



## CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E/O GAS NEL MERCATO LIBERO

### Definizioni e normativa applicabile

Fermo restando quanto previsto nella restante documentazione contrattuale, i termini indicati in carattere maiuscolo o con le iniziali maiuscole avranno (ove applicabile, sia al singolare sia al plurale) il significato che segue.

**ARERA:** Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, istituita con L. 14 novembre 1995, n. 481 (in G. U. 18 novembre 1995, n. 270, S.O.). **Attivazione:** l'operazione contrattuale con cui il Cliente richiede la realizzazione e l'avvio di un nuovo PdP o l'avvio di un PdP precedentemente disattivato.

**Cliente:** persona fisica o giuridica che acquista l'Energia Elettrica e/o Gas oggetto del Contratto per usi domestici o diversi dal domestico.

**Cliente finale multisito:** è il Cliente che ha stipulato, con il medesimo esercente la vendita, un Contratto di Fornitura che prevede la consegna dell'Energia Elettrica e/o Gas in più punti di prelievo/riconsegna.

**Cliente Domestico (o semplicemente "Domestico"):** Cliente che utilizza l'Energia Elettrica e/o Gas per alimentare apparecchiature di locali adibiti ad abitazione familiare e locali annessi o pertinenti all'abitazione purché l'utilizzo sia effettuato con un unico punto di riconsegna la cui titolarità appartenga ad una persona fisica, per l'abitazione ed i locali annessi o pertinenti adibiti a studi, uffici, laboratori, gabinetti di consultazione, cantine o garage. Rientrano negli usi domestici anche i consumi dei condomini nei quali sia presente almeno un'unità a scopo abitativo che utilizzi l'Energia Elettrica e/o Gas per gli usi domestici di cui sopra, purché il titolare del punto di Fornitura non sia una persona giuridica (salvo il caso in cui svolga le funzioni di amministratore del condominio) ed il Gas non sia utilizzato per attività produttive.

**Cliente Non Domestico (o semplicemente "Non Domestico"):** Cliente che usa l'Energia Elettrica e/o Gas per usi diversi da quelli definiti per il Cliente Domestico.

**Cliente Consumatore:** persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale, o professionale eventualmente svolta, come definito dal comma 1, punto a) dell'art. 3 del Codice del Consumo.

**Cliente non disalimentabile:** il Cliente per il quale, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione della fornitura ai sensi del TIMG e del TIMOE.

**Comor:** corrispettivo eventualmente addebitato al Cliente da Twin s.r.l. in ragione di situazioni di morosità pregressa nei confronti del suo precedente fornitore.

**Codice Civile:** testo del Codice Civile approvato con R.D. 16 marzo 1942, n. 262.

**Codice del Consumo:** Codice, a norma dell'art.7 della legge 29 luglio 2003, n. 229, di cui al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e ss.mm.ii.

**Codice di Rete:** codice contenente regole e modalità per la gestione dell'accesso ed il funzionamento della rete di trasporto approvato dall'ARERA. **Codice di Rete di Distribuzione:** codice contenente regole e modalità per la gestione dell'accesso ed il funzionamento della rete di distribuzione locale, approvato dall'ARERA.

**Condizioni Generali di Fornitura (o CGF):** le presenti condizioni generali di fornitura.

**Condizioni Tecnico Economiche (o CTE):** il documento che disciplina le condizioni economiche per la Fornitura di Energia Elettrica e/o Gas.

**Condotta:** L'insieme delle tubazioni, curve, raccordi ed accessori tra loro collegati per il trasporto (di seguito anche "condotte di trasporto") o per la distribuzione (di seguito anche "condotte per la distribuzione").

**Contatore elettrico:** insieme degli apparati installati dal Distributore elettrico presso il POD del Cliente per la misurazione delle quantità di Energia Elettrica prelevata.

**Contatore gas:** insieme degli apparati installati dal Distributore gas presso il PdR del Cliente per la misurazione delle quantità di Gas prelevato.

**Delibera:** delibera emanata dall'ARERA, pubblicata e consultabile sul relativo sito.

**Distributore elettrico:** soggetto esercente l'attività di distribuzione e misura dell'Energia Elettrica alla cui rete è connesso il POD del Cliente. **Distributore gas:** soggetto esercente l'attività di distribuzione e misura del Gas, alla cui rete è connesso il PdR del Cliente.

**E-mail:** posta elettronica.

**Firma Grafometrica:** è la firma apposta su dispositivo elettronico (tablet o altro), equiparata quanto agli effetti giuridici alla firma autografa, se dotata delle caratteristiche della firma elettronica avanzata di cui agli artt. 55 e ss. del D.P.C.M. del 22/02/2013 ("Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali" ai sensi degli articoli 20, comma 3, 24 comma 4, 28, comma 3, lett. b), 35, comma 2, 36, comma 2 e 71") del CAD.

**Firma Elettronica:** è la tecnologia che consente la sottoscrizione di un contratto utilizzando un meccanismo di verifica del firmatario, basato sull'invio, al suo telefono cellulare personale di un messaggio contenente un codice casuale (One Time Password) atto a confermare la sua volontà di sottoscrizione.

**Fornitore:** Twin s.r.l., con sede legale in Via Torino 3bis, 12040 – Vezza d'Alba (CN), P.IVA 04169560044 (di seguito TWIN ENERGIA).



**Fornitura (o, al plurale, Forniture):** si intende la somministrazione di Energia Elettrica e/o Gas da parte di Twin s.r.l. al Cliente. **Fornitura congiunta:** è il contratto unico per la fornitura di Energia Elettrica e/o Gas. **Gas:** gas naturale.

**Impianto Interno del Cliente:** complesso delle tubazioni o cavi ed accessori a monte di ogni apparecchiatura di utilizzazione e non comprende il contatore Energia Elettrica e/o Gas.

**Lavoro semplice:** è la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte dell'impianto di proprietà del distributore, su richiesta del richiedente, eseguita con interventi limitati all'allacciamento o al Contatore elettrico o Contatore gas del PdP. A titolo meramente esemplificativo, ma non esaustivo, sono classificati come lavori semplici l'aumento o la riduzione di potenza di una fornitura di energia elettrica, la sostituzione del Contatore elettrico o del Contatore gas, la disattivazione della fornitura con suggello.

**Lavoro complesso:** è la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte dell'impianto di proprietà del distributore, su richiesta del richiedente, in tutti i casi non compresi nella definizione di lavori semplici.

**Parti:** Twin s.r.l. e Cliente.

**PDR Altri Usi:** PDR per usi diversi, così come definito al comma d) dell'articolo 2.3 del TIVG.

**PDR Condominio Domestico:** PDR relativo ad un condominio con uso domestico, così come definito al comma b) dell'articolo 2.3 del TIVG.

**PDR Servizio Pubblico:** PDR nella titolarità di una struttura pubblica o privata che svolge attività di assistenza, così come definito al comma c) dell'articolo 2.3 del TIVG.

**PDR Uso Domestico:** PDR nella titolarità di un Cliente Domestico, così come definito al comma a) dell'articolo 2.3 del TIVG.

**PEC:** posta elettronica certificata.

**Proposta di Contratto (o Proposta):** modulo contrattuale contenente la proposta di contratto, i riferimenti del Cliente, i dati tecnici della fornitura, le modalità di pagamento e l'informativa di consenso al trattamento dei dati personali.

**POD:** il punto di prelievo fisico presso il quale Twin s.r.l. mette a disposizione l'Energia Elettrica al Cliente.

**Punto di Riconsegna (o PDR):** il punto fisico presso il quale Twin s.r.l. mette a disposizione il Gas al Cliente.

**Punto di Prelievo (o PdP):** il POD o il PDR o entrambi, a seconda che il Contratto abbia ad oggetto – rispettivamente – la Fornitura di Energia Elettrica, di Gas o di entrambe.

**Re.Mi.:** impianti di regolazione e misura, identificati con un codice alfanumerico che li individua univocamente, nel quale avviene la consegna del gas in uscita dalla rete di metanodotti del trasportatore.

**Rete di Distribuzione gas:** rete di gasdotti locali integrati funzionalmente, per mezzo dei quali è esercitata l'attività di distribuzione; l'impianto di distribuzione è costituito dall'insieme di punti di consegna e/o interconnessione, dalla stessa rete, dai gruppi di riduzione e/o dai gruppi di riduzione finale, dagli impianti di derivazione di utenza fino ai punti di riconsegna o di interconnessione e dai misuratori.

**Rete di Distribuzione energia elettrica:** complesso delle linee e delle strutture per il trasporto e la trasformazione di energia elettrica su reti a media e bassa tensione per le consegne ai clienti finali.

**Rete Nazionale:** insieme di gasdotti definito dal decreto del Ministero dell'Industria, del Commercio e dell'artigianato del 22 dicembre 2000, annualmente aggiornato e individuato da punti di entrata e di uscita definiti dalla società di trasporto.

**Rete di trasmissione nazionale dell'energia elettrica:** complesso delle stazioni di trasformazione e delle linee elettriche di trasmissione ad alta tensione sul territorio nazionale.

**SII:** Sistema Informativo Integrato istituito presso l'Acquirente Unico con la legge del 13 agosto 2010, n. 129/10.

**Sito web:** [www.twinenergia.it](http://www.twinenergia.it)

**Standard metro cubo o Smc:** quantità di gas naturale che alla temperatura di 15 °C, alla pressione assoluta di 1.013,25 millibar - pressione atmosferica e privo di vapore d'acqua occupa un volume pari ad 1 metro cubo.

**Subentro:** l'operazione con cui il Cliente chiede l'avvio di un nuovo PdP precedentemente disattivato.

**Supporto durevole:** è qualsiasi strumento disponibile e accessibile al cliente finale che permetta al cliente medesimo di memorizzare informazioni che gli sono indirizzate in modo che possano essere utilizzate per un periodo di tempo adeguato ai fini cui sono destinate, e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate.

**Switch (o Switching):** l'operazione contrattuale con cui il Cliente richiede il passaggio da altro fornitore a Twin s.r.l. per il/i PdP oggetto del Contratto.

**Trasporto:** è il servizio di distribuzione e misura dell'energia elettrica e indirettamente di trasmissione, erogato dal Distributore elettrico nel cui ambito territoriale è ubicato il POD del cliente finale.

**Uso Domestico:** PdP relativo a un cliente domestico, così come definito dal TIV per l'Energia Elettrica e dal TIVG per il Gas.

**Voltura:** passaggio del contratto di Fornitura da un cliente ad un altro, con il medesimo Venditore Twin s.r.l. e senza interruzione dell'erogazione di Energia Elettrica e/o Gas.  
Per quanto non previsto dal Contratto, sono applicabili, in generale, le leggi e le norme vigenti ed in particolare i seguenti riferimenti normativi:



- Decreto Legislativo n. 79 del 15 marzo 1999 (Attuazione della direttiva 96/92/CE recante norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica), pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale del 31 marzo 1999, n. 75 e ss.mm.ii. (D.Lgs. 79/99).
  - Decreto Legislativo n. 164 del 23 maggio 2000, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 142 del 20 giugno 2000 e ss.mm.ii. (D. Lgs. 164/00).
  - Decreto Legislativo n. 231 del 9 ottobre 2002 (Attuazione della direttiva 2000/35/CE, relativa alla lotta contro i ritardi di pagamento nelle transazioni commerciali), pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale del 23 ottobre 2002, n. 249 (D.Lgs. 231/02).
  - Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali, di seguito "Codice").
  - Legge n. 311 del 30 dicembre 2004 (Legge Finanziaria 2005), pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale del 31 dicembre 2004, n. 306 (L. 311/04).
  - Decreto Legislativo n. 82 del 7 marzo 2005 ("Codice dell'Amministrazione Digitale" o "CAD") in Gazzetta Ufficiale 16 maggio 2005, n.112 e D.P.C.M. 22 febbraio 2013 (Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali ai sensi degli art. 20, comma 3, 24 comma 4, 28 comma 3, 32 comma 3, lett. b), 35 comma 2, 36 comma 2 e 71, del D.Lgs 82/2005 in Gazzetta Ufficiale il 21 maggio 2013 n.117).
  - Decreto Legislativo n. 206 del 6 settembre 2005 (Codice del consumo, a norma dell'art. 7 della l. 29 luglio 2003, n. 229), pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale del 8 ottobre 2005, n. 235 (D.Lgs. 206/05).
  - Decreto Legislativo n. 73 del 18 giugno 2007 (Misure urgenti per l'attuazione di disposizioni comunitarie in materia di liberalizzazione dei mercati dell'energia), pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale del 18 giugno 2007, n. 139 e ss.mm.ii. (D.L. 73/07).
  - Il Codice di condotta commerciale di Gas e di Energia Elettrica, allegato A della Delibera ARERA 366/2018/R/com ss.mm.ii..
  - Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV) allegato A della Delibera 413/2016/R/com ss.mm.ii..
  - Il Testo integrato delle disposizioni dell'ARERA in materia di Fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale (TIF) allegato A della Delibera 463/2016/R/com ss.mm.ii..
  - Testo Integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di ultima istanza (TIV) allegato A della Delibera 362/2023/R/eel ss.mm.ii..
  - Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane (TIVG) allegato A della Delibera 100/2023/R/com ss.mm.ii..
  - Testo Unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas (TUDG - RQDG) Delibera 569/2019/R/gas ss.mm.ii..
  - Testo Integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica (TIQC) Delibera 617/2023/R/eel ss.mm.ii..
  - Testo Integrato della regolazione output-based del servizio di distribuzione dell'energia elettrica (TIQD) Delibera 617/2023/R/eel ss.mm.ii..
  - Testo Integrato delle disposizioni per la Regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di bilanciamento del gas naturale (TISG) allegato A della Delibera 148/2019/R/gas ss.mm.ii..
  - Testo Integrato delle disposizioni per l'erogazione dei servizi di trasmissione e distribuzione dell'energia elettrica (TIT) Delibera 616/2023/R/eel ss.mm.ii..
  - Testo Integrato delle disposizioni per la regolazione dell'attività di misura elettrica (TIME) Delibera 568/2019/R/eel ss.mm.ii..
  - Testo Integrato delle condizioni economiche per l'erogazione del servizio di connessione (TIC) Delibera 568/2019/R/eel ss.mm.ii..
  - Testo Integrato Morosità Gas (TIMG) allegato A della Delibera ARG/gas 99/11 ss.mm.ii..
  - Testo Integrato Morosità Elettrica (TIMOE) allegato A della Delibera 258/2015/R/com ss.mm.ii..
  - Testo Integrato del Sistema Indennitario a carico del cliente finale moroso nei settori dell'Energia Elettrica e del Gas naturale (TISIND) allegato A della Delibera 593/2017/R/com ss.mm.ii..
  - Testo Integrato Conciliazione (TICO) allegato A della Delibera 2019/2016/R/com ss.mm.ii..
  - Testo Integrato del dispacciamento elettrico (TIDE) Delibera 345/2023/R/eel ss.mm.ii..
  - Testo integrato in materia di misure propedeutiche per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale e procedura ripristinatoria volontaria (TIRV) allegato A della Delibera 228/2017/R/com ss.mm.ii..
  - Delibera 584/2015/R/com e ss.mm.ii. sulle misure di tutela per i clienti titolari di bonus elettrico e/o gas con particolare riferimento all'offerta di rateizzazione delle fatture.
- Tutti i riferimenti normativi nazionali pubblicati sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica e le Delibere dell'ARERA pubblicate sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) (sezione "Atti e Provvedimenti") sono da intendersi aggiornati alle eventuali successive modifiche ed integrazioni (di seguito ss.mm.ii.). Il presente Contratto sarà modificato di diritto mediante l'inserimento di clausole negoziali e regolamentazioni tecniche dell'ARERA obbligatorie e non derogabili.

## 1. Oggetto, utilizzo dell'energia elettrica e del gas

**1.1** Oggetto del Contratto è la somministrazione di Energia Elettrica e/o Gas, e/o l'eventuale fornitura dei servizi associati da parte Twin s.r.l., con sede legale in Via Torino 3bis, 12040 – Vezza d'Alba (CN), Codice Fiscale e Partita Iva 03598070138, (di seguito TWIN ENERGIA) al Cliente Finale, identificato nella Proposta di Contratto (di seguito Proposta), che si impegna a ritirarla/o per soddisfare il proprio fabbisogno presso il/i Punto/i di Prelievo/i indicato/i (di seguito PdP) negli allegati contrattuali. Le presenti CGV regolano: a) la Fornitura congiunta o disgiunta, da parte di TWIN ENERGIA, di Energia Elettrica e Gas presso il/i PdP del Cliente, in base a quanto richiesto dal Cliente nella Proposta, secondo le regole contenute nelle presenti CGV; b) la fornitura dei servizi associati/connessi/dipendenti dalla fornitura succitata; c) la stipula da parte di TWIN ENERGIA, nell'interesse del Cliente stesso, dei contratti di dispacciamento, di trasporto e di distribuzione con le controparti designate dalle norme vigenti in materia. L'Energia Elettrica e il Gas somministrati da TWIN ENERGIA saranno utilizzati dal Cliente esclusivamente nel/nei PdP indicato/i in Proposta. Le presenti CGV, le CTE e gli allegati contrattuali costituiscono parte integrante e sostanziale del Contratto.



Per il Gas, fatto salvo il caso di Attivazione, l'Impianto Interno del Cliente deve essere già allacciato alla condotta di distribuzione; quanto all'Energia Elettrica, ai fini contrattuali verrà considerata la potenza impegnata e la tensione secondo quanto indicato dal Cliente fino alla comunicazione di tale dato da parte del Distributore elettrico, tale comunicazione prevarrà rispetto a quanto indicato dal Cliente.

In aggiunta a quanto sopra, nel caso di Proposta relativa alla Fornitura di Energia Elettrica per un PdP ad uso domestico, la dichiarazione espressa dal Cliente relativamente all'abitazione di residenza riportata sul modulo prevarrà, in caso di discordanza, su quanto eventualmente dichiarato in precedenza dal Cliente a TWIN ENERGIA, relativamente allo stesso o ad altri punti di prelievo. I suddetti dati relativi alla residenza saranno poi trasmessi da TWIN ENERGIA al Distributore elettrico.

Se il Cliente indica dati relativi all'uso della Fornitura diversi da quelli comunicati dal Distributore elettrico o gas, TWIN ENERGIA farà riferimento a quanto da esso dichiarato. Il Cliente è responsabile dell'esattezza e della veridicità di quanto dichiarato e dichiara di conoscere le implicazioni fiscali dell'attribuzione della corretta tariffa di trasporto. In caso di uso diverso da quello dichiarato, TWIN ENERGIA può addebitare al Cliente i maggiori costi, le imposte e le sanzioni che ne derivano.

**1.2** L'energia elettrica e/o il gas oggetto del presente Contratto non potranno essere utilizzati in località o per usi diversi rispetto a quelle indicati nel Contratto né potranno essere ceduti sotto qualsiasi forma a terzi da parte del Cliente, anche mediante derivazioni o altri metodi di consegna. Al Cliente è fatto divieto di utilizzare l'Energia Elettrica e/o il Gas per usi differenti da quelli dichiarati, oltre i limiti della potenzialità massima installata e in luoghi diversi da quelli indicati nel Contratto.

**1.3** Il Contratto s'intende valido anche per l'attivazione di una sola fornitura. Qualora il Cliente opti sia per la fornitura di Energia Elettrica, sia di Gas, la scelta di entrambe le forniture, sebbene regolate dal medesimo documento contrattuale, non determina l'insorgere tra le Parti di un unico contratto di fornitura congiunta, in quanto la fornitura di Energia Elettrica e la fornitura di Gas saranno, comunque, disciplinate da due diversi e separati rapporti contrattuali, le cui specifiche condizioni sono di seguito riportate.

**1.4** Il Cliente dichiara di essere libero: i) da precedenti vincoli contrattuali e conferisce sin d'ora mandato a TWIN ENERGIA per comunicare, al precedente fornitore, la propria volontà di recedere dal Contratto in essere; ii) da obbligazioni insolute, nei confronti del precedente fornitore, del distributore o del trasportatore di Energia Elettrica/Gas, a partire dalla data di avvio della somministrazione da parte di TWIN ENERGIA.

Il Cliente garantisce, ai sensi di legge, la veridicità e la correttezza dei dati e degli indirizzi forniti a TWIN ENERGIA, e s'impegna, inderogabilmente, a comunicare tempestivamente ogni eventuale variazione degli stessi. In caso d'inadempimento da parte del Cliente a tale onere, alcunché il medesimo potrà richiedere al Fornitore per qualsiasi ragione e/o titolo, essendo onere esclusivo del Cliente, espressamente accettato e compreso, l'effettuazione tempestiva di ogni comunicazione inerente alla variazione dei dati, così come sopra ribadita.

**1.5** Costituisce altresì oggetto del Contratto il credito eventualmente acquistato dal Fornitore da parte dell'esercente il servizio di salvaguardia che in precedenza serviva il Cliente o dal Fornitore da parte dell'esercente il servizio di default.

**1.6** Il Fornitore conclude direttamente o indirettamente, i necessari contratti di dispacciamento e trasporto ovvero di distribuzione con i gestori di rete interessati, secondo le disposizioni di cui all'art. 16.

## **2. Proposta di Contratto, Durata, condizioni sospensive, disdetta, mandato e recesso del Contratto**

**2.1 Proposta di Contratto** - Il Cliente può formulare la Proposta di Contratto compilando e fornendo, ove richiesta, copia del proprio documento d'identità e firmando l'apposito modulo cartaceo in tutte le sue copie, o il modulo elettronico disponibile sul sito. La selezione dell'opzione che consente di formulare la Proposta di Contratto tramite il sito web e l'apposizione della firma grafometrica su dispositivo elettronico (tablet o altro) devono ritenersi equivalenti alla "sottoscrizione" per gli effetti derivanti dalla stipulazione del Contratto. La sottoscrizione del Contratto tramite mezzi di comunicazione a distanza non comporta costi aggiuntivi per il Cliente. Nel caso di contratti via telefono il Cliente è vincolato solo dopo aver sottoscritto l'offerta, anche con firma elettronica (ai sensi dell'art. 21 d.Lgs n. 82 del 7 marzo 2005), o previa accettazione tramite altro supporto durevole. In quest'ultimo caso TWIN ENERGIA raccoglierà preventivamente il consenso espresso del Cliente all'uso del supporto durevole per la conclusione del contratto.

In caso di formulazione online, TWIN ENERGIA invia al Cliente copia integrale della documentazione contrattuale e ogni altra comunicazione relativa al Contratto - eccetto per le comunicazioni per le quali la legge o il Contratto preveda una modalità specifica di invio - in formato elettronico all'indirizzo e-mail indicato dal Cliente; la documentazione contrattuale verrà inviata al Cliente al più tardi entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla formulazione e comunque prima dell'attivazione della fornitura. La Proposta di Contratto è irrevocabile ai sensi e per gli effetti dell'art. 1329 del Codice Civile ed è valida per i 45 (quarantacinque) giorni successivi alla sua data di sottoscrizione.

**Accettazione** - L'accettazione della Proposta di Contratto da parte di TWIN ENERGIA è subordinata ad attività di verifica dell'affidabilità creditizia basate: sulla verifica del comportamento di pagamento del Cliente nei confronti di TWIN ENERGIA per precedenti contratti o contratti in essere (ad esempio assenza di morosità); su rating creditizi elaborati da società preposte a tali attività e basati su informazioni pubbliche (ad esempio assenza di eventi negativi registrati in Camera di Commercio, protesti e/o pregiudizievoli); su eventuali dati presenti nei "Sistemi di Informazioni Creditizie" o "SIC" e su elaborazioni statistiche effettuate sui dati contrattuali forniti dal Cliente, nonché sui dati presenti presso il sistema pubblico di prevenzione delle frodi del credito al consumo con specifico riferimento al furto di identità ("SCIPAFI"). In particolare, al fine di meglio valutare il rischio creditizio, le banche e le finanziarie con cui il Cliente è eventualmente in rapporto, comunicano alcuni dati (dati anagrafici, anche della persona eventualmente coobbligata, tipologia del contratto, importo del credito, modalità di rimborso) ai sistemi di informazioni creditizie, i cui gestori rivestono la qualifica di titolare del trattamento. La normativa di disciplina dei SIC è regolata, allo stato, dal relativo Codice di condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti approvato dall'Autorità Garante per la protezione dei dati personali (Prov. n. 163/2019 disponibile al sito web [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)). I dati sono resi accessibili anche a TWIN ENERGIA e ad altri soggetti che partecipano al sistema di prevenzione delle frodi nel settore del credito al consumo (le cui categorie sono riportate nelle informative rese dai gestori dei SIC). I dati che riguardano il Cliente sono aggiornati periodicamente da banche e finanziarie con informazioni acquisite nel corso del rapporto (andamento dei pagamenti, esposizione debitoria residuale, stato del rapporto) e TWIN ENERGIA si limita ad accedere ai dati presenti nel SIC senza inserire alcun dato relativo al servizio e/o prodotto richiesto dal Cliente. I Dati contenuti nel SIC sono trattati anche mediante l'impiego di tecniche e sistemi di credit scoring che utilizzano diverse tipologie di fattori (a titolo esemplificativo: numero e caratteristiche dei rapporti di credito in essere, andamento e storia dei pagamenti dei rapporti in essere o estinti, storia dei rapporti di credito estinti, etc.) che consentono di ottenere, attraverso l'applicazione di metodi e modelli statistici, risultati espressi in forma sintetica, tramite indicatori numerici o punteggi, diretti a fornire una rappresentazione in termini predittivi o probabilistici, del profilo di rischio, affidabilità o puntualità nei pagamenti dell'interessato. Il Cliente non è tenuto al pagamento delle eventuali morosità pregresse relative al/ai PdP oggetto del presente Contratto, salvo che non sussistano rapporti giuridici o di fatto tali da presupporre una continuità con il cliente uscente. L'accettazione potrà essere altresì subordinata a eventuali verifiche relative ai processi di acquisizione della Proposta di Contratto. In caso di accettazione della Proposta di Contratto da parte di TWIN ENERGIA, quest'ultima, entro il termine di 45 (quarantacinque) giorni dalla sottoscrizione, ne darà comunicazione per iscritto all'indirizzo indicato dal Cliente. Il Contratto si perfeziona nel momento in cui il Cliente riceve la comunicazione di accettazione da parte di TWIN ENERGIA, che può essere relativa a una sola o a entrambe le somministrazioni.

TWIN ENERGIA darà comunicazione scritta all'indirizzo indicato dal Cliente solo in caso di accettazione della Proposta.





**Inizio della fornitura; condizione risolutiva; recesso prima dell'esecuzione** - Il Contratto ha esecuzione con l'attivazione della/e fornitura/e, secondo tempistiche differenziate in base alla tipologia di operazione contrattuale richiesta dal Cliente.

Sulla base delle vigenti normative, la fornitura ai sensi del presente Contratto sarà avviata:

(a) in caso di recesso per cambio fornitore, (i) dal primo giorno del mese successivo alla data di accettazione della Proposta, qualora tale accettazione sia avvenuta entro il giorno 10 (dieci) del mese o (ii) dal primo giorno del secondo mese successivo alla data di accettazione della Proposta, qualora tale accettazione sia avvenuta dopo il giorno 10 (dieci) del mese;

(b) in caso di attivazione presso utenza con contatore chiuso o in caso di voltura dell'utenza, dalla data di apertura del contatore stesso per quanto riguarda la fornitura Gas e dalla data della lettura dei consumi confermata o effettuata dal distributore localmente competente (di seguito "Distributore") per quanto riguarda la fornitura di Energia Elettrica;

(c) in caso di attivazione di nuova utenza, dalla data di attivazione effettuata della stessa dal Distributore.

La data di inizio della/e somministrazione /i sarà indicata da TWIN ENERGIA al Cliente nella comunicazione di accettazione della Proposta di Contratto. Nel caso in cui la data di attivazione sia modificata per causa non imputabile a TWIN ENERGIA (a titolo esemplificativo ma non esaustivo, alla subordinazione dell'efficacia del Contratto al pagamento da parte del Cliente delle morosità pregresse) la stessa non è responsabile di eventuali danni subiti dal Cliente derivanti dal ritardo nell'attivazione della fornitura.

Il cliente può richiedere gratuitamente informazioni relative al Contratto ai canali di contatto indicati nella Proposta. Secondo quanto previsto dal Codice del consumo le informazioni scambiate a mezzo posta elettronica, ordinaria e/o certificata, reheranno la data e l'orario dei messaggi scambiati. Una volta che il contratto sarà stato interamente eseguito dal Fornitore, cioè una volta avviata la fornitura, il Cliente Consumatore non avrà più il diritto di ripensamento e sarà tenuto a corrispondere a TWIN ENERGIA i corrispettivi legati alla Fornitura, determinati secondo le TWIN ENERGIA applicate, fino al termine della stessa.

L'accettazione della Proposta da parte di TWIN ENERGIA è subordinata alla sussistenza dei necessari permessi e concessioni rilasciati da parte delle competenti autorità per quanto concerne la posa delle tubazioni e l'esercizio della distribuzione del Gas, nonché alla costituzione delle necessarie servitù di attraversamento, con i proprietari dei terreni interessati, dalle Condotte fino al PdP del Cliente. Il Cliente dovrà richiedere i permessi e le concessioni di sua competenza in tempo utile. Nessuna responsabilità potrà essere posta a carico di TWIN ENERGIA per il ritardo o il mancato ottenimento di detti permessi, concessioni o servitù. Nel caso venissero revocate le concessioni e/o le autorizzazioni necessarie alla posa e all'esercizio delle Condotte di distribuzione nel corso di vigenza del Contratto, questo s'intenderà risolto ai sensi dell'art. 1353 del Codice Civile, senza che possa essere posto a carico di TWIN ENERGIA alcun onere.

Nel caso di Switch le somministrazioni iniziano entro la prima data utile e comunque entro e non oltre il primo giorno del terzo mese successivo a quello di conclusione del Contratto e sono subordinate al buon esito della procedura di cambio fornitore presso il distributore locale (che dipende per esempio dalla corrispondenza dei dati anagrafici riportati sulla Proposta di Contratto con quelli in possesso dei distributori), in mancanza del quale TWIN ENERGIA contatterà il Cliente affinché questi possa fornire i dati richiesti ai fini del completamento della procedura. Qualora il Contratto non possa avere esecuzione per causa non imputabile a TWIN ENERGIA, lo stesso si intenderà automaticamente risolto senza responsabilità di nessuna delle Parti, con comunicazione scritta al Cliente da parte di TWIN ENERGIA. Qualora non sia richiesta l'esecuzione anticipata del Contratto, le attività necessarie a dare corso alle richieste volte a ottenere l'esecuzione del Contratto verranno avviate solo una volta trascorso il termine previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento.

Nel caso di Switch, la richiesta d'esecuzione anticipata del Contratto (prima che sia decorso il termine per il ripensamento) non comporterà l'avvio della fornitura nel periodo previsto per il ripensamento, che è sempre esercitabile dal Cliente nei termini previsti come indicato all'art. 3.1, ma potrà comunque comportare un anticipo dell'esecuzione del Contratto rispetto alle normali tempistiche previste.

Nel caso di Attivazione, il Contratto avrà esecuzione secondo le tempistiche stabilite dall'Allegato A della Delibera ARERA 646/2015/R/eel e dall'Allegato della Delibera 574/2013/R/gas, fatti salvi i tempi previsti dal Distributore nel preventivo eventualmente inviato al Cliente.

Nel caso di Voltura per l'Energia Elettrica o per il Gas, il Contratto potrà avere esecuzione secondo le tempistiche stabilite rispettivamente dalla Delibera ARERA 102/2016/R/com e dalla Delibera ARERA 398/2014/R/eel, che in genere avviene entro 2 (due) giorni lavorativi dalla richiesta di Voltura **Durata** - Per le utenze di Energia Elettrica alimentate in Bassa Tensione e per le utenze di Gas aventi consumi non superiori a 200.000 Smc/anno il Contratto ha una durata indeterminata fermo restando il diritto di recesso di cui al successivo art. 10 ove applicabile.

Per le utenze di Energia Elettrica alimentate in Media, Alta o Altissima Tensione e per le utenze di Gas aventi consumi superiori a 200.000 Smc/anno il Contratto ha una durata di 1 (uno) anno e si rinnova tacitamente di anno in anno, salvo diversa indicazione nelle CTE.

**2.2** In caso di Switch per la Fornitura di Energia Elettrica e/o Gas, TWIN ENERGIA si riserva la facoltà di recedere dal Contratto prima dell'esecuzione, ai sensi dell'art. 1373, comma 1, del Codice Civile, con comunicazione scritta al Cliente da parte di TWIN ENERGIA entro e non oltre il terzo mese successivo alla conclusione del Contratto e comunque prima dell'inizio della fornitura, qualora dalle informazioni che il SII, il Distributore Elettrico e/o il Distributore Gas sono tenuti a mettere a disposizione di TWIN ENERGIA nell'ambito del processo di Switch (ai sensi, per l'Energia Elettrica, dell'Allegato A alla Delibera ARERA 258/2015/R/com e, per il Gas, dell'Allegato A alla Delibera ARERA ARG/Gas 99/11) risulti sussistere in relazione al/i PdP oggetto di Switch, anche uno solo dei seguenti casi: il PdP risulti chiuso a seguito dell'intervento di chiusura per sospensione della fornitura per morosità; il PdP sia oggetto di una richiesta d'indennizzo in corso; il PdP provenga dai servizi di ultima istanza; il PdP sia oggetto di un intervento di chiusura per sospensione della fornitura per morosità ancora in corso oppure il PdP lo sia stato almeno una volta negli ultimi 12 (dodici) mesi precedenti la data della richiesta di Switch in corso; il PdP sia stato oggetto di almeno un'altra richiesta di accesso per sostituzione della fornitura negli ultimi 12 (dodici) mesi precedenti lo Switch in corso; il PdP sia stato oggetto di precedenti richieste di Switch eseguite negli ultimi 12 (dodici) mesi precedenti lo Switch in corso; il PdP risulti non accessibile (limitatamente alla somministrazione di Gas). Nel caso in cui TWIN ENERGIA eserciti il predetto diritto di recesso non verrà data esecuzione al Contratto revocando l'eventuale TWIN ENERGIA di Switch già presentata al Distributore Elettrico e/o al Distributore Gas, senza responsabilità di nessuna delle Parti, e gli effetti dell'eventuale recesso dal contratto con il precedente fornitore verranno meno.

**2.3** Con riferimento all'art. 2.2, il Fornitore informa il Cliente che il Distributore è tenuto a mettere a disposizione del Fornitore le seguenti informazioni relative al punto di prelievo e il punto di riconsegna: (i) se risulta sospeso a seguito di una richiesta di sospensione della fornitura per morosità; (ii) se sia in corso una richiesta d'indennizzo; (iii) il mercato di provenienza; (iv) le eventuali date delle richieste di sospensione, oltre a quella eventualmente in corso, se presentate negli ultimi 12 (dodici) mesi precedenti la data della richiesta di switching (ossia cambio fornitore); (v) le eventuali date delle richieste di switching, oltre a quella eventualmente in corso, se eseguite negli ultimi 12 (dodici) mesi precedenti la data della richiesta di switching; (vi) l'accessibilità o meno del punto di riconsegna.

**2.4** Il Cliente conferisce mandato con rappresentanza al Fornitore, che accetta, affinché quest'ultimo possa esercitare in nome e per conto del Cliente il diritto dello stesso di recedere dall'eventuale contratto di somministrazione stipulato con altro fornitore di Energia Elettrica e/o Gas. Tale mandato s'intende conferito al Fornitore in via esclusiva e irrevocabile per l'intera durata del Contratto e con attribuzione allo stesso della facoltà di sostituire a sé un terzo, avente gli stessi o più limitati poteri, nell'esecuzione del mandato.

**2.5** Il Cliente, anche con riferimento al mandato di cui all'art. 2.4, s'impegna a sottoscrivere e fornire al Fornitore tutta la documentazione occorrente nei tempi e nei modi necessari. Il Cliente non potrà pretendere alcunché dal Fornitore, in caso di differimento dell'attivazione della fornitura per motivi legati ai predetti contratti che non siano imputabili al Fornitore stesso.



**2.6** Il Cliente alimentato in Bassa Tensione ovvero con consumi Gas inferiori a 200.000 Smc/anno può: i) recedere in qualsiasi momento dal Contratto per cambiare fornitore; in tal caso sarà il nuovo Fornitore a esercitare il recesso in nome e per conto del Cliente trasmettendo la relativa comunicazione al SII entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio fornitura; ii) recedere per disattivare il punto di fornitura con un preavviso di 1 (uno) mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione da parte del Cliente. In caso di recesso prima del termine di scadenza dell'offerta, ovvero 12 mesi, Twin energia provvederà ad addebitare al cliente gli oneri amministrativi pari a 49,00 €/POD/anno il cui ammontare sarà invece scontato da Twin energia nel corso del periodo di fornitura con una permanenza di almeno 12 mesi.

Il Cliente con PdP alimentati in Media, Alta o Altissima Tensione o con consumi Gas superiori a 200.000 Smc/anno o corrispondenti a impianti d'Illuminazione Pubblica, potrà recedere con preavviso da inviare almeno 12 (dodici) mesi prima della scadenza del periodo di Fornitura.

L'esercizio da parte del Cliente del diritto di recesso comporterà il conseguente scioglimento dei contratti di cui al precedente art. 1 e la cessazione delle attività di cui allo stesso articolo.

Nel caso in cui il diritto di recesso sia manifestato al fine di cambiare fornitore, il Cliente dovrà avvalersi del nuovo venditore per l'esercizio del recesso nel termine previsto dalla normativa di volta in volta vigente, mentre, nel caso in cui il recesso sia esercitato senza il fine di cambiare fornitore, ma al fine di cessare la fornitura, il termine di preavviso decorre dalla data in cui TWIN ENERGIA riceve la relativa comunicazione e il recesso avrà efficacia entro e non oltre un mese dalla ricezione, e la data di cessazione corrisponderà a quella in cui il Distributore elettrico/gas effettuerà la disalimentazione dandone informazione a TWIN ENERGIA. Qualora invece il recesso sia esercitato al fine di cessare la fornitura, questo può essere esercitato dal Cliente inviando comunicazione scritta mediante raccomandata o PEC.

Il solo Cliente di grandi dimensioni potrà in alternativa comunicare il recesso, con modalità tali da permettere la verifica dell'effettiva ricezione (raccomandata A/R o PEC), direttamente a TWIN ENERGIA, indicando la data da cui decorre l'efficacia del recesso. È cliente finale di grandi dimensioni il Cliente diverso dai soggetti definiti all'articolo 2.3, lettera a) e lettera c) del TIV e all'articolo 2.3 lettere a) e b) e lettera d), limitatamente ai punti con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc del TIVG.

**2.7** In ogni caso il Cliente dovrà consentire al Distributore di effettuare la lettura dei consumi alla data di scadenza del termine di preavviso e, se del caso, la chiusura o la rimozione del contatore. Resta inteso che tutti i consumi del Cliente allocati al Fornitore da parte del Distributore per impossibilità di procedere alla chiusura o rimozione del contatore o per altre cause anche a seguito dell'esercizio del diritto di recesso saranno fatturati dal Fornitore al Cliente.

**2.8** Per il Cliente alimentato in Bassa Tensione ovvero con consumi Gas inferiori a 200.000 Smc/anno TWIN ENERGIA potrà recedere con un preavviso non inferiore a 6 (sei) mesi, con comunicazione scritta e con modalità tali da permettere la verifica dell'effettiva ricezione.

Per il Cliente con PdP alimentati in Media, Alta o Altissima Tensione o con consumi Gas superiori a 200.000 Smc/anno o corrispondenti ad impianti di Illuminazione Pubblica TWIN ENERGIA potrà recedere con un preavviso di 15 (quindici) giorni, con comunicazione scritta e con modalità tali da permettere la verifica dell'effettiva ricezione.

Tale preavviso decorre a partire dal giorno della ricezione della comunicazione da parte del Cliente.

In caso di mancato rispetto in tutto o in parte dei termini di preavviso di cui al precedente paragrafo, per ogni utenza alimentata in Media, Alta e Altissima Tensione e/o per ogni utenza Gas con consumi superiori a 200.000 Smc/anno, per tutti i consumi presunti non ancora fatturati dalla data di recesso e fino al termine naturale che avrebbe avuto l'annualità di Fornitura sarà dovuto un corrispettivo a titolo di penale pari a 0,10 €/kWh (zero/10 euro) per ogni utenza di Illuminazione Pubblica e/o per ogni utenza alimentata in Media, Alta e Altissima Tensione e di 0,15 €/Smc (zero/15 euro) per ogni utenza gas con consumi superiori a 200.000 Smc/anno.

Ai sensi di quanto previsto nelle Delibere 102/2016/R/com e 398/2014/R/eel, in caso di rifiuto di Voltura sul PdP, TWIN ENERGIA potrà recedere dal Contratto in deroga ai termini di preavviso sopra indicati.

L'esercizio da parte di TWIN ENERGIA del diritto di recesso comporterà il conseguente scioglimento dei contratti di cui al precedente art. 1 e la cessazione delle attività di dispacciamento e trasporto.

**2.9** Nel caso in cui il Cliente richieda congiuntamente sia la fornitura di energia elettrica sia quella di gas naturale, resta inteso che il recesso, sia da parte del Cliente sia da parte del Fornitore, da una delle due forniture, non comporta il recesso dall'altra e viceversa, non può implicitamente essere inteso come volontà di recesso dalla seconda fornitura. Qualora il Cliente eserciti il recesso limitatamente ad una sola fornitura, il Fornitore si riserva di recedere dall'altra fornitura ai sensi dell'art. 2.8.

**2.10** La riattivazione del contatore, quando lo stesso sia stato chiuso, potrà essere effettuata esclusivamente dal Distributore solo dopo che sia stato perfezionato un nuovo contratto di Fornitura. In difetto di ciò, il consumo di Energia Elettrica e/o di Gas sarà considerato illegittimo con tutte le conseguenze di legge.

### **3. Diritto di ripensamento**

**3.1** Oltre a quanto previsto all'art. 2.6, il Cliente Domestico può esercitare il diritto di ripensamento entro 14 (quattordici) giorni, prolungati a 30 (trenta) giorni per i contratti conclusi nel contesto di visite non richieste di un professionista presso l'abitazione del Consumatore oppure di escursioni organizzate da un venditore con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere contratti di fornitura di Energia Elettrica e/o Gas ai Clienti domestici, decorrenti dal ricevimento della conferma del contratto e della documentazione contrattuale in formato cartaceo o su altro supporto durevole, fatto sempre salvo quanto specificamente previsto dal Codice del Consumo agli artt. 52 e 53. Eventuali modifiche circa le modalità e/o i tempi di esercizio del diritto di ripensamento contenute nella Legge Italiana, nel Codice del Consumo e/o in delibere dell'ARERA dovranno considerarsi automaticamente recepite nel presente Contratto a partire dalla loro effettiva entrata in vigore. Il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento comunicandolo a TWIN ENERGIA ai canali di contatto di cui all'art. 13.1, compilando il modulo allegato al Contratto e disponibile sul sito [web](http://www.twinenergia.it). Ai sensi del Codice del Consumo, rimane in capo al Cliente l'eventuale onere di dimostrare di aver correttamente esercitato il diritto di ripensamento.



**3.2** Se il Cliente ha richiesto l'esecuzione anticipata del Contratto, in caso di esercizio di ripensamento da parte del Cliente stesso, in base alla tempistica di esercizio dello stesso, TWIN ENERGIA: a) provvederà ad annullare la richiesta di attivazione presso il distributore qualora l'annullamento sia ancora possibile b) qualora l'annullamento non fosse possibile, la fornitura sarà avviata da TWIN ENERGIA per il tempo necessario a permettere un cambio fornitore o, se richiesto dal Cliente, la chiusura del punto. Nei casi in cui sia stata avviata la fornitura, il Cliente sarà comunque tenuto al pagamento a TWIN ENERGIA dei corrispettivi previsti dal Contratto per il periodo di somministrazione eventualmente intercorrente fra l'inizio dell'esecuzione del Contratto e la cessazione della fornitura dovuta all'esercizio del diritto di ripensamento, inclusi i costi amministrativi di TWIN ENERGIA e i costi addebitati dal Distributore.

Qualora il Cliente Domestico non presenti una richiesta di esecuzione del Contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento, le attività necessarie ad attivare la somministrazione verranno avviate solo una volta trascorso tale termine. Nel caso di richiesta di esecuzione del contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento, il Cliente potrà comunque esercitare il suddetto diritto nei termini previsti e, qualora la Fornitura fosse stata già avviata, lo stesso sarà tenuto a corrispondere a TWIN ENERGIA i costi sostenuti per l'avvio della Fornitura, pari a quanto disposto dall'art. 11 del TIV ed attualmente fissati in 23,00 € (ventitre/00 euro), nonché i corrispettivi legati alla Fornitura, determinati secondo le CTE applicate, fino al termine della stessa con TWIN ENERGIA.

Nel caso di Switch, se il Cliente ha richiesto l'esecuzione anticipata del Contratto, è consapevole che, in caso di esercizio del diritto di ripensamento, la fornitura potrebbe: a) essere garantita, nei casi in cui non fosse avviata dal venditore nei confronti del quale è stato esercitato il diritto di ripensamento, dal precedente venditore qualora il relativo contratto non risulti essere stato sciolto o dai soggetti che erogano il servizio di fornitura di ultima istanza, previsto per la tipologia di Cliente interessato, per il tempo necessario a permettere un nuovo cambio fornitore o la chiusura del punto sulla base della volontà manifestata dal cliente; b) essere avviata da TWIN ENERGIA per il tempo necessario a permettere un cambio fornitore o la chiusura del punto sulla base della volontà manifestata dal cliente.

#### **4. Clausola risolutiva espressa e condizioni risolutive**

**4.1** Oltre a quanto altrove previsto nel Contratto, il Fornitore, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 Codice Civile, con comunicazione scritta, potrà risolvere il Contratto nel caso di:

- (a) parziale pagamento delle fatture o ritardato pagamento delle stesse da parte del Cliente previo espletamento delle procedure di messa in mora. In tale ipotesi il Fornitore avrà in ogni caso diritto all'applicazione degli interessi di mora;
- (b) mancata prestazione o sostituzione o reintegro delle garanzie nei termini previsti di cui all'art. 9;
- (c) impedimento da parte del Cliente all'accesso ai misuratori per effettuare operazioni sugli stessi (lettura, apertura, manutenzione ecc.);
- (d) tentativo di alterazione della misura o di sottrazione di Energia Elettrica e/o Gas. In tali casi il Fornitore si riserva la facoltà di agire per vie legali;
- (e) autoletture mendaci;
- (f) perdita da parte del Cliente del legittimo possesso, disponibilità ovvero mancata comunicazione di locazione, vendita o trasferimento del possesso ad altro titolo dei locali;
- (g) realizzazione e/o manutenzione degli impianti interni del Cliente in maniera non conforme alla normativa vigente e/o costituenti pericolo per l'incolumità pubblica;
- (h) impossibilità di procedere alla somministrazione di energia a causa di impedimenti di natura tecnica e/o normativa non imputabili al Fornitore, senza che ciò implichi alcuna responsabilità del Fornitore nei confronti del Cliente;
- (i) mancato pagamento di fatture relative a un altro Contratto, eventualmente in vigore, o che sia stato in vigore, tra il Cliente e/o i singoli punti di prelievo del Cliente e lo stesso Fornitore;
- (l) mancata accettazione o revoca/interruzione da parte del Sistema Bancario dell'attivazione RID, prevista dal rapporto di somministrazione come modalità di pagamento;
- (m) esito negativo della verifica dell'affidabilità del Cliente;
- (n) avvio di un'azione o di un procedimento per la messa in liquidazione volontaria;
- (o) interruzione o sospensione dell'attività produttiva;
- (p) istanza o inizio di una procedura concorsuale, con esclusione della liquidazione giudiziale e della liquidazione coatta amministrativa;
- (q) insolvenza o iscrizione del Cliente e/o dei punti di prelievo del Cliente nel registro dei protesti e sottoposizione dei medesimi a procedure esecutive. Nel caso in cui il Cliente richieda sia la fornitura di Energia Elettrica che quella di Gas, qualora gli inadempimenti del Cliente siano accertati con riferimento anche ad una sola delle forniture a lui intestate, il Fornitore potrà a sua scelta proseguire nella fornitura per cui non si sia verificato l'inadempimento o risolvere il Contratto in relazione a entrambe le forniture.

**4.2** TWIN ENERGIA avrà, inoltre, facoltà di considerare automaticamente risolto il presente Contratto, al verificarsi di "eventi di turbativa" quali:

- Eccessiva onerosità del Contratto di Fornitura stipulato con il Cliente Finale conseguente a variazioni del costo di approvvigionamento dell'Energia Elettrica e/o Gas sul mercato italiano che implichi un aumento pari o superiore al 50% (cinquantapercento) rispetto al corrispettivo di vendita originario contrattualmente pattuito;
- Oggettiva impossibilità di approvvigionarsi di Energia Elettrica e/o Gas a condizioni di economicità tali da permettere la giusta remunerazione del Fornitore;
- Provvedimenti delle autorità che impediscano l'adeguamento dei prezzi di vendita di Energia Elettrica e/o Gas al Cliente Finale.

**4.3** Fermo restando l'impegno del Fornitore di recedere tempestivamente dal Contratto di Trasporto e dal Contratto di Dispacciamento, sono posti a carico dei punti di prelievo del Cliente gli eventuali corrispettivi che il Distributore o Terna dovessero pretendere dal Fornitore a seguito del recesso anticipato, salvo il risarcimento di ulteriori danni.

**4.4** Nel caso in cui il Cliente abbia richiesto sia la fornitura di Energia Elettrica che quella di Gas, qualora le condizioni risolutive si siano verificate con riferimento ad una sola delle forniture a lui intestate, il Fornitore potrà a sua scelta proseguire nella fornitura per cui non si siano verificate le condizioni risolutive o risolvere il Contratto in relazione a entrambe le forniture.



## **5. Cessione del contratto, cessione del credito, voltura**

**5.1** Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1407 del Codice Civile, il Cliente presta sin d'ora il suo consenso alla cessione da parte di TWIN ENERGIA della propria posizione contrattuale a società terze oppure da società da essa controllata o collegata ai sensi dell'art. 2359 del Codice Civile, cessione della quale gli verrà data comunicazione tempestivamente. La cessione non comporterà comunque un aggravio di costi per il Cliente o condizioni meno favorevoli. In caso di cessione di azienda o ramo d'azienda sotto qualsiasi forma da parte del Cliente questi rimarrà solidalmente obbligato insieme al cessionario verso TWIN ENERGIA per il pagamento delle somme dovute ai sensi del Contratto e dei contratti accessori fino alla relativa scadenza. È fatta salva la possibilità che TWIN ENERGIA liberi il cessionario dopo richiesta trasmessa a mezzo raccomandata A/R o PEC da parte del Cliente almeno un mese prima della data di efficacia della cessione. In ogni caso, TWIN ENERGIA trasmetterà preventivamente in forma scritta al Cliente dettagliata informazione sulla cessione, indicandone tempi e modalità, nonché i PdP del Contratto interessati, e precisando altresì ragione sociale, capitale sociale, sede legale, codice fiscale e Partita IVA, nonché identità del rappresentante legale del soggetto cessionario.

**5.2** TWIN ENERGIA si riserva il diritto di cedere i crediti derivanti dal presente Contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1260 Codice Civile, senza che il Cliente possa opporre alcuna eccezione o contestazione. A far data dal ricevimento della comunicazione relativa all'avvenuta cessione del credito, il Cliente avrà l'obbligo di effettuare i pagamenti dei crediti ceduti al cessionario in luogo del cedente, pena la mancata liberazione dall'obbligazione.

**5.3** In caso di vendita, locazione o comodato o trasferimento a qualunque altro titolo del possesso dell'immobile presso cui è erogata la somministrazione, il Cliente dovrà darne immediata comunicazione al Fornitore. Resta inteso che il Cliente risponderà dei consumi fintanto che al Distributore il Cliente risulti titolare delle utenze.

**5.4** Rimane inteso che in nessun caso la disdetta, il recesso o la successione di terzi nell'utenza a qualsiasi titolo potrà essere utilizzata quale pretesto per non pagare fatture scadute.

**5.5** TWIN ENERGIA potrà inoltre cedere il proprio credito pro-soluto ad una società di Factoring con la quale abbia sottoscritto un contratto, purché la società di Factoring definisca affidabile il Cliente.

## **6. Dichiarazioni del Cliente**

Oltre a quanto previsto all'art. 16 in tema di impianti, il Cliente dichiara che:

- (a) ha il legittimo possesso dell'immobile indicato nella Proposta presso cui avverrà la fornitura;
- (b) non ha e non avrà obbligazioni insolute relative a precedenti contratti di fornitura di Energia elettrica o Gas e, alla data di inizio della fornitura oggetto del Contratto, sarà libero da qualsiasi obbligazione contrattuale e precontrattuale relativa alla fornitura degli stessi;
- (c) non sono state effettuate nei suoi confronti iscrizioni pregiudizievoli nel registro dei protesti o iscritte eventuali ipoteche non volontarie durante i 5 (cinque) anni precedenti alla stipulazione del Contratto e non ne subirà per tutta la durata del Contratto;
- (d) non è in alcuna delle situazioni previste dagli artt. 2446 e 2447 o 2482 e 2482-bis (a seconda del caso), non è insolvente e non è stata intrapresa alcuna azione volta a far dichiarare la liquidazione giudiziale del Cliente, ad assoggettarlo a una qualsiasi altra procedura concorsuale ovvero alla liquidazione volontaria o alla cessazione;
- (e) il PdP è già adeguatamente allacciato alla rete di distribuzione o trasporto, le opere realizzate per collegare i propri impianti sono conformi alla normativa di volta in volta applicabile e i propri impianti sono in grado di soddisfare i propri fabbisogni energetici. Ove il PdP non fosse già allacciato alla rete di distribuzione o trasporto, troverà applicazione l'ultimo paragrafo del presente art. 6;
- (f) i propri impianti sono conformi alla normativa di volta in volta applicabile in materia di sicurezza e prevenzione e alle disposizioni antinfortunistiche. Ove gli impianti del Cliente non fossero rispondenti alla dichiarazione di cui all'art. 6, lettera (f), il Cliente s'impegna a prendere tempestivamente i necessari accordi con il Distributore in modo che la fornitura possa essere attivata secondo le tempistiche previste dal Contratto. In caso di rilevata irregolarità dell'allaccio o degli impianti del Cliente, il Fornitore potrà sospendere la fornitura di Energia Elettrica e/o di Gas sino a quando il Cliente non avrà sanato l'irregolarità e risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 del Cod. Civ. qualora il Cliente non sani dette irregolarità entro 5 (cinque) giorni lavorativi.

## **7. Condizioni economiche della fornitura e oneri a carico del Cliente (Energia Verde)**

**7.1** Le CTE prevalgono sulle presenti CGF, ove discordanti.

**7.2** Il Cliente corrisponderà a TWIN ENERGIA quanto previsto nelle CTE, unitamente agli ulteriori corrispettivi qui di seguito riportati. Sono a carico del Cliente i corrispettivi stabiliti dall'ARERA per l'Energia Elettrica relativamente ai servizi di trasporto, distribuzione, misura e dispacciamento, e per il Gas relativamente ai servizi di trasporto, distribuzione, misura e stoccaggio oltre a qualunque onere aggiuntivo definito, anche in corso di periodo contrattuale, dalla normativa. Tali oneri sono riferiti all'anno solare e possono subire variazioni automatiche.

Qualora nel corso dell'esecuzione del Contratto una qualsiasi componente dovesse subire delle variazioni e/o dovessero esserne introdotte di nuove, di esse si terrà conto ai fini della determinazione di quanto dovuto dal Cliente, nella misura e con la data di efficacia stabilita dall'ARERA per i clienti del mercato libero e/o per il mercato regolato qualora la componente applicata ricadesse in tale seconda fattispecie.

**7.3** Il Fornitore dà atto al Cliente che l'energia acquistata è energia verde certificata da Garanzia d'Origine (GO), che attesta l'origine dell'Energia Elettrica esclusivamente da impianti alimentati a fonti rinnovabili, ai sensi della Delibera dell'ARERA n. ARG/elt 104/2011 e ss.mm.ii., secondo la procedura elaborata dal Gestore dei Servizi Energetici S.p.A. (GSE).

**7.4** Il Cliente s'impegna a corrispondere a TWIN ENERGIA qualsiasi onere richiesto dal Distributore elettrico e/o dal Distributore gas per le singole prestazioni previste per il gas dal Testo Unico delle Disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del Gas (TUDG – RTDG) e per l'Energia Elettrica dal Testo Integrato delle condizioni economiche per l'erogazione del servizio di Connessione (TIC), a titolo esemplificativo ma non esaustivo: attivazione, disattivazione della Fornitura, Subentro, variazione di potenza di una Fornitura già attiva.

A copertura delle spese di gestione pratica TWIN ENERGIA addebiterà 29,00 € (ventinove/00 euro) IVA esclusa per ogni prestazione relativa ai lavori semplici del Distributore elettrico o gas, e per ogni operazione di Voltura.

Ove la prestazione sia di tipo complesso, TWIN ENERGIA, previa accettazione del preventivo da parte del Cliente, addebiterà a titolo di spese di gestione pratica un importo pari al 20% (ventipercento) dell'ammontare dei lavori del Distributore con un minimo 50,00 € (cinquanta/00 euro).





## **8. Fatturazione, pagamenti, rilevazione dei consumi**

**8.1** A fronte della Fornitura TWIN ENERGIA emetterà fattura elettronica inviando, ai sensi della normativa vigente, i dati necessari all'Agenzia delle Entrate. Secondo la vigente regolazione ARERA e ss.mm.ii. le fatture saranno costituite dalla bolletta sintetica e dagli elementi di dettaglio della fattura. Il Cliente può scegliere o revocare l'opzione di ricevere gli elementi di dettaglio unitamente alla bolletta sintetica.

Al Cliente Domestico saranno inviate le fatture, salvo diversa scelta, tramite posta elettronica all'indirizzo elettronico indicato al momento della sottoscrizione e sarà cura del Cliente informare prontamente TWIN ENERGIA di eventuali variazioni circa lo stesso. Solo qualora l'indirizzo elettronico fornito dal Cliente risultasse indisponibile TWIN ENERGIA, procederà all'invio delle fatture in formato cartaceo all'indirizzo postale indicato al momento della sottoscrizione, senza addebitare alcun costo di spedizione.

TWIN ENERGIA non risponderà in alcun modo del mancato recapito della fattura dovuto ad omesse o tardive variazioni del recapito da parte del Cliente. La bolletta sintetica e gli elementi di dettaglio della fattura sono presenti e consultabili in formato elettronico anche sul sito web di TWIN ENERGIA, previa registrazione del Cliente.

**8.2** Qualora TWIN ENERGIA dovesse corrispondere oneri derivanti da pregressa morosità del Cliente finale (Cmor) e relativi all'applicazione del Testo Integrato del Sistema Indennitario (TISIND), TWIN ENERGIA addebiterà al Cliente tali oneri con la prima fattura utile.

Quanto fatturato sarà gravato da imposte erariali ed addizionali, nonché dell'Iva e di qualsiasi altro onere fiscale applicabile al Contratto e alla Fornitura. Gli oneri fiscali saranno a carico del Cliente ed opportunamente dettagliati in fattura, secondo la normativa in vigore al momento dell'emissione.

**8.3** I consumi rilevati come indicato all'art. 6 saranno utilizzati ai fini della fatturazione. In particolare, le letture rilevate e le autoletture saranno utilizzate nel primo ciclo di fatturazione utile. TWIN ENERGIA attribuisce i consumi al Cliente su base giornaliera, considerando convenzionalmente costanti nel periodo di riferimento di ciascuna fattura. La fatturazione è da intendersi in acconto e salvo conguaglio, errori o omissioni e in caso di inesattezza, il Cliente può chiederne la rettifica secondo quanto previsto dal TIQV. TWIN ENERGIA darà corso alla rettifica secondo quanto previsto dal TIQV. In caso di malfunzionamento del Contatore elettrico o gas, TWIN ENERGIA fatturerà i consumi relativi al periodo di malfunzionamento come ricostruiti rispettivamente dal Distributore gas e dal Distributore elettrico, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

**8.4** Per la Fornitura di sola Energia Elettrica delle utenze in Bassa Tensione le fatture saranno emesse con cadenza mensile per i clienti finali domestici e con cadenza mensile per i clienti finali diversi dal domestico.

Per la sola Fornitura di Gas di utenze con consumi annui fino a 200.000 Smc, le fatture saranno emesse per i clienti finali domestici con cadenza mensile, secondo la scelta non vincolante del Cliente e purché tale scelta sia coerente con i dettami del TIF art. 4, e con cadenza mensile per i clienti finali diversi dal domestico.

Per le Forniture di Energia Elettrica o di Gas differenti dalle casistiche citate ai capoversi precedenti le fatture saranno emesse con cadenza mensile.

Per la Fornitura di sola Energia Elettrica delle utenze in Bassa Tensione e per la sola Fornitura di Gas di utenze con consumi annui fino a 200.000 Smc TWIN ENERGIA emetterà la fattura entro 45 (quarantacinque) giorni dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella fattura stessa. Per i ritardi di emissione delle fatture, sono dovuti gli indennizzi così come determinati dagli artt. 16 e 18 del TIF. In occasione della cessazione della Fornitura, la fattura di chiusura ricomprenderà la restituzione dell'eventuale deposito cauzionale (solo se precedentemente versato) ed in caso di mancata messa a disposizione del dato di misura da parte del Distributore elettrico e/o gas, il Cliente riceverà una successiva fattura contabilizzante i consumi effettivi. Ai sensi dell'art. 1460 Codice Civile, eventuali reclami o contestazioni non daranno diritto al Cliente di differire o sospendere i pagamenti, totali o parziali, sia di fatture di Fornitura che di interessi di mora, salvo quella parte degli stessi dovuta a manifesti errori di calcolo.

In caso di emissione di una nota di credito per importi da restituire al Cliente, quest'ultimo riceve il rimborso dell'importo indicato tramite accredito nella prima fattura utile successiva o mediante bonifico sulle coordinate bancarie/postali fornite dal Cliente.

Qualora risultino posizioni insolute dalla situazione contabile del Cliente, TWIN ENERGIA opererà la compensazione fino a concorrenza dei relativi importi a debito e a credito.

**8.5** Ai fini dell'emissione della fattura di cessazione, in caso di cambio fornitore il Cliente potrà effettuare l'autolettura nel periodo compreso tra il quinto giorno lavorativo precedente ed il terzo giorno lavorativo successivo al giorno di decorrenza del cambio fornitore, comunicandola al Venditore uscente se effettuata entro il giorno precedente la data di cambio fornitore o al Venditore entrante se effettuata a partire da detta data; in caso di Voltura, il Cliente potrà effettuare l'autolettura nel periodo compreso tra il quinto giorno lavorativo precedente ed il terzo giorno lavorativo successivo alla data di decorrenza della Voltura, comunicandola al venditore. TWIN ENERGIA comunicherà al Cliente la presa in carico o lo scarto del dato, qualora palesemente errato, al momento stesso dell'acquisizione del dato o entro i 4 (quattro) giorni lavorativi successivi nei casi in cui la modalità di raccolta resa disponibile non consenta una risposta immediata.

**8.6** Il Cliente è tenuto al pagamento dell'intero importo riportato in fattura entro il termine di scadenza in essa indicato, che non sarà inferiore a 10 (dieci) giorni dalla data di emissione della stessa. Il Cliente può effettuare il pagamento delle fatture attraverso gli sportelli bancari e postali, nonché utilizzando l'addebito in conto corrente e le ulteriori modalità indicate di volta in volta sulla bolletta. I costi legati alla transazione sono a carico del cliente e varieranno a seconda della modalità di pagamento prescelta. L'eventuale disponibilità di ulteriori modalità di pagamento sarà comunicata da TWIN ENERGIA con apposita nota in fattura. Il Cliente che sceglie come modalità di pagamento l'addebito in conto corrente SEPA (Sepa Core Direct Debit) dovrà fornire i dati utili affinché TWIN ENERGIA possa attivare il servizio. Qualora variassero le coordinate bancarie o altre informazioni attinenti alla richiesta, il Cliente è obbligato ad informare per consentire l'aggiornamento del mandato. In caso di addebito in conto corrente SEPA (Sepa Core Direct Debit) si applicano le condizioni riportate in calce al modulo redatto da TWIN ENERGIA per effettuare la relativa richiesta. In tal caso, il soggetto abilitato alla riscossione addebiterà solo le fatture per le quali riceverà relativa richiesta da parte di TWIN ENERGIA e le fatture continueranno a essere inviate da TWIN ENERGIA al Cliente, contrassegnate con apposita dicitura e sovrastampa. Si raccomanda di verificare la presenza su ciascuna fattura della sovrastampa citata, poiché la mancanza della stessa comporta per il Cliente l'obbligo del pagamento con modalità differenti entro i termini indicati in fattura, onde evitare l'applicazione di interessi di mora o altre penalità eventualmente previste. L'eventuale richiesta di revoca della domiciliazione avrà effetto dalla prima data utile. Il pagamento non potrà essere differito o ridotto per nessun motivo, salvo quanto previsto dall'art. 7.3 della Del. 153/2012/R/com, neanche in presenza di contestazione. Nei casi di mancato buon fine dell'addebito diretto su conto corrente o su carta di credito, per qualsivoglia ragione, ivi incluso, a titolo esemplificativo, mancanza dei fondi, inadempimento della banca, non correttezza dei dati, TWIN ENERGIA provvederà ad addebitare con la prima fattura utile tutti i costi richiesti dall'istituto di credito e sostenuti da TWIN ENERGIA in relazione all'insoluto, oltre a oneri amministrativi di gestione pratica e sollecito pari a 10,00 € (dieci/00 euro) per ciascuna pratica. Eventuali ritardi di comunicazione dell'avvenuto pagamento da parte del soggetto abilitato alla riscossione non saranno imputati al Cliente. Il pagamento a mezzo di assegni bancari o postali, a scanso di indebiti pagamenti, dovrà avvenire con espressa dicitura "non trasferibile". Ad ogni modo, i predetti assegni verranno contabilizzati esclusivamente salvo buon fine.



**8.7** La quantificazione dei consumi di Energia Elettrica e/o Gas avviene sulla base dei dati di consumo registrati dal Contatore Elettrico e/o Gas.

**8.8** I dati di misura sono utilizzati per il computo dei consumi contabilizzati in fattura secondo il seguente ordine: a) dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore; b) autoletture comunicate dal Cliente e validate dal Distributore gas ai sensi di quanto previsto dall'art. 54 del TIVG e dall'art. 15 del TIME; c) dati di misura stimati; in tal caso TWIN ENERGIA ha facoltà di utilizzare il dato di misura stimato messo a disposizione dal Distributore, ovvero di effettuare una propria stima adottando i dati di consumo annuo e profilazione trasmessi dal Distributore, oppure adottando dati di consumo storico riferiti allo stesso periodo. La lettura rilevata del Contatore gas è valida ai fini della fatturazione a conguaglio dei consumi ed è disciplinata dal TIVG che prevede: per PdP con consumi fino a 500 Smc/anno un tentativo di lettura nell'anno; per PdP da 500 Smc/anno e fino a 1.500 Smc/anno due nell'anno, uno nel periodo Aprile-Ottobre e uno in quello Novembre-Marzo; per PdP da 1.500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno tre nell'anno, uno nel periodo Novembre-Gennaio, uno in quello Febbraio-Aprile e uno in quello Maggio-Ottobre; per PdP superiori a 5.000 Smc/anno rilevazione mensile. Nel caso di Contatore gas di tipo smart meter di classe G4 o G6 è prevista la rilevazione di una lettura mensile in corrispondenza dell'ultimo giorno gas del mese di riferimento o, in subordine, nei primi tre giorni successivi all'ultimo giorno gas del mese di riferimento.

**8.9** Il Cliente s'impegna a permettere l'accesso agli incaricati per la rilevazione dei consumi, al fine di consentire la lettura diretta del Contatore elettrico e/o gas. In caso di mancato rispetto di tali periodicità di raccolta della misura da parte del Distributore: in caso di Clienti titolari di PDR dotati di misuratori non accessibili o parzialmente accessibili, TWIN ENERGIA ne darà comunicazione al Cliente in fattura, in accordo con quanto trasmesso dal Distributore; in caso di Clienti titolari di PDR dotati di misuratori accessibili, il Cliente riceverà nella prima bolletta utile un indennizzo automatico riconosciuto dal Distributore secondo le previsioni di cui al RQDG e ss.mm.ii. in tema di qualità commerciale. In caso di mancata lettura del Contatore gas, TWIN ENERGIA ne fornirà informazione al Cliente in fattura. Per i Clienti con utenze Gas con frequenza di lettura diversa dalla giornaliera, da quella mensile con dettaglio giornaliero e da quella del Contatore smart meter di classe G4 e G6 e per i Clienti con utenze Energia Elettrica trattati mono-orari, TWIN ENERGIA indica in fattura la finestra temporale in cui il Cliente può comunicare l'autolettura che sarà utilizzata ai fini della fatturazione del periodo. L'autolettura può essere comunque trasmessa in qualsiasi momento attraverso i canali resi disponibili da TWIN ENERGIA ed esplicitati in fattura. L'autolettura validata dal Distributore Elettrico e/o di Gas sarà utilizzata per ricalcolare i consumi delle fatture emesse sulla base di stime, in assenza di lettura rilevata del Distributore elettrico e/o gas. TWIN ENERGIA non prenderà in carico l'autolettura qualora il dato risulti palesemente errato in termini di verosimiglianza statistica rispetto ai consumi storici del Cliente, informandolo preventivamente. Ogni tentativo di alterazione della misura o di sottrazione di Energia Elettrica e/o Gas darà facoltà a TWIN ENERGIA, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, di risolvere il Contratto relativo alla somministrazione cui si riferiscono tali tentativi, salvo ogni diritto al risarcimento del danno. Entrambe le Parti possono richiedere al Distributore Elettrico e/o Gas la verifica del Contatore elettrico e/o gas; le richieste del Cliente saranno inoltrate da TWIN ENERGIA al Distributore competente. In caso di corretto funzionamento, gli eventuali oneri e spese connesse all'attività di verifica saranno a carico della sola parte che ne abbia avanzato richiesta.

## **9. Garanzie**

**9.1** A garanzia delle obbligazioni derivanti dal Contratto, salvo diverse disposizioni di ARERA, TWIN ENERGIA si riserva la facoltà di richiedere in qualsiasi momento il versamento di un deposito cauzionale calcolato come di seguito specificato e addebitato nella prima fattura utile.

Energia Elettrica: per il Cliente Domestico 22,00 € (ventidue/00 euro) per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata, per il Cliente Non Domestico sarà pari al consumo medio di 2 (due) mesi di Fornitura, determinato sulla base del consumo annuo comunicato dal Distributore, e moltiplicato per il prezzo di Fornitura, incluse imposte, vigente al momento del calcolo per l'offerta applicata al Cliente.

Gas: per il Cliente Domestico e per il Cliente Non Domestico sarà pari a 50,00 € (cinquanta/00 euro) per consumi annui fino a 500 Smc, 150,00 € (centocinquanta/00 euro) per consumi annui fino a 1.500 Smc, 250,00 € (duecentocinquanta/00 euro) per consumi annui fino a 2.500 Smc. Per tutti gli altri PdP il deposito cauzionale sarà pari al consumo medio di 2 (due) mesi di Fornitura, determinato sulla base del consumo annuo comunicato dal Distributore, e moltiplicato per il prezzo di Fornitura, incluse imposte, vigente al momento del calcolo per l'offerta applicata al Cliente.

L'ammontare del deposito cauzionale è raddoppiato qualora si verifichi una delle seguenti condizioni: a) il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno due fatture, anche non consecutive, nei 12 (dodici) mesi precedenti la data di emissione di una nuova fattura; b) il Cliente finale non abbia pagato il deposito di cui sopra e il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno una fattura nei 12 (dodici) mesi precedenti la data di emissione di una nuova fattura.

L'importo del deposito cauzionale sarà addebitato nella prima fattura utile, sarà eventualmente adeguato di volta in volta, e l'attivazione da parte del Cliente della domiciliazione bancaria o postale non costituirà motivo di restituzione automatica del deposito cauzionale da parte di TWIN ENERGIA.

In alternativa al deposito cauzionale, TWIN ENERGIA può richiedere al Cliente la consegna di una fidejussione bancaria a prima richiesta.

**9.2** Se durante la fornitura l'importo del deposito viene trattenuto in tutto o in parte dal Fornitore, il Cliente sarà tenuto a ricostituirlo entro 5 (cinque) giorni. L'importo versato a titolo di deposito cauzionale verrà restituito, a seguito della verifica dei pagamenti, con la fattura di chiusura del Contratto, sempre che non sia trattenuto, in tutto o in parte, a saldo di fatture insolute.

**9.3** TWIN ENERGIA si riserva inoltre di richiedere eventuali integrazioni del deposito cauzionale, nel caso in cui nel corso della Fornitura si verificassero variazioni significative in merito al parametro di calcolo e/o variazioni della situazione economica del Cliente che comportassero un incremento del rischio di morosità del Cliente (ad es. ritardi nei pagamenti superiori a 30 (trenta) giorni solari dalla scadenza, per due fatture anche non consecutive).

**9.4** TWIN ENERGIA potrà inoltre richiedere il versamento della garanzia qualora la domiciliazione bancaria o postale della Fornitura di Energia Elettrica e/o Gas sia revocata o interrotta per 2 (due) volte nell'arco di 2 (due) mesi, anche non consecutivi. La verifica dell'affidabilità creditizia e l'eventuale richiesta di garanzie finanziarie (fidejussione o deposito cauzionale) potranno essere effettuate anche in corso di Fornitura ed i relativi costi sostenuti da TWIN ENERGIA saranno riacdebitati al Cliente.

**9.5** Indipendentemente dalla tipologia di utenza, qualora il Cliente non presti la garanzia richiesta, TWIN ENERGIA si riserva il diritto di risolvere il contratto ai sensi dell'art. 4, con comunicazione scritta al Cliente agli indirizzi da quest'ultimo comunicati e di rimettere il PdP al servizio di fornitura di ultima istanza previsto per la tipologia di Cliente interessato. Con la fattura di chiusura del rapporto contrattuale (anche nel caso di chiusura relativa a una sola delle somministrazioni) il relativo deposito cauzionale sarà restituito, senza bisogno di specifica richiesta del Cliente e con la maggiorazione degli interessi legali, qualora non trattenuto in tutto o in parte a saldo di eventuali fatture rimaste insolte e dei relativi interessi moratori. Qualora nel corso della somministrazione l'importo del deposito sia incamerato, in tutto o in parte, da TWIN ENERGIA il Cliente sarà tenuto a ricostituirlo con addebito sulla prima fattura utile. In caso di escussione totale o parziale, la fidejussione dovrà essere ricostituita entro 10 (dieci) giorni dalla data di notifica dell'avvenuta escussione.



**9.6** Per le utenze di Energia Elettrica alimentate in Media, Alta e Altissima Tensione e/o per le utenze Gas con consumi superiori a 200.000 Smc/anno TWIN ENERGIA si riserva la facoltà di richiedere in qualsiasi momento il versamento di un deposito cauzionale pari al consumo medio di 3 (tre) mesi di Fornitura, determinato sulla base del consumo annuo comunicato dal Distributore, e moltiplicato per il prezzo di Fornitura, incluse imposte, vigente al momento del calcolo per l'offerta applicata al Cliente.

Tale garanzia dovrà essere prestata da primario istituto di credito, o primaria compagnia di assicurazione, di gradimento di TWIN ENERGIA, per tutta la durata della Fornitura e a tutela di tutte le obbligazioni che il Cliente si assume con la stipula del Contratto, e dovrà avere scadenza 3 (tre) mesi oltre la data di fine Fornitura. La fideiussione sarà ritenuta valida solamente se costituita a prima richiesta assoluta e ogni eccezione rimossa da parte di TWIN ENERGIA e dovrà prevedere l'espressa rinuncia della banca/compagnia di assicurazione al diritto di opporre eccezioni al creditore garantito, l'esclusione dell'obbligo di quest'ultimo di proporre o proseguire iniziative nei confronti del debitore principale e, in genere, la rinuncia della banca ai diritti sanciti dagli artt. 1944 e 1957 Codice Civile. Qualora detto importo venga riscosso in tutto o in parte da TWIN ENERGIA, il Cliente è tenuto a ricostituire immediatamente la fideiussione per l'intero ammontare entro 5 (cinque) giorni lavorativi. Il Cliente è altresì tenuto a ricostituire la fideiussione, in occasione di ogni proroga del Contratto, ai sensi delle disposizioni delle presenti CGF. Nel caso in cui l'importo da garantire non superi € 5.000,00 (cinquemila/00 euro) il Cliente, in alternativa alla fideiussione, potrà versare un deposito cauzionale.

In caso di mancato rilascio della predetta garanzia, ovvero di mancato reintegro della stessa nei tempi previsti da parte del Cliente, il Fornitore avrà facoltà di non dare corso alla somministrazione, ovvero sospenderla, o di avvalersi della clausola risolutiva espressa ai sensi e per gli effetti dell'art. 4.

**9.7** Nel caso in cui un Cliente non domestico in continuità di fornitura risulti in situazioni di crisi o insolvenza, come definite dal Codice della Crisi d'Impresa e dell'Insolvenza, sarà facoltà di TWIN ENERGIA richiedere a garanzia dei pagamenti dovuti per la somministrazione, come richiesta dalla procedura, un deposito cauzionale fruttifero pari al 50% (cinquantapercento) del fatturato dell'anno precedente.

Il mancato rilascio così come l'invalida costituzione o ricostituzione da parte del Cliente delle garanzie di cui sopra entro 15 (quindici) giorni dal ricevimento della richiesta di TWIN ENERGIA comunicata anche via PEC, rappresenterà un grave inadempimento e pertanto darà facoltà a TWIN ENERGIA di risolvere il Contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 Codice Civile.

**9.8** Al fine di garantire i crediti derivanti dal Contratto, TWIN ENERGIA potrà stipulare uno o più accordi con primarie società di factoring e con primarie compagnie di assicurazione.

Qualora l'esito di tale operazione abbia esito negativo oppure venga revocato il fido da parte dell'assicurazione o della società di factoring a cui il

Fornitore abbia ceduto i crediti derivanti dal Contratto, TWIN ENERGIA si riserva di chiedere il versamento di un deposito cauzionale calcolato come all'art. 9.4

## **10. Ritardo nei pagamenti e rateizzazioni**

**10.1** In caso di omesso, parziale o ritardato pagamento rispetto al termine fissato nella fattura, fatto salvo ogni altro diritto riconosciuto dal Contratto, qualora il Cliente sia qualificabile come Consumatore ai sensi dell'art. 3 del Codice del Consumo, sarà applicato un interesse di mora, su base annua, pari al tasso ufficiale di riferimento (TUR) aumentato di 8 (otto) punti percentuali.

Qualora il Cliente non rientri in una delle categorie sopra indicate, in caso di mancato, parziale o ritardato pagamento delle fatture, fatto salvo ogni altro diritto riconosciuto dal Contratto, sarà applicato un interesse di mora, su base annua, pari alla misura ai sensi dell'art. 5 del D. Lgs. 231/02 del 09/10/2002, come di volta in volta applicabile, da applicarsi dal giorno successivo alla scadenza del termine di pagamento.

TWIN ENERGIA si riserva inoltre, ai sensi dell'art. 1194 Codice Civile ("Imputazione del pagamento agli interessi"), il diritto d'imputare i pagamenti ricevuti a copertura preventiva degli interessi dovuti alla data del pagamento, e successivamente al capitale, indipendentemente dall'eventuale diversa imputazione indicata dal Cliente.

**10.2** Nel caso di mancato o parziale pagamento, decorsa la scadenza della fattura, TWIN ENERGIA costituirà in mora il Cliente con diffida ad adempiere inviata con raccomandata A/R o PEC, indicando un termine per il pagamento non inferiore a 7 (sette) giorni. TWIN ENERGIA specificherà nella diffida ad adempiere le modalità con cui il Cliente potrà comunicare l'avvenuto pagamento. TWIN ENERGIA addebiterà per ciascun sollecito scritto di pagamento un importo pari a 25,00 € (venticinque/00 euro) inclusivo sia delle spese postali sia dei costi per l'attività di gestione e recupero del credito, fatto salvo il risarcimento del danno ulteriore. In assenza di pagamento da parte del Cliente dell'intero importo oggetto del sollecito di cui sopra alla scadenza indicata ed in assenza della comunicazione a TWIN ENERGIA del dovuto a mezzo mail all'indirizzo [crediti@twinenergia.it](mailto:crediti@twinenergia.it) oppure via PEC oppure con raccomandata A/R agli indirizzi di cui all'art. 13.1, decorsi 3 (tre) giorni lavorativi, TWIN ENERGIA richiederà al Distributore la sospensione della fornitura per morosità o la chiusura del PdP, addebitando al Cliente le spese della diffida, dei solleciti di pagamento inviati, nonché tutte le spese tecniche necessarie. Tale richiesta potrà essere inoltrata decorsi 40 (quaranta) giorni dalla ricezione da parte del cliente finale della raccomandata o PEC di costituzione in mora.

**10.3** In caso di morosità relativa a clienti finali di Energia Elettrica connessi in Bassa Tensione, qualora sussistano le condizioni tecniche del misuratore, in caso di morosità del Cliente, prima della sospensione della fornitura, verrà effettuata dal Distributore una riduzione della potenza ad un livello pari al 15% (quindici per cento) della potenza disponibile; decorsi 15 (quindici) giorni dalla riduzione della potenza disponibile, persistendo l'inadempimento da parte del Cliente, il Distributore, senza necessità di ulteriori comunicazioni, provvederà all'esecuzione dell'intervento di sospensione della Fornitura. La riattivazione della fornitura potrà riavvenire solo dopo la risoluzione delle violazioni contestate.

**10.4** Nei casi in cui l'intervento di chiusura del PdP per sospensione della fornitura per morosità non sia stato eseguito e l'impresa di distribuzione comunicata a TWIN ENERGIA la fattibilità tecnica ed economica dell'intervento di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna, TWIN ENERGIA potrà richiedere, previo invio al cliente di apposita comunicazione a mezzo raccomandata, all'impresa di distribuzione l'esecuzione dell'interruzione della somministrazione mediante interventi tecnici più complessi, come l'intervento di interruzione dell'alimentazione, il taglio colonna o il taglio diramazione. Il Contratto s'intenderà risolto all'atto dell'esecuzione dell'intervento. Il Cliente dovrà consentire all'impresa di distribuzione di accedere ai locali in cui è ubicato l'impianto di misura al fine di poter disalimentare il PdP in caso di inadempimento del cliente medesimo. Per ogni richiesta di sospensione e/o riattivazione della fornitura per morosità inviata al Distributore elettrico e/o gas, TWIN ENERGIA potrà addebitare un corrispettivo di importo pari a 50,00 € (cinquanta/00 euro). A seguito della sospensione della fornitura, qualora il Cliente non abbia provveduto a sanare la situazione di morosità, TWIN ENERGIA potrà procedere, senza ulteriore comunicazione, alla successiva cessazione amministrativa per morosità e il Contratto si intenderà automaticamente risolto ai sensi degli articoli 1454 e 1456 del Codice Civile.

**10.5** In deroga a quanto sopra citato, TWIN ENERGIA può richiedere la sospensione/interruzione Fornitura di Energia Elettrica e/o Gas al Distributore elettrico e/o Distributore gas, anche senza preavviso, nel caso di accertata appropriazione fraudolenta del bene, di manomissione e rottura dei sigilli del Contatore elettrico e/o gas ovvero di utilizzo degli impianti in modo non conforme agli usi e al Contratto.



**10.6** TWIN ENERGIA non sospenderà la Fornitura limitatamente ai seguenti casi: a) non sia stata effettuata da TWIN ENERGIA la comunicazione della costituzione in mora, nel modo sopra indicato; b) il Cliente abbia comunicato a TWIN ENERGIA l'avvenuto pagamento secondo le modalità indicate nella comunicazione di messa in mora di cui sopra; c) l'importo del mancato pagamento sia inferiore o uguale all'ammontare del deposito cauzionale o della garanzia equivalente applicata da TWIN ENERGIA e comunque inferiore ad un ammontare medio stimato relativo ad un ciclo di fatturazione; d) TWIN ENERGIA non abbia fornito una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito del malfunzionamento del gruppo di misura accertato dal Distributore Energia Elettrica e/o Gas, fatta salva la previsione relativa al reclamo scritto presentato dal Cliente oltre 10 (dieci) giorni solari dal termine fissato per il pagamento nella fattura oggetto di contestazione per consumo anormale, ai sensi dell'art. 5.2 bis lett. b) del TIMG e dell'art. 4.3 bis lett. B) del TIMOE.

**10.7** TWIN ENERGIA è tenuta a corrispondere al Cliente un indennizzo automatico in caso di mancato rispetto della regolazione in materia di costituzione in mora e sospensione della fornitura:

- a) 30,00 € (trenta/00 euro) nel caso in cui la Fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata una riduzione di potenza nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora;
- b) 20,00 € (venti/00 euro) nel caso in cui la Fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata una riduzione di potenza nonostante in via alternativa: I) il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento; II) il mancato rispetto del termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale qualora l'esercente la vendita non sia in grado di documentare la data di invio; III) il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice per sospensione della Fornitura per morosità.

Nei suddetti casi, al Cliente non sarà addebitato alcun costo per la sospensione e riattivazione della fornitura.

**10.8** Il Distributore elettrico e/o Distributore gas potrà procedere, anche su segnalazione del Fornitore, all'immediata sospensione della somministrazione in caso di accertato prelievo fraudolento (compresa l'ipotesi di riattivazione non autorizzata a seguito di sospensione per morosità), per cause di pericolo oggettivo, ovvero in caso di rottura dei sigilli del contatore o di manomissione dello stesso, ovvero in caso di accertata non conformità dell'impianto interno del Cliente alle norme tecniche vigenti sulla sicurezza degli impianti. In tali casi non sarà dovuto al Cliente alcun preavviso da parte del Fornitore.

**10.9** In caso di sospensione della somministrazione, il Cliente è tenuto a pagare il corrispettivo di sospensione e di eventuale riattivazione della fornitura nell'ammontare eventualmente previsto dall'ARERA o definito nel prezzario del Distributore, fermo restando l'obbligo di pagare le fatture non pagate o pagate parzialmente e gli importi previsti all'articolo 10.2.

**10.11** Qualora i PdP posti nella titolarità del Cliente siano non disalimentabili, TWIN ENERGIA potrà inviare al Cliente una raccomandata A/R o una PEC intimando il pagamento entro il medesimo termine di 30 (trenta) giorni. Decorso inutilmente tale termine, il Contratto s'intenderà risolto con conseguente richiesta di risoluzione del contratto di dispacciamento e trasporto. A seguito della richiesta il distributore competente: a) trasferirà i POD nel contratto di dispacciamento dell'esercente la Salvaguardia e/o nel contratto di dispacciamento del soggetto che esercita il servizio di fornitura di ultima istanza previsto per la tipologia di cliente interessato; b) darà luogo alla cessazione Amministrativa per morosità dei PDR. In caso di risoluzione contrattuale per morosità a seguito d'impossibilità di interruzione dell'alimentazione del PDR, TWIN ENERGIA sarà tenuta a trasmettere al Distributore Gas: copia delle fatture non pagate; copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del Cliente; copia della risoluzione del contratto con il Cliente e della documentazione attestante la ricezione della risoluzione da parte del Cliente; copia del contratto di fornitura (ove disponibile) o dell'ultima fattura pagata; documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del Cliente.

**10.12** TWIN ENERGIA, a fronte del pagamento da parte del Cliente moroso delle somme dovute, si impegna a inoltrare al Distributore Elettrico e/o al Distributore Gas la richiesta di riattivazione della somministrazione di cui alle Delibere ARERA 646/2015/R/eel e 574/2013/R/gas. TWIN ENERGIA potrà pretendere dal Cliente il pagamento di quanto dovuto e non pagato entro i termini previsti con riferimento a precedenti contratti di fornitura intercorsi e cessati tra le Parti – purché gli stessi abbiano ad oggetto la medesima fornitura (Energia Elettrica o Gas) del Contratto – procedendo anche con compensazioni dei debiti/crediti e ponendo in essere azioni a tutela del proprio credito, incluse, tra queste, l'eventuale sospensione e interruzione della somministrazione di Energia Elettrica o Gas di cui al Contratto. In caso di cessazione del Contratto, in presenza di morosità del Cliente, TWIN ENERGIA potrà porre in essere qualsiasi azione prevista dalla regolazione vigente a tutela del proprio credito.

**10.13** Il Cliente avente utenze di Energia Elettrica in Bassa Tensione o di Gas con consumi annui fino a 200.000 Smc, può richiedere la rateizzazione entro e non oltre la scadenza della bolletta inviando una richiesta scritta a TWIN ENERGIA. La rateizzazione può essere concessa solo per importi superiori a 100,00 € (cento/00 euro) facendone richiesta ai canali di contatto di cui all'art. 13.1 entro la data di scadenza indicata sulla fattura. Sulle somme oggetto di rateizzazione saranno calcolati interessi applicando il Tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea.







A eccezione dei casi previsti al paragrafo che segue, TWIN ENERGIA concederà un numero massimo di rate pari a 4 (quattro), numerosità eventualmente derogabile a insindacabile giudizio e concessione di TWIN ENERGIA.

Il Fornitore informa il Cliente della possibilità di rateizzazione, segnalandone altresì la facoltà all'interno della fattura relativa al pagamento rateizzabile, nei seguenti casi: a) per i contratti di Energia Elettrica: i. per i Clienti finali domestici, qualora la fattura contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui al successivo punto iii. sia superiore al centocinquanta per cento dell'addebito medio delle fatture emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente fattura contenente ricalcoli; ii. per i Clienti finali diversi da quelli di cui al punto i. trattati monorari, qualora la fattura contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui al successivo punto iii. sia superiore al duecentocinquanta per cento dell'addebito medio delle fatture emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente fattura di conguaglio; iii. per tutti i Clienti ai quali, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al Cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura, a eccezione dei casi accertati dal Distributore di manomissione del gruppo di misura; iv. per tutti i Clienti, nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione indicata all'art. 7; v. per tutti i Clienti, nei casi di fatturazione di importi anomali, di cui all'art. 9, comma 9.1, del TIQV non già previsti dalle precedenti lettere; b) per i contratti di Gas: i. per i Clienti per i quali la periodicità di fatturazione non è mensile qualora la fattura contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui ai successivi punti ii. e iii. sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle fatture emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente fattura contenente ricalcoli, salvo il caso in cui la differenza fra l'addebito fatturato nella fattura contenente il ricalcolo e gli addebiti fatturati nelle fatture emesse sulla base di consumi stimati sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi; ii. per tutti i Clienti ai quali, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al Cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura, a eccezione dei casi accertati dal Distributore di manomissione del gruppo di misura; iii. per i Clienti con un gruppo di misura accessibile a cui, a causa di una o più mancate letture, sia richiesto il pagamento di importi ricalcolati sulla base di consumi effettivi; iv. per tutti i Clienti, limitatamente ai punti con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc, nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione indicata all'art. 8; v. per tutti i Clienti, limitatamente ai punti con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc, nei casi di fatturazione di importi anomali, di cui all'art. 9.2, del TIQV non già previsti dalle precedenti lettere. Le somme oggetto di rateizzazione saranno suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante, non cumulabili e saranno maggiorate del Tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della fattura. In caso di pagamento effettuato con modalità diverse da quelle comunicate da TWIN ENERGIA, in assenza della dichiarazione prevista all'art. 1193 del Codice Civile TWIN ENERGIA ha facoltà di imputare prioritariamente l'importo pagato alle fatture con data di emissione anteriore. In caso di unica fattura per il Gas e l'Energia Elettrica, in deroga al disposto degli artt. 1193-1195 del Codice Civile e a quanto stabilito nel presente art. 8, ogni pagamento parziale effettuato con modalità diverse da quelle eventualmente comunicate da TWIN ENERGIA, verrà prioritariamente imputato a quanto dovuto (inclusi eventuali interessi moratori) per il Gas.

## **11. Imposte e tasse**

**11.1** Oltre ai corrispettivi previsti nel Contratto, sono posti a carico del Cliente tutti i diritti e le imposte che TWIN ENERGIA è tenuta a pagare all'Amministrazione Finanziaria e/o agli Enti Locali in relazione al Contratto stesso. Il trattamento fiscale in materia di IVA, accise ed imposte addizionali è determinato per i consumi di Gas sulla base della tassazione prevista per gli "usi civili". La normativa fiscale riguardante la Fornitura di Energia Elettrica e di Gas prevede, per alcuni utilizzi, un trattamento fiscale agevolato.

TWIN ENERGIA applicherà il trattamento fiscale sulla base della tipologia di utenza contrattualizzata, nonché delle istanze, delle dichiarazioni e della documentazione, consegnate dal Cliente, opportunamente compilate e riportanti tutti gli elementi necessari all'applicazione del regime fiscale richiesto.

Il Cliente che ritenesse di rientrare in tali categorie di utilizzo e di poter essere assoggettato al trattamento agevolato, deve inviare una specifica richiesta a TWIN ENERGIA. Gli effetti dell'applicazione del trattamento fiscale agevolato decorrono dalla data di presentazione delle istanze, delle dichiarazioni e della documentazione idonea prodotta dal Cliente a TWIN ENERGIA con eccezione dei casi in cui tale decorrenza venga diversamente determinata direttamente dall'Amministrazione Finanziaria e/o dalla normativa applicabile.

In assenza di idonea richiesta e documentazione TWIN ENERGIA applicherà:

- per l'Energia Elettrica, l'aliquota IVA e l'aliquota di accisa prevista in relazione alla tipologia di utenza contrattualizzata; - per il Gas, l'aliquota IVA e le aliquote di accisa e di imposta addizionale previsti per gli "usi civili".

Il Cliente condominio o titolare di un PdP per "altri usi" o per "servizio pubblico" (secondo le fattispecie definite nell'articolo 2.3 del TIV), s'impegna, nel caso sussistano contemporaneamente utilizzi di Energia Elettrica soggetti a diversa tassazione e qualora non sia stato stipulato con l'ufficio dell'Agenzia delle Dogane un canone d'imposta corrispondente in base ai consumi presunti tassabili ed alle rispettive aliquote, a comunicare a TWIN ENERGIA, entro il secondo giorno feriale del mese successivo a quello di prelievo, i valori mensili dei quantitativi di Energia Elettrica destinati ad usi esenti e/o esclusi.

TWIN ENERGIA procederà, in caso di mancanza di tali comunicazioni, e degli atti con cui l'Ufficio dell'Agenzia delle Dogane ha riconosciuto le distinte tassazioni, a tassare l'intero quantitativo di Energia Elettrica somministrata ad usi soggetti a imposta. Salvo diversa richiesta scritta del Cliente mediante apposita modulistica consegnata al fornitore prima della decorrenza della Fornitura, TWIN ENERGIA si impegna ad effettuare le dichiarazioni alle Agenzie delle Dogane competenti ed a eseguire i versamenti previsti per legge.

**11.2** Sarà cura del Cliente fornire tempestivamente a TWIN ENERGIA l'aggiornamento dell'istanza, delle dichiarazioni e della documentazione, nel caso di variazioni riguardanti l'impiego dell'Energia Elettrica e/o Gas, la destinazione d'uso dei locali, la tipologia di attività svolta, la titolarità dell'utenza (cessione, affitto, cambiamenti di ragione sociale, denominazione, tipologia societaria, indirizzo ecc.), nonché ogni altro elemento in precedenza dichiarato. Il Cliente si assume la responsabilità dell'esattezza e della veridicità dei dati contrattuali e delle suddette altre dichiarazioni (impegnandosi altresì a comunicarne tempestivamente le eventuali variazioni) e manleva TWIN ENERGIA da ogni responsabilità in merito alla corretta applicazione delle imposte di conseguenza determinate. Saranno in ogni caso posti a carico del Cliente eventuali recuperi di imposte, sanzioni pecuniarie, indennità, interessi ed ogni altra somma che TWIN ENERGIA fosse tenuta a pagare ai soggetti preposti (Amministrazione Finanziaria e/o Enti Locali) in conseguenza di accertamenti da cui risulti una minore tassazione, dovuta alla non corrispondente realtà tra quanto accertato e quanto dichiarato dal Cliente. Ogni rimborso da TWIN ENERGIA al Cliente di quanto da questi pagato per i titoli di cui al presente articolo, che risultasse non dovuto da TWIN ENERGIA ai medesimi soggetti preposti, sarà possibile solo entro i termini e nella misura in cui TWIN ENERGIA potrà ottenere il rimborso dall'Amministrazione Finanziaria e/o Enti Locali.

Per le prestazioni di eventuali servizi aggiuntivi sarà applicato il regime IVA previsto dalla tipologia del servizio fornito.



## **12. Variazioni contrattuali per modifiche normative e variazioni unilaterali di clausole contrattuali**

**12.1** Eventuali condizioni imposte da provvedimenti delle autorità pubbliche competenti s'intendono automaticamente inserite nel Contratto, con abrogazione delle clausole che risultassero incompatibili. Fatto salvo quanto precede, TWIN ENERGIA si riserva il diritto di modificare unilateralmente per giustificato motivo le condizioni contrattuali, incluse quelle economiche, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo, i corrispettivi di Fornitura e le periodicità di fatturazione. Ai fini del Contratto si intende per "giustificato motivo" il mutamento del contesto legislativo o regolamentare di riferimento, così come mutamenti dei presupposti economici utilizzati da TWIN ENERGIA per la formulazione delle condizioni economiche e contrattuali. TWIN ENERGIA comunicherà le modifiche in forma scritta su supporto durevole, preventivamente accettato dal Cliente, con un preavviso non inferiore a quanto previsto dal vigente Codice di Condotta Commerciale e, attualmente, pari a 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni.

**12.2** Nel caso di mancato rispetto dei termini di preavviso della comunicazione, TWIN ENERGIA riconoscerà al Cliente un indennizzo automatico, attualmente pari a 30,00 € (trenta/00 euro), come previsto dal vigente Codice di Condotta Commerciale. In caso di dissenso, il Cliente potrà recedere senza oneri dal Contratto con comunicazione a mezzo raccomandata A/R che dovrà pervenire a TWIN ENERGIA entro e non oltre 30 (trenta) giorni solari dalla data di ricezione della comunicazione di TWIN ENERGIA. In tal caso, il recesso diverrà efficace alle ore 24:00 del giorno precedente a quello in cui le modifiche avrebbero trovato altrimenti applicazione. In caso di mancata comunicazione da parte del Cliente o laddove non segua a quest'ultima una richiesta di subentro nella fornitura da parte di altro fornitore, entro il giorno 10 del mese antecedente alla decorrenza delle nuove condizioni oggetto di rinnovo, le condizioni modificative e/o integrative proposte si riterranno accettate e troveranno applicazione dalla data indicata nella comunicazione al Cliente. Qualora il Cliente richieda la variazione delle Condizioni Economiche in essere, TWIN ENERGIA si riserva la facoltà di valutare se accettare o meno la richiesta, nonché la facoltà di definire gli eventuali tempi di decorrenza in caso di accettazione.

**12.3** Nel caso di contratti relativi a forniture di POD alimentati in Media, Alta o Altissima Tensione o consumi Gas superiori a 200.000 Smc/anno TWIN ENERGIA si riserva di variare unilateralmente le condizioni economiche e contrattuali con comunicazione scritta inviata con un preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni rispetto alla decorrenza delle stesse. Le comunicazioni di rinnovo delle condizioni economiche dei contratti per la fornitura di Energia Elettrica e/o Gas aventi ad oggetto POD alimentati in Media, Alta o Altissima tensione e/o PDR con consumi annui superiori a 200.000 Smc, potranno essere effettuate con un preavviso di 30 (trenta) giorni per iscritto. Il Cliente dovrà comunicare a TWIN ENERGIA la non accettazione del rinnovo entro 15 (quindici) giorni dal ricevimento della comunicazione, con raccomandata A/R o PEC.

## **13. Comunicazioni relative al Contratto e reclami**

**13.1** Tutte le comunicazioni relative al Contratto dovranno essere fatte per iscritto e dovranno riportare sia i dati identificativi del Cliente, sia i dati identificativi dell'utenza.

Dette comunicazioni, dovranno essere inoltrate esclusivamente ai seguenti recapiti:

Twin s.r.l. PIVA e CF : 04169560044- e-mail: [assistenza@twinenergia.it](mailto:assistenza@twinenergia.it)

Il Cliente potrà inoltrare reclami e ottenere le informazioni necessarie utilizzando eventualmente il modulo predisposto dal Fornitore stesso reperibile presso i suoi uffici e pubblicato sul sito internet [www.twinenergia.it](http://www.twinenergia.it) inviandolo a:

Twin s.r.l. – Servizio Reclami - e-mail a [reclami@twinenergia.it](mailto:reclami@twinenergia.it). Il Fornitore si riserva di indicare in bolletta eventuali ulteriori canali attraverso cui chiedere informazioni e/o presentare reclamo. È fatta salva la possibilità di inviare il reclamo scritto senza utilizzare il modulo fornito dal Fornitore, a condizione che la comunicazione del Cliente contenga almeno: purché tale comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi: nome e cognome, indirizzo di Fornitura, indirizzo postale (se diverso dall'indirizzo di Fornitura) o telematico, servizio cui si riferisce il reclamo scritto (Fornitura Energia Elettrica, Gas o entrambe) e, in caso di reclamo per fatturazione anomala, indicando anche il dato dell'autolettura e la relativa data.

**13.2** TWIN ENERGIA è tenuta ad applicare gli standard specifici di qualità commerciale e, ove previsti, gli indennizzi automatici stabiliti dall'ARERA per il mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale ai sensi del Codice di Condotta Commerciale e del TIQV. Qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile a cause di forza maggiore, oppure cause imputabili al Cliente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi e in caso di reclami carenti delle informazioni minime riportate in precedenza, che non rendano possibile identificare il Cliente, TWIN ENERGIA non è tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico.

**13.3** Il Cliente ha l'obbligo di comunicare tempestivamente al Fornitore e per iscritto tutte le variazioni inerenti alla fornitura, inclusi eventuali mutamenti della situazione societaria del Cliente, o i propri PdP, ai recapiti di cui all'art. 13.1.

## **14. Dispacciamento e Trasporto dell'Energia Elettrica e del Gas**

**14.1** Con la sottoscrizione della Proposta di Contratto e dei suoi allegati, il Cliente conferisce irrevocabilmente mandato, in via esclusiva e a titolo gratuito a TWIN ENERGIA affinché quest'ultima, dopo il perfezionamento del contratto, gestisca in nome proprio e nell'interesse del Cliente il contratto di trasporto e dispacciamento dell'Energia Elettrica con il gestore della rete nonché il contratto di distribuzione relativo al PdP con il Distributore elettrico e/o Distributore gas avente ad oggetto la prestazione del servizio di trasporto per conto del Cliente, inclusa la ricezione e la gestione dei dati di misura e consumo, nonché a richiedere al Distributore competente, su richiesta e per conto del Cliente, le prestazioni relative alla gestione della connessione o allacciamento dei PdP (a titolo esemplificativo e non esaustivo: allacciamento, voltura, aumento di potenza, spostamento di gruppo di misura, disattivazioni, ecc.). TWIN ENERGIA per l'espletamento delle attività sopra indicate, potrà avvalersi di soggetti terzi nei rapporti con i gestori dei servizi di rete, a tal fine il Cliente conferisce espressamente a TWIN ENERGIA la facoltà di subdelega a favore di altre società del gruppo o di terzi muniti dei necessari poteri e autorizzazioni.

**14.2** Ai sensi degli art. 16.2 TIMOE e del 19.2 TIMG, TWIN ENERGIA dichiara di non essere utente né del trasporto, del dispacciamento e del servizio di distribuzione; perciò, non stipulando direttamente i relativi contratti con il gestore della rete elettrica nazionale e i distributori locali, detti contratti saranno dunque stipulati dai soggetti terzi di cui al precedente comma.

**14.3** Il contratto di fornitura sarà risolto automaticamente nel caso in cui l'utente del trasporto, del dispacciamento e del servizio di distribuzione che svolgono attività per conto di TWIN ENERGIA risultino inadempienti.

In tali casi: a) il contratto di fornitura di Gas continuerà a essere eseguito in coerenza coi termini previsti dall'art. 27bis della Delibera ARG/gas 138/04 e la fornitura verrà comunque garantita, qualora il cliente non abbia trovato un altro esercente la vendita, nell'ambito dei servizi di ultima istanza; b) il contratto di fornitura di Energia Elettrica continuerà a essere eseguito in coerenza coi termini previsti dall'Allegato B alla Delibera 487/2015/R/eel e la fornitura verrà comunque garantita da parte dell'esercente il servizio di fornitura di ultima istanza previsto per la tipologia di Cliente interessato.



## **15. Modalità di prelievo e di utilizzo del gas (disposizioni applicabili soltanto alla fornitura di Gas)**

**15.1** Il Gas fornito è composto da gas naturali costituiti essenzialmente da metano. Per motivi di sicurezza, il Gas è fornito opportunamente odorizzato.

**15.2** La fornitura viene concessa per gli usi dichiarati dal Cliente ai fini della conclusione del Contratto nei limiti della portata richiesta; non sono consentiti prelievi eccedenti la potenzialità massima installata e, nel caso in cui essi abbiano luogo, il Cliente risponderà di tutti i danni causati.

**15.3** La somministrazione del gas può essere richiesta per le categorie d'uso definite nel TISG, allegato A alla Delibera 148/2019/R/gas del 16/O4/2019 e ss.mm.ii.

**15.4** Ogni modifica negli utilizzi del gas oggetto della fornitura deve essere preventivamente comunicata al Fornitore. Il Cliente potrà attuare la variazione comunicata solo a seguito di autorizzazione scritta del Fornitore e, ove necessario, previa integrazione del Contratto.

**15.5** Nel caso in cui la comunicazione di variazione d'uso non sia stata effettuata e questo comporti una diversa applicazione di tariffe e/o imposte, dirette o indirette, il Fornitore si riserva il diritto di rifatturare i consumi dell'utenza secondo i corretti valori tariffari e/o fiscali a decorrere dal momento in cui la modifica è stata realizzata.

## **16. Responsabilità relative all'impianto**

**16.1** Per gli impianti gas già allacciati al momento della conclusione del Contratto, il Cliente dichiara che il/i PdP indicato/i nell'Adesione sono adeguatamente collegati alla rete di distribuzione locale e le opere realizzate per collegare gli impianti sono adeguate ai propri fabbisogni. Qualora, invece, si rendesse necessario provvedere all'allacciamento del PdP ovvero all'adeguamento di tali opere, il Cliente, per tramite del Fornitore, si impegna a prendere i necessari accordi con l'impresa esercente il servizio di distribuzione alla cui rete locale è connesso il proprio impianto.

**16.2** Il Cliente dichiara che l'impianto interno, in tutte le sue componenti (punto di prelievo/riconsegna, complessi di misura ecc.), è conforme alle norme tecniche ed alle disposizioni di sicurezza vigenti e si impegna ad utilizzare il Gas e l'Energia Elettrica nel rispetto delle migliori regole di prudenza e sicurezza, mantenendo integri i propri impianti e le apparecchiature di consegna e misura del Distributore nonché a porre in essere quanto necessario ed opportuno al fine di garantire la sicurezza del sistema di distribuzione e l'erogazione dei servizi di rete da parte del Distributore.

**16.3** Si considerano impianti e apparecchi del Cliente quelli situati a valle del misuratore, ossia quelli situati oltre il punto di raccordo di uscita del misuratore stesso. Sono invece del distributore competente gli impianti ed apparecchi diversi da quelli del Cliente, finalizzati alla fornitura dell'Energia Elettrica o del Gas.

Gli impianti e apparecchi del Cliente devono rispettare le norme di legge e di sicurezza e il loro utilizzo non deve provocare disfunzioni alla rete di distribuzione a cui sono connessi. A tal fine il Distributore elettrico e/o gas può effettuare, anche su indicazione del Fornitore, controlli sugli impianti del Cliente in caso di accertate irregolarità, che costituiscano situazioni oggettive di pericolo, e ha facoltà di sospendere la fornitura, finché il Cliente non abbia normalizzato la situazione.

**16.4** Nei casi di cessazione della fornitura di Gas per sospensione per morosità o per richiesta volontaria di disattivazione da parte del Cliente, il Fornitore informa che, per i punti di riconsegna dotati di smart meter, la fornitura di Gas sarà sospesa da remoto mediante chiusura dell'elettrovalvola presente sul Contatore gas (salvo che risulti impossibile effettuare l'operazione per motivi tecnici). La chiusura dell'elettrovalvola determina l'interruzione del flusso di Gas agli apparecchi di utilizzazione (caldaia, scaldacqua, piano cottura ecc.) e, nel caso in cui essi siano in funzione, provoca lo spegnimento delle fiamme e l'intervento dei dispositivi di blocco e di sicurezza (es. termocoppie) eventualmente presenti sugli apparecchi. Di seguito si riportano alcune precauzioni che il Cliente è tenuto ad adottare in queste situazioni:

- È necessario spegnere tutti gli apparecchi di utilizzazione alimentati a gas e chiudere preventivamente tutti i rubinetti di intercettazione posti a monte dei collegamenti degli apparecchi di utilizzazione a gas;
- In caso di esecuzione di lavori sull'impianto di utenza gas è obbligatorio rivoTwin energarsi ad un installatore abilitato ai sensi del DM 37/08;
- Solo l'installatore abilitato ha titolo per modificare l'impianto di utenza o per installare/disinstallare in sicurezza gli apparecchi di utilizzazione; - Qualora si intendano disinstallare apparecchi di utilizzo sarà sempre necessario l'intervento di un installatore abilitato che dovrà chiudere le predisposizioni dei collegamenti rimaste libere dopo la rimozione degli apparecchi con un idoneo tappo;
- In caso di utilizzo di piani di cottura a gas sprovvisti del dispositivo di sorveglianza di fiamma (termocoppia) è necessario sorvegliare con scrupolo la fiamma e in caso di spegnimento, per insufficiente afflusso di gas, è necessario disattivare il piano cottura e chiudere il rubinetto di intercettazione posto immediatamente a monte del collegamento del piano cottura (in corrispondenza del portagomma o del collegamento con tubo di rame o con tubo PLT-CSST);
- In caso di utilizzo di caldaia o scaldacqua è opportuno spegnere sempre l'apparecchio in caso di non utilizzo e qualora si riscontri la mancanza di alimentazione è necessario chiudere la valvola posta a monte del collegamento dell'apparecchio all'impianto di utenza gas.

Nel caso in cui il possesso dell'immobile in questione passi (per esempio vendita dell'immobile, cessazione di contratto di locazione) ad un soggetto diverso, il Cliente dovrà trasferire al nuovo possessore tutte le informazioni e le avvertenze in questione in quanto rilevanti.

**16.5** Il Fornitore si limita ad acquisire le dichiarazioni e le certificazioni di competenza del Distributore, non assume alcuna responsabilità in relazione all'impianto e alle attività di competenza del Distributore e/o del Cliente.

**16.6** Con riferimento alla somministrazione di gas chiunque usi, anche occasionalmente, gas naturale o altro tipo di gas fornito tramite reti di distribuzione urbana o reti di trasporto, beneficia in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas, ai sensi della Del. 167/2020/R/gas. La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale; da essa sono esclusi: a. i clienti finali di gas metano diversi dai clienti domestici o condominiali domestici dotati di un misuratore di classe superiore a G25 (la classe del misuratore è indicata in bolletta); b. i consumatori di gas metano per autotrazione. Per ulteriori informazioni circa la copertura assicurativa e la modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro, si può contattare direttamente lo Sportello per il Consumatore di energia al Numero Verde 800.166.654 o con le modalità indicate nel sito di ARERA. In caso di sinistro, è sufficiente richiedere a TWIN ENERGIA o scaricare dal sito del Comitato Italiano Gas ("Cig") ([www.cig.it](http://www.cig.it)) il modulo per la denuncia di sinistro ed inviarlo, compilato in ogni sua parte, al Cig stesso, all'indirizzo indicato nel modulo.



**16.7** La realizzazione, l'esercizio e la manutenzione dell'impianto interno e degli apparecchi di utilizzazione sono di esclusiva competenza e responsabilità del Cliente. In conformità con il D.M. 37/2008 per la sicurezza degli impianti, il Cliente è responsabile della corretta conservazione e dell'integrità del Contatore elettrico e/o gas e dell'eventuale manomissione, salvo eventi indipendenti dalla volontà del Cliente e comunque a lui non imputabili. Il Cliente dovrà avvertire immediatamente il Distributore elettrico e/o gas in caso di difettoso funzionamento del Contatore elettrico e/o gas o di altra parte dell'impianto di proprietà del Distributore elettrico e/o gas e dovrà permettere a questi ultimi l'accesso al loro impianto. TWIN ENERGIA rende disponibile sul proprio sito web informazioni sulle modalità da seguire per una corretta e sicura gestione degli impianti di utenza, per l'uso sicuro ed efficiente del Gas e per il risparmio energetico, come previsto dalla Delibera ARERA 40/2014/R/gas.

**16.8** Nel caso di Contatore elettrico o Contatore gas installato presso il Cliente, questi si impegna a consentire al personale del Fornitore, al personale del Distributore elettrico/gas o ad altro personale da questi incaricato, nei limiti della competenza di ciascuno, l'accesso alla proprietà privata per effettuare le normali operazioni di servizio quali: a) lettura; b) controllo; c) chiusura e sostituzione del Contatore elettrico/gas; d) verifica delle condizioni di sicurezza della fornitura; e) disalimentazione o sospensione per motivi di carattere tecnico o morosità.

Qualora il Cliente si opponga o l'accesso venga in qualche modo impedito, il Distributore può, previa diffida formale, sospendere la fornitura disalimentando il punto di prelievo.

## **17. Sospensione e interruzione della somministrazione per cause non imputabili al Fornitore (forza maggiore)**

**17.1** In caso di lavori programmati sulle Condotte, il Distributore gas può sospendere l'erogazione del servizio di distribuzione. Non è riconosciuto alcun indennizzo o risarcimento per il Cliente per la sospensione programmata o per la riduzione o sospensione dell'erogazione del Gas da parte del Distributore gas per caso fortuito o per causa di forza maggiore; in ogni caso tali sospensioni non potranno costituire motivo per il Cliente di risoluzione del Contratto.

**17.2** La trasmissione e il dispacciamento dell'Energia Elettrica sulla rete di trasmissione nazionale sono affidati alla responsabilità di Terna S.p.A., mentre la distribuzione fino al PdP del Cliente è di competenza del Distributore elettrico. TWIN ENERGIA non è pertanto responsabile ad alcun titolo in caso di problemi tecnici concernenti la consegna dell'Energia Elettrica al PdP, salvo che dipendano da fatti imputabili a TWIN ENERGIA. Tali problemi tecnici afferiscono esclusivamente ai rapporti tra Cliente e Terna S.p.A. e/o Distributore elettrico (ad esempio, variazioni di tensione, di frequenza o di forma d'onda, interruzioni della continuità del servizio, microinterruzioni, buchi di tensione, anomalie connesse alla gestione del collegamento del PdP del Cliente alla rete elettrica).

**17.3** TWIN ENERGIA s'impegna comunque a fornire su richiesta del Cliente le informazioni in suo possesso, necessarie affinché il Cliente stesso possa eventualmente agire nei confronti del soggetto responsabile. In ogni caso, TWIN ENERGIA non è responsabile per sospensioni o interruzioni della somministrazione causati da eventi naturali, caso fortuito, leggi, provvedimenti di pubbliche autorità che rendano alla stessa, in tutto o in parte, impossibili gli adempimenti degli obblighi posti a suo carico, regolamenti o ingiunzioni di enti che esercitano autorità e controllo sulla somministrazione, scioperi, stato di guerra, o qualsiasi altra causa eccezionale al di fuori del proprio controllo, compresa l'indisponibilità temporanea del servizio di trasmissione e/o distribuzione dell'Energia Elettrica e Gas a livello nazionale o locale, anche per inadempienza verso il Cliente di Terna S.p.A., del Distributore o del Trasportatore, salvo che la causa dell'inadempienza non sia imputabile a precedenti inadempienze di TWIN ENERGIA.

## **18. Legge applicabile e Foro Territoriale competente**

**18.1** Il Contratto è regolato dalla legge italiana.

**18.2** Per ogni eventuale controversia comunque originata dal Contratto o a esso connessa o da esso derivante, nel caso in cui il Cliente sia qualificabile come Consumatore, sarà competente in via esclusiva il Foro del luogo di residenza o del domicilio eletto dal Cliente stesso nel territorio italiano.

**18.3** In tutti gli altri casi ogni controversia comunque originata e connessa con il Contratto o da esso derivante, sarà di competenza esclusiva del Foro di Milano (MI).

**18.4** Il Cliente che, dopo aver inviato il Reclamo, ritenesse insoddisfacente la risposta o qualora siano trascorsi 40 (quaranta) giorni solari dall'invio del reclamo senza aver ricevuto risposta da parte del Fornitore, può proporre il tentativo di conciliazione gratuito, direttamente o mediante un delegato, presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità, come da disciplina contenuta nel TICO. La domanda di conciliazione non può essere presentata oltre un anno dalla data di invio del reclamo. Lo svolgimento del tentativo di conciliazione non preclude in ogni caso la concessione dei provvedimenti giudiziali urgenti e cautelari.

L'elenco degli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie è disponibile accedendo direttamente al sito web dell'ARERA [www.arera.it](http://www.arera.it). Per maggiori informazioni sul Servizio di conciliazione è possibile utilizzare l'indirizzo e-mail [serviziocconciliazione@acquirenteