RITENUTO CHE:

- gli impegni presentati da Geko appaiano, ad una preliminare valutazione, potenzialmente utili al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate;
- sussistano, pertanto, i presupposti per dichiarare ammissibile, ai sensi dell’art. 17, comma 1, dell’Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/ com, la proposta di impegni presentata da Geko, come risultante dalla nota 5 giugno 2020 (acquisita con prot. Autorità 17640)

DELIBERA

1. di dichiarare ammissibile, ai sensi dell’art. 17, comma 1, dell’Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, la proposta di impegni, presentata da Geko S.p.A., come risultante nota 5 giugno 2020 (acquisita con prot. Autorità 17640) (*Allegato A*), con riferimento al procedimento sanzionatorio e prescrittivo avviato con determinazione DSAI/30/2019/com e di disporre la pubblicazione sul sito *internet* dell’Autorità www.arera.it;
2. di avvisare che, ai sensi dell’articolo 18, comma 1, dell’Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, i terzi interessati possono presentare le proprie osservazioni scritte in merito agli impegni proposti entro e non oltre trenta giorni decorrenti dalla data di pubblicazione degli stessi sul sito *internet* dell’Autorità. I partecipanti al procedimento che intendano salvaguardare la riservatezza di dati o informazioni fornite, devono contestualmente presentare un’apposita richiesta adeguatamente motivata e evidenziare in appositi riquadri le parti riservate;
3. di avvisare che le osservazioni dei terzi interessati potranno essere inviate tramite posta elettronica certificata (PEC) al seguente indirizzo: protocollo@pec.arera.it, all’attenzione del Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni;
4. di avvisare che le osservazioni pervenute saranno pubblicate sul sito *internet* dell’Autorità a cura del Responsabile del procedimento;
5. di avvisare che, entro i 30 giorni successivi alla pubblicazione di cui al punto 4, Geko S.p.A. potrà presentare per iscritto la propria posizione in relazione alle

- osservazioni presentate dai terzi e, eventualmente, introdurre le conseguenti modifiche accessorie agli impegni;
6. di comunicare il presente atto a Geko S.p.A. (partita iva 12245181008) mediante PEC all'indirizzo gekospa@pec.gekospa.it e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

28 luglio 2020

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini