



## LE PROCEDURE SPECIALI

SMART INFO

SMART HELP



# Come si accede ai servizi dello Sportello



I clienti finali di energia e gas ed i consumatori-produttori di energia, gli utenti del servizio idrico integrato (acquedotto, fognature e depurazione), le Associazioni ed i professionisti delegati che li rappresentano, devono presentare le proprie istanze unicamente tramite il Portale on-line accessibile dal sito Sportello [www.sportelloperilconsumatore.it](http://www.sportelloperilconsumatore.it) o all'indirizzo [www.portalesportello.it](http://www.portalesportello.it).

L'unica eccezione riguarda i privati, che possono inoltrare le proprie richieste e domande anche via e-mail, posta e fax.



Sportello per il consumatore Energia e Ambiente presso Acquirente Unico Spa,  
via Guidubaldo del Monte 45 00197 Roma



800.185.024



[info.sportello@acquirenteunico.it](mailto:info.sportello@acquirenteunico.it) o [controversie.sportello@acquirenteunico.it](mailto:controversie.sportello@acquirenteunico.it)  
[sportelloconsumatore@pec.acquirenteunico.it](mailto:sportelloconsumatore@pec.acquirenteunico.it)



# Come si accede ai servizi on line dello Sportello

<http://www.sportelloperilconsumatore.it/>



- Lo Sportello
- Servizio Conciliazione
- Servizi Luce e Gas
- Servizi Idrici

*Il servizio gratuito dell'Autorità che assiste i consumatori di elettricità, gas e servizi idrici a far valere i propri diritti*



**Accedi al Portale dello Sportello**

*Gestisci on-line la tua richiesta!*

# I NOSTRI NUMERI



**471.000**

Richieste ai servizi Smart  
ed informativi dal 2017



**5** giorni medi per  
ottenere una risposta

# Servizi SMART Info – Procedure Speciali Informative

Come **ottenere velocemente informazioni puntuali** non a propria disposizione o non facilmente reperibile presso il proprio esercente, quali:

1. **Importo e fornitore richiedente il Corrispettivo di Morosità (CMOR)** relativo a morosità pregresse (settore elettrico e dal 1 giugno 2019 anche per il settore Gas)
2. **Nominativo del fornitore controparte del contratto di cui il cliente intende richiedere la voltura** (settore elettrico e gas)



Ad oggi, solo per il settore elettrico, è possibile richiedere la voltura con switching pertanto non è più necessario conoscere necessariamente il nominativo della controparte commerciale

3. **Nominativo dell'attuale fornitore** di luce o gas

# Servizi SMART Help – Procedure Speciali Risolutive

Come risolvere **rapidamente controversie** con il proprio fornitore su specifiche materie, in deroga al tentativo obbligatorio di conciliazione:

1. **Bonus Luce e Gas** (mancato riconoscimento del Bonus nonostante la sussistenza dei requisiti, mancata/ritardata erogazione e contestazione di procedure di recupero del Bonus)
2. **Ritorno al Precedente Fornitore** (contratti ritenuti non conclusi correttamente da parte dei clienti non domestici)
3. **Annullamento/addebito del Corrispettivo di Morosità - CMOR** (incongruenze nell'indennizzo fatturato dal fornitore entrante, assenza dei presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo come da Regolazione, mancato annullamento del CMOR a fronte di avvenuto pagamento dell'intera posizione debitoria)
4. **Doppia Fatturazione** (a seguito di cambio fornitore)
5. **Mancata erogazione di un Indennizzo Automatico** (dovuto dal fornitore entro le tempistiche previste dalla Regolazione)

# Servizi SMART Info – Importo e fornitore richiedente il CMOR su morosità pregresse (1/3)

Quando si riceve una bolletta dell'energia o del gas, le diverse voci che caratterizzano la spesa totale sono solitamente spese per la materia energia; spesa per il trasporto e la gestione del contatore e spesa per oneri di sistema, oltre altre partite e imposte

Tra la voce “**Altre Partite**” laddove il cliente finale abbia effettuato un cambio fornitore, e non siano state saldate le fatture di uno degli ultimi 5 mesi precedenti il passaggio, può ritrovarsi una voce non solitamente presente, ossia il **corrispettivo Cmor**.

Il corrispettivo Cmor **viene fatturato dall'attuale fornitore** (fornitore entrante) e viene notificato nella prima bolletta che si riceve, ma in un periodo di tempo variabile tra i sei e i dodici mesi dall'effettivo passaggio.

Il fornitore entrante che addebita il CMOR in bolletta **NON è a conoscenza** del nominativo del precedente fornitore che ne ha richiesto l'applicazione, né del credito vantato da quest'ultimo.

Tali informazioni possono essere richieste in modo semplice e veloce al servizio **SMART Info** dello Sportello utilizzando il modulo “**RICHIESTA INFORMAZIONI SU CMOR**”.

# Servizi SMART Info – Importo e fornitore richiedente il CMOR su morosità pregresse (2/3)



Il cliente finale oltre a compilare in tutte le sue parti il modulo **“RICHIESTA INFORMAZIONI SU CMOR”** deve allegare la seguente documentazione obbligatoria:



Copia completa della bolletta riportante il CMOR



Copia del documento di identità del cliente in corso di validità ed eventuale delega

# Servizi SMART Info – Importo e fornitore richiedente il CMOR su morosità pregresse (3/3)

Lo Sportello ricevuta la documentazione completa fornisce **entro 10 giorni** le seguenti informazioni:

- il nominativo dell'operatore che ha richiesto l'indennizzo
- il valore del credito per cui è stato richiesto l'indennizzo;
- gli elementi necessari ad identificare le fatture riferite al credito;
- il valore dell'indennizzo determinato ai sensi del TISIND;
- gli elementi diversi dal credito computati nel calcolo dell'indennizzo;
- gli estremi necessari ad identificare le fatture riferite agli elementi diversi dal credito;
- gli estremi delle costituzioni in mora relative al credito per cui è stato richiesto l'indennizzo;
- le informazioni relative all'eventuale stato di **sospensione** o **annullamento** dell'indennizzo.

# Servizi SMART Info – Nominativo del fornitore controparte del contratto di cui il cliente intende richiedere la voltura (1/2)



Il cliente che deve effettuare **la voltura** di un punto di fornitura elettrica e/o gas, ma **NON** è nelle condizioni di identificare il nominativo del fornitore associato all'utenza, può rivolgersi al servizio **SMART Info** dello Sportello compilando il modulo **“RICHIESTA NOMINATIVO FORNITORE PER L'ESECUZIONE DI UNA VOLTURA”** per conoscere la società di vendita a cui richiedere il cambio di intestazione del punto.



Lo Sportello fornisce unicamente il nominativo del fornitore attuale;  
**NON** può fornire il nominativo del fornitore per un periodo precedente  
**NON** può fornire il nominativo del titolare della fornitura

# Servizi SMART Info – Nominativo del fornitore controparte del contratto di cui il cliente intende richiedere la voltura (2/2)



Il cliente finale oltre a compilare in tutte le sue parti il modulo “**RICHIESTA NOMINATIVO FORNITORE PER L'ESECUZIONE DI UNA VOLTURA**” deve indicare alcune informazioni ed allegare la **documentazione obbligatoria**, quali:



Codice POD per fornitura elettrica e/o Codice PDR per la fornitura gas



Copia del documento di identità del cliente in corso di validità ed eventuale delega



Copia integrale della documentazione attestante il titolo vantato sull'immobile (contratto di compravendita, locazione, comodato ecc. ) o, in alternativa, dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà attestante il titolo vantato sull'immobile



Lo Sportello fornisce riscontro entro **10 gg**

# Servizi SMART Info – Nominativo dell'attuale fornitore di luce o gas (1/2)



Può accadere che per varie motivazioni il cliente che non è nelle condizioni di identificare il nominativo del fornitore associato ad un punto di fornitura elettrica e/o gas a lui intestato.

Per ottenere tali informazioni può rivolgersi al servizio **SMART Info** per conoscere la **sua attuale** società di vendita e la data da cui è avvenuto l'ultimo cambio di fornitore compilando il modulo **“RICHIESTA INFORMAZIONI NOMINATIVO E TEMPI PER ESECUZIONE CAMBIO FORNITORE”**.



Lo Sportello fornisce unicamente il nominativo del fornitore attuale;  
**NON** può fornire il nominativo dei fornitore per un periodo precedente

# Servizi SMART Info – Nominativo dell'attuale fornitore di luce o gas (2/2)



Il cliente finale oltre a compilare in tutte le sue parti il modulo “**RICHIESTA INFORMAZIONI NOMINATIVO E TEMPI PER ESECUZIONE CAMBIO FORNITORE**” deve indicare alcune **informazioni obbligatorie**, quali:



Codice POD per fornitura elettrica e/o Codice PDR per la fornitura gas



Copia del documento di identità del cliente in corso di validità ed eventuale delega



Codice Fiscale o PIVA del titolare della fornitura



Lo Sportello fornisce riscontro entro **5 gg**

# Servizi SMART Help – Richiesta supporto Bonus Sociale (1/4)

Il Bonus Sociale è rappresentato da uno sconto sulla bolletta, introdotto dal Governo e reso operativo dall'Autorità, per assicurare un risparmio sulla spesa per l'energia alle famiglie in condizione di disagio economico e fisico e alle famiglie numerose.

## **Disagio economico (sia per fornitura elettrica sia per fornitura gas)**

per famiglie con ISEE non superiore a 8.265 euro (per l'anno 2022 esteso sino a 12.000 euro) o per famiglie numerose (con più di 3 figli a carico) con ISEE non superiore a 20.000 euro



Il riconoscimento del Bonus economico è automatico **non è necessaria** una domanda specifica

## **Gravi condizioni di salute (disagio fisico) (solo per la fornitura elettrica)**

per i casi in cui una grave malattia costringa all'utilizzo di apparecchiature mediche alimentate con l'energia elettrica (elettromedicali) indispensabili per il mantenimento in vita.



**E' necessario** presentare idonea domanda presso i comuni o i CAF allegando la documentazione necessaria

## Servizi SMART Help – Richiesta supporto Bonus Sociale (2/4)



Il cliente che riscontri problematiche inerenti il riconoscimento del Bonus sociale elettrico e/o gas può inviare direttamente, anche tramite delegato una richiesta di supporto allo Sportello mediante la compilazione del modulo “**RICHIESTA SUPPORTO BONUS SOCIALE**”.



**Non è necessario** aver precedentemente inviato un reclamo scritto agli esercenti interessati.

## Servizi SMART Help – Richiesta supporto Bonus Sociale (3/4)

Lo Sportello gestisce i casi in cui un cliente finale lamenta:

- **mancato riconoscimento** del Bonus in presenza dei requisiti previsti dalla normativa
- **mancata/tardiva erogazione** in bolletta del Bonus (elettrico economico e/o fisico - gas per fornitura individuale) nonostante la domanda sia stata accettata
- **altre casistiche** non riconducibili alle precedenti

# Servizi SMART Help – Richiesta supporto Bonus Sociale (4/4)



## Documenti necessari da allegare al Modulo di richiesta



Copia integrale dell'ultima fattura ricevuta dal fornitore di energia elettrica e /o di gas naturale in caso di riconoscimento del Bonus



Copia integrale della fattura di energia elettrica e/o gas relativa al periodo in cui, pur in presenza dei requisiti previsti, il Bonus non è stato riconosciuto



Copia del codice fiscale dell'intestatario della fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale



Copia dell'eventuale reclamo inviato al fornitore di energia elettrica e/o di gas nonché copia dell'eventuale risposta ricevuta



Lo Sportello invia la prima richiesta di informazioni all'operatore entro **10 gg**

# Servizi SMART Help – Ritorno al precedente fornitore - Cliente NON domestico

In cliente finale **non domestico** che si trovi nella condizione di disconoscere il contratto con un fornitore che non ha posto in essere le misure preventive per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale in caso di contratti a distanza o negoziati fuori dei locali commerciali del venditore può richiedere supporto allo Sportello mediante la compilazione del modulo “**RICHIESTA SUPPORTO RITORNO AL PRECEDENTE FORNITORE**”.

La richiesta allo **Sportello** 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 (ovvero ritorno al precedente fornitore e attribuzione di una tariffa agevolata per i consumi effettuati nel periodo di vigenza del contratto contestato);



il **fornitore** contestato ha aderito alla procedura delineata dalla deliberazione 228/2017/R/com

# Servizi SMART Help – Annullamento/addebito CMOR (1/4)

Nell'ipotesi in cui al cliente finale venga fatturato dal fornitore entrante il corrispettivo Cmor e lo stesso lamenti che:

- addebito del CMOR in assenza delle condizioni prescritte dalla Regolazione
- mancato annullamento del CMOR a fronte del pagamento **dell'intero debito** o qualora il credito della controparte commerciale uscente risulti altrimenti soddisfatto interamente e in maniera definitiva
- errori nell'addebito del CMOR fatturato dal nuovo fornitore



Può richiedere rivolgersi allo Sportello compilando il modulo **“RICHIESTA SUPPORTO PER ANNULLAMENTO/RESTITUZIONE CMOR”**

# Servizi SMART Help – Annullamento/addebito CMOR (2/4)

● Il fornitore precedente può richiedere l'indennizzo CMOR solo se:

✓ Il credito è maturato nei confronti di un cliente finale elettrico **connesso in bassa tensione e media tensione** e/o un cliente finale di gas naturale domestico o condominio con uso domestico purché con un consumo non superiore a 200.000 Smc/anno,

✓ il cliente finale **sia stato costituito in mora** ai sensi dell'articolo 3 TIMOE o dell'articolo 4 TIMG, e nella comunicazione di costituzione in mora il cliente finale **sia stato informato dell'eventuale applicazione**, in caso di inadempimento, di un corrispettivo corrispondente all'indennizzo **CMOR**;



La costituzione in mora deve essere inviata con raccomandata con ricevuta di ritorno o tramite PEC

✓ Il cliente finale **non abbia provveduto al pagamento nei termini** di cui alla comunicazione di messa in mora;



## Servizi SMART Help – Annullamento/addebito CMOR (3/4)



- ✓ sia stata emessa la **fattura di chiusura**, ai sensi del TIF, e sia stato corrisposto l'eventuale indennizzo previsto nell'ipotesi in cui la fattura di chiusura non venga emessa entro 6 settimane dalla data di cessazione della fornitura;
- ✓ il credito non contabilizzi corrispettivi **per ricostruzione dei consumi in seguito ad accertato malfunzionamento** del misuratore elettrico o del gruppo di misura gas;
- ✓ abbia provveduto a fornire **una risposta motivata ad una eventuale richiesta di rettifica di fatturazione o ad un reclamo inerente i corrispettivi non pagati**, nonché abbia provveduto a pagare gli indennizzi automatici previsti dal TIQV, in caso di mancato rispetto dei tempi previsti dalla medesima deliberazione

# Servizi SMART Help – Annullamento/addebito CMOR (4/4)



## Documenti necessari da allegare al Modulo di richiesta «Richiesta supporto per annullamento/restituzione CMOR»



fattura contenente l'addebito CMOR



reclamo inviato al fornitore precedente e la risposta, se ricevuta



documentazione attestante l'avvenuto pagamento del debito al precedente fornitore, per comprovarne il pagamento nei suoi confronti



Lo Sportello invia la prima richiesta di informazioni all'operatore entro **10 gg**

# Servizi SMART Help – Richiesta supporto per Doppia Fatturazione (1/4)



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**

# Servizi SMART Help – Richiesta supporto per Doppia Fatturazione (2/4)



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

- aver atteso almeno **30 giorni 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.

# Servizi SMART Help – Richiesta supporto per Doppia Fatturazione (3/4)



## Documenti necessari da allegare al Modulo di richiesta «RICHIESTA DI SUPPORTO PER DOPPIA FATTURAZIONE»



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 dei reclami già inoltrati ad entrambi i fornitori

## Servizi SMART Help – Richiesta supporto per Doppia Fatturazione (4/4)

### ● Se la documentazione è **completa**, lo Sportello:

- ✓ verifica l'effettivo fornitore titolare del punto di fornitura di e 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.



Il tutto entro 10 gg

# Servizi SMART Help – Mancata erogazione di un Indennizzo automatico non erogato (1/2)



Lo Sportello gestisce i casi in cui un cliente finale lamenti **la mancata erogazione di un indennizzo automatico** da parte del proprio fornitore di luce e gas **nei tempi indicati** nella risposta motivata a reclamo scritto

# Servizi SMART Help – Mancata erogazione di un Indennizzo automatico non erogato (1/2)



E' possibile inviare una richiesta allo Sportello compilando in tutte le sue parti il modulo "RICHIESTA DI SUPPORTO PER INDENNIZZO AUTOMATICO NON EROGATO"

- ✓ Dopo aver inviato un reclamo scritto all'esercente
- ✓ Dopo aver **ricevuto risposta scritta motivata dal fornitore** nella quale si comunica che è dovuta la corresponsione di un indennizzo automatico, **la quale deve essere allegata obbligatoriamente al modulo;**
- ✓ Atteso che, per la corresponsione dell'indennizzo, sia decorsa la tempistica massima indicata dall'operatore



Lo Sportello invia una prima comunicazione entro **10 gg**

Grazie per l'attenzione

