



SMART Help

Indennizzo automatico non erogato



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 sono incluse le istanze che lamentano la mancata erogazione di un **Indennizzo automatico** da parte del proprio fornitore di luce o gas.



Per poter procedere all'invio della richiesta è **OBBLIGATORIO** aver precedentemente:

- inviato un reclamo scritto all' esercente;
- ricevuto risposta scritta motivata dal fornitore nella quale si comunica che è *dovuta* la corresponsione di un indennizzo automatico;
- atteso che, per la corresponsione dell'indennizzo, sia decorsa la tempistica massima prevista e comunicata nella risposta scritta motivata di cui al punto precedente.



Si può ricorrere al Servizio SMART Help se, oltre alla corresponsione dell'indennizzo automatico, vi sono altri aspetti non risolti?

No. Il Servizio può supportare a risolvere unicamente i casi in cui l'**unico** aspetto della controversia riguarda l'erogazione dell'indennizzo automatico. A fronte di più problematiche non risolte è a disposizione il Servizio Conciliazione clienti energia o altra procedura extragiudiziale di risoluzione delle controversie.