



# SMART Help

## Annullamento/addebito corrispettivo C<sup>MOR</sup>



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



### Cos'è il corrispettivo C<sup>MOR</sup>?

Il corrispettivo C<sup>MOR</sup> è un **indennizzo** che l'attuale fornitore di energia elettrica e di gas naturale addebita in fattura **su richiesta di un precedente fornitore**, nel caso in cui a quest'ultimo risultino non pagate fatture riferite a consumi o oneri degli ultimi *5 mesi* di erogazione del servizio.



Tra le controversie gestite dal Servizio *SMART Help* sono incluse le istanze che riguardano:

- ❑ **addebito del corrispettivo C<sup>MOR</sup>** in assenza delle condizioni prescritte dalla regolazione;
- ❑ **mancato annullamento del corrispettivo C<sup>MOR</sup>** a fronte del pagamento dell'intera posizione debitoria verso la controparte commerciale uscente o qualora il credito di quest'ultima risulti altrimenti soddisfatto interamente e in materia definitiva;
- ❑ **errori nell'importo del corrispettivo C<sup>MOR</sup>** addebitato in bolletta dal nuovo fornitore.

***Approfondisci come richiedere supporto allo Sportello su queste materie nelle pagine che seguono.***





# SMART Help

## Annullamento/addebito corrispettivo C<sup>MOR</sup>



**Contestazione dell'addebito del corrispettivo C<sup>MOR</sup> in assenza dei requisiti previsti dalla regolazione.**



**Quali sono i requisiti che il precedente fornitore deve rispettare, per richiedere il corrispettivo C<sup>MOR</sup>, qualora vanti un credito nei confronti del cliente finale che nel frattempo ha cambiato operatore?**

- ✓ L'utenza elettrica sia alimentata in bassa o in media tensione.
- ✓ L'utenza gas, allacciata alla rete di distribuzione, sia nella titolarità di un cliente domestico, di un condominio ad uso domestico con consumo non superiore a 200.00 smc/anno o un'utenza per usi diversi da quelli anzidetti, che non svolga attività di servizio pubblico, con consumo non superiore a 50.000 smc/anno.
- ✓ Al Cliente sia stata inviata mediante raccomandata la comunicazione di costituzione in mora, contenente l'avviso dell'eventuale applicazione del corrispettivo C<sup>MOR</sup>, in caso di mancato adempimento.
- ✓ Il Cliente non abbia pagato l'insoluto entro i termini indicati nella costituzione in mora.
- ✓ La controparte commerciale abbia adempiuto a tutti gli obblighi connessi alla cessazione del rapporto contrattuale, in particolare aver emesso la fattura di chiusura contrattuale, anche attraverso la fattura provvisoria basata su consumi stimati e abbia riconosciuto gli eventuali indennizzi previsti per il ritardo nell'emissione della fattura di chiusura
- ✓ Il credito vantato dal fornitore non abbia ad oggetto corrispettivi per ricostruzione dei consumi, a seguito di accertato malfunzionamento del misuratore elettrico o del gruppo di misura.
- ✓ La controparte commerciale abbia inviato, nei tempi previsti dalla regolazione, una risposta motivata al reclamo scritto relativo agli importi non pagati ed abbia pagato gli indennizzi previsti in caso di mancata risposta o di risposta inviata in ritardo.
- ✓ Il valore del corrispettivo C<sup>MOR</sup> sia di almeno 10 €.



# SMART Help

## Annullamento/addebito Corrispettivo C<sup>MOR</sup>



Se il cliente ritiene che l'indennizzo sia stato richiesto in assenza di uno o più dei requisiti previsti dalla normativa, deve inviare un **reclamo** al precedente fornitore.

Se il fornitore non risponde nei 30 giorni dal ricevimento del reclamo, o se nella risposta non documenta il rispetto di tutti gli obblighi per il riconoscimento dell'indennizzo, il cliente può richiedere l'intervento del Servizio *SMART Help* dello Sportello.



