



# SMART Help

## Richiesta supporto Doppia Fatturazione



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 le controversie gestite tramite il servizio Smart Help, sono incluse le istanze dei clienti che lamentano una **doppia fatturazione** in bolletta luce e gas.



Più precisamente, lo Sportello gestisce i casi in cui un cliente finale, a seguito di un **cambio fornitore**, continua a ricevere la fatturazione dei consumi di energia elettrica/gas anche dal precedente fornitore, per il **medesimo periodo di consumo**.



### Quando è possibile inviare una richiesta di supporto per doppia fatturazione allo Sportello?

Per poter procedere all'invio della richiesta è **obbligatorio** aver precedentemente inviato un reclamo scritto per doppia fatturazione ad **entrambi gli esercenti coinvolti** e:

- ❑ *aver atteso almeno 30 giorni solari* dalla data di invio, senza che sia pervenuta una risposta scritta
- o, in alternativa
- ❑ *aver atteso 20 giorni* senza ottenere la rettifica della fattura erroneamente emessa, nel caso in cui il reclamo sia stato indirizzato all'esercente non legittimato a fatturare.



# SMART Help

## Richiesta supporto Doppia Fatturazione



### Quali documenti è necessario allegare al Modulo Richiesta di supporto per Doppia Fatturazione?

Al modulo, **compilato in ogni sua parte**, devono essere allegati i seguenti documenti:

- copia integrale delle fatture ricevute da entrambi i fornitori coinvolti, per il medesimo periodo di riferimento;
- copia dei reclami già inoltrati ad entrambi i fornitori;
- copia delle eventuali risposte ricevute dai fornitori;
- delega (se la richiesta è presentata da soggetto diverso dal titolare della fornitura).



### Come procede lo Sportello, una volta ricevuta la richiesta di supporto per Doppia Fatturazione?

Se la richiesta del cliente è **completa** di tutta la documentazione necessaria, lo Sportello, **entro 10 giorni lavorativi** dal suo ricevimento :

- verifica l'effettivo fornitore titolare del punto di fornitura di energia elettrica/gas e la data in cui è avvenuto il cambio fornitore;
- richiede al fornitore che non è legittimato a fatturare, di provvedere alla rettifica delle fatture erroneamente emesse e di corrispondere l'eventuale indennizzo automatico.



# SMART Help

## Richiesta supporto Doppia Fatturazione



**In quanto tempo il fornitore non legittimato a fatturare deve fornire riscontro alla richiesta dello Sportello?**

Entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta.



**Come procede lo Sportello una volta ricevuta la risposta del fornitore non legittimato a fatturare?**

Lo Sportello, ricevuta la risposta del fornitore, verifica il rispetto degli adempimenti richiesti e comunica al cliente la chiusura della pratica.