

800 166 654

SPORTELLLO PER IL CONSUMATORE  
ENERGIA E AMBIENTE



# SMART Help

## Ritorno al precedente fornitore - Cliente NON domestico



Il Servizio SMART Help permette di **risolvere rapidamente** le controversie con il proprio fornitore su specifiche materie, in deroga al tentativo obbligatorio di conciliazione.



Tra tali controversie sono incluse le istanze dei clienti **NON domestici** che desiderano **tornare al precedente fornitore** di energia elettrica/gas, a seguito di un **contratto contestato** ai sensi della procedura ex deliberazione 228/2017/R/com (TIRV) dell’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico, consultabile sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it).



**Quali sono i presupposti per inviare allo Sportello la richiesta di supporto per ritorno al precedente fornitore?**

La richiesta può essere inviata solo se:

- ❑ il cliente ha presentato un reclamo al fornitore contestato, chiedendo di accedere alla procedura delineata dalla deliberazione 228/2017/R/com, consapevole degli esiti;
- ❑ il fornitore contestato ha aderito alla procedura delineata dalla deliberazione 228/2017/R/com.

# SMART Help

## Ritorno al precedente fornitore - Cliente NON domestico



### Quando inviare la richiesta di supporto allo Sportello?

La richiesta può essere inoltrata **solo a seguito di reclamo scritto** al fornitore contestato:

- ❑ **entro 30 giorni** dalla conferma del contratto che viene contestato;
- ❑ **entro 30 giorni** dal termine di scadenza della prima bolletta, se si ritiene di non aver ricevuto conferma del contratto.

Inviato il reclamo, il cliente dovrà attendere 30 giorni solari per la risposta da parte del venditore e potrà inviare la richiesta allo Sportello a fronte della **mancata risposta del venditore** entro tale termine o di una risposta di **rigetto** del suo reclamo.



### Quali sono i documenti da allegare al Modulo di richiesta di supporto allo Sportello?

Il modulo è disponibile su [www.sportelloperilconsumatore.it](http://www.sportelloperilconsumatore.it) alla sezione del Menu -> Servizi -> Modulistica, **deve essere compilato** in ogni sua parte e ad esso occorre **allegare**:

- ❑ copia del reclamo già inoltrato al fornitore non richiesto;
- ❑ copia dell'eventuale risposta ricevuta;
- ❑ copia della documentazione che attesti la data di conoscenza del contratto (ad es. lettera di conferma del contratto)
- ❑ delega, se la richiesta è presentata da un soggetto diverso dal titolare della fornitura.

# SMART Help

## Ritorno al precedente fornitore - Cliente NON domestico



**Come procede lo Sportello una volta ricevuta la richiesta di supporto per ritorno al precedente fornitore?**

Se la richiesta è **completa** di tutte le informazioni e della documentazione necessaria e se sussistono i presupposti sopra descritti, lo Sportello, **entro 10 giorni lavorativi** dal ricevimento della richiesta del cliente, richiede al fornitore contestato di:

- attivare la **procedura di ritorno** al precedente fornitore,
- corrispondere l'eventuale indennizzo automatico,
- applicare ai consumi fruiti nel periodo di contratto contestato, una tariffa scontata che esclude i costi relativi all'attività di commercializzazione della vendita al dettaglio.