

**Informazioni sui livelli di qualità, indennizzi automatici e reclami**

In applicazione delle previsioni dell'Allegato A alla delibera dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito AEEG) n. 164/08 (di seguito "TIQV") S.M.A. GAS Srl è tenuta a rispettare i livelli generali di qualità, che prevedono di: inviare la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione entro 40 giorni solari (percentuale minima prevista 95%); inviare la risposta a richieste scritte di informazioni entro 30 giorni solari (percentuale minima prevista 95%); è tenuto a rispettare i livelli specifici di qualità, che prevedono di: inviare la risposta motivata a reclami scritti entro 40 giorni solari; restituire gli importi non dovuti e già pagati dal cliente a seguito di rettifica di fatturazione entro 90 giorni solari; rettificare la doppia fatturazione e restituire gli importi non dovuti entro 20 giorni solari per importi pagati dal cliente.

S.M.A. GAS Srl si impegna a rispettare tutti i livelli di qualità sopra indicati e dichiara di non avere al riguardo dati consuntivi, essendo in fase di avvio della attività di vendita del gas naturale.

Nel caso in cui i livelli specifici di servizio qualità non vengano rispettati per responsabilità del Fornitore, S.M.A. GAS Srl è tenuta a titolo di indennizzo al versamento al Cliente di un importo pari a 20 euro. Il TIQV prevede che, se la prestazione viene eseguita oltre lo standard previsto, ma entro il doppio del tempo, l'indennizzo è di 20 euro. Se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo, ma entro il triplo, l'indennizzo è di 40 euro. Se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo l'indennizzo è di 60 euro.

Sia per la fornitura di elettricità sia per la fornitura di gas, per la violazione di standard specifici di qualità di competenza del Distributore, S.M.A. GAS Srl è tenuta ad accreditare al Cliente finale che gli ha chiesto la prestazione, per la quale il Distributore non ha rispettato il livello specifico, l'indennizzo automatico ricevuto dal Distributore. In ogni caso e in ogni momento, il Cliente può inviare al Fornitore un reclamo, anche mediante il modulo consegnato dal Fornitore stesso e reperibile sul sito [www.smagas.it](http://www.smagas.it).

Il reclamo andrà inoltrato presso la sede amministrativa di S.M.A. GAS Srl, Via Selva 224 – 80030 - Castello di Cisterna (NA) oppure a mezzo fax al Numero 081 8037862 o via e-mail a [info@smagas.it](mailto:info@smagas.it).

Per i reclami relativi al servizio distribuzione e misura della fornitura di elettricità e del servizio distribuzione della fornitura di gas, S.M.A. GAS Srl richiede al distributore i dati tecnici necessari ad inviare la risposta al cliente. Per i detti servizi il Cliente ha facoltà di inviare il reclamo direttamente al distributore. In tal caso il distributore è tenuto a rispondere al Cliente entro e non oltre 20 giorni lavorativi. Nel rispetto delle previsioni dell'art. 40 del TIQV, entro il 30 giugno di ogni anno S.M.A. GAS Srl renderà disponibili al Cliente nei documenti di fatturazione le informazioni relative ai livelli effettivi di qualità.

**Informativa sul regime fiscale applicabile**

Se il Cliente è titolare del diritto ad agevolazioni o esenzioni fiscali, potrà compilare e trasmettere a S.M.A. GAS Srl le apposite dichiarazioni (allegando fotocopia del documento di identità in corso di validità) e la corrispondente necessaria documentazione richiesta.

I moduli, le informazioni sulle modalità e gli indirizzi per l'invio dei documenti sono disponibili presso i nostri sportelli e sul sito internet [www.smagas.it](http://www.smagas.it).

Prima della ricezione effettiva da parte di S.M.A. GAS Srl dei documenti necessari, le fatture per i corrispettivi contrattualmente dovuti saranno emessi con le aliquote ordinarie.

**Informativa sulla privacy ai sensi dell'art. 13 del d.lgs. 196/2003**

S.M.A. GAS Srl informa il Cliente che i dati personali, il cui rilascio è presupposto indispensabile per l'esecuzione del presente contratto, sono trattati, anche con l'ausilio di strumenti informatici, esclusivamente ai fini della stessa esecuzione e dei conseguenti adempimenti. A tali fini potranno essere comunicati a società del Gruppo di riferimento nonché a terzi fornitori di servizi e possono venire a conoscenza di soggetti preposti alla gestione dei contratti di fornitura in qualità di incaricati al trattamento. In particolare S.M.A. GAS Srl potrà utilizzare l'indirizzo di corrispondenza (nell'ambito di comunicazioni per finalità di tipo amministrativo-contabile) e quello di posta elettronica, il numero di telefono fisso e cellulare, laddove sia stato rilasciato apposito consenso, per inviare materiale pubblicitario e comunicazioni commerciali, per promuovere vendite dirette, anche tramite telefono, invio di sms e e-mail, compiere ricerche di mercato, relativamente a prodotti/iniziativa del Fornitore stesso o degli stessi terzi. Il Cliente potrà opporsi inizialmente e in ogni occasione di invio delle suddette comunicazioni con le stesse modalità oltre indicate ai fini dell'esercizio dei diritti di cui all'art. 7 del d.lgs n.196/2003. Con le medesime modalità sopra illustrate il trattamento dei dati del Cliente potrà essere effettuato dal Fornitore ai fini della partecipazione ad eventuali manifestazioni a premio destinate alla clientela.

S.M.A. GAS Srl informa, altresì, il Cliente che è in sua facoltà esercitare i diritti di cui all'art.7 del d.lgs. n. 196/2003, contenente il Codice in materia di protezione dei dati personali (G.U. 29.7.2003, n.174), quali, ad esempio, chiedere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima, il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione; opporsi in tutto od in parte al trattamento dei dati ai fini dell'invio di materiale pubblicitario, vendita diretta, etc., inviando le relative richieste al Legale Rappresentante di S.M.A. GAS Srl, domiciliato per la carica presso la sede amministrativa della società in Via Selva 224 – 80030 – Castello di Cisterna (NA), nella sua qualità di Responsabile del trattamento. Infine, S.M.A. GAS Srl potrà utilizzare i dati, anche comunicandoli a società terze, per l'elaborazione di studi e ricerche di mercato, il compimento di attività dirette di vendita o di collocamento di prodotti/servizi e per l'inoltro di informazioni commerciali anche interattive, nonché per l'invio di materiale pubblicitario ed informativo, anche da parte di terzi, in caso di apposito consenso del Cliente.