**Se il Cliente al quale è stato addebitato il corrispettivo C<sup>MOR</sup> contesta il credito vantato dal precedente fornitore, può ricorrere al Servizio *SMART Help*?**

**No.** Il Cliente deve ricorrere alla conciliazione come strumento di risoluzione extragiudiziale della controversia con il precedente fornitore.



# SMART Help

## Annullamento/addebito corrispettivo C<sup>MOR</sup>



**Contestazione del mancato annullamento del corrispettivo C<sup>MOR</sup> a fronte del pagamento dell'intero debito.**



Se il cliente ha saldato l'intero debito verso la controparte commerciale uscente, o il credito di quest'ultima risulta altrimenti soddisfatto per intero e in maniera definitiva, l'utente uscente deve richiedere al Gestore del Sistema Indennitario l'annullamento della richiesta di corrispettivo C<sup>MOR</sup>.



La controparte commerciale uscente è tenuta a restituire al cliente finale l'ammontare corrispondente al corrispettivo C<sup>MOR</sup> entro 10 giorni dall'accertamento del pagamento o comunque dal soddisfacimento del credito, nel caso in cui Cassa per i servizi energetici e ambientali (CSEA) abbia già erogato l'indennizzo all'utente uscente.

Se invece CSEA non ha ancora erogato l'indennizzo all'utente uscente, sarà la controparte commerciale entrante a stornare tale corrispettivo nella prima fattura utile, una volta ricevuta la notifica di annullamento dal Gestore del Sistema Indennitario.



Per tali casistiche il cliente deve inviare un **reclamo** al precedente fornitore e, in caso di mancata risposta nel termine di 30 giorni solari o di risposta ritenuta insoddisfacente, potrà richiedere supporto allo Sportello.



# SMART Help

## Annullamento/addebito corrispettivo C<sup>MOR</sup>

Se il cliente ha pagato il corrispettivo C<sup>MOR</sup> alla nuova controparte commerciale, ma non ha pagato il debito verso la controparte commerciale uscente, può ricorrere al servizio **SMART Help?**



**NO.** La procedura di annullamento del corrispettivo C<sup>MOR</sup> per pagamento della posizione debitoria presuppone l'avvenuto saldo dell'intera posizione debitoria nei confronti della precedente controparte commerciale e NON per pagamento del corrispettivo C<sup>MOR</sup> verso la controparte commerciale entrante.



**Quali documenti vanno allegati alla *Richiesta supporto per annullamento/restituzione del corrispettivo C<sup>MOR</sup>*?**

È obbligatorio allegare, oltre alla fattura contenente l'addebito del corrispettivo C<sup>MOR</sup>, il reclamo inviato alla controparte commerciale uscente, l'eventuale risposta se ricevuta, nonché la documentazione attestante l'avvenuto pagamento del debito alla controparte commerciale precedente.



**In quanto tempo il precedente fornitore deve fornire riscontro allo Sportello?**

In 10 giorni lavorativi.



# SMART Help

## Annullamento/addebito corrispettivo C<sup>MOR</sup>



**Contestazione di errori nell'importo del corrispettivo C<sup>MOR</sup> addebitato in bolletta dal nuovo fornitore.**

Lo Sportello, qualora dai dati presenti nel sistema informatico del Gestore del Sistema Indennitario rilevi, anche a seguito di una richiesta di informazioni pervenuta dal cliente, delle incongruità rispetto al corrispettivo C<sup>MOR</sup> fatturato dal nuovo fornitore, richiede a quest'ultimo di provvedere alle necessarie rettifiche.



**Quali possono essere le incongruenze che danno luogo alla richiesta di rettifica da parte dello Sportello?**

Si tratta di anomalie che possono manifestarsi relativamente all'addebito dell'indennizzo da parte del nuovo fornitore: ad esempio, importo del corrispettivo C<sup>MOR</sup> fatturato non coerente con quanto risulta sul sistema informatico del Gestore.



**In quanto tempo il nuovo fornitore deve fornire riscontro allo Sportello?**

In 10 giorni lavorativi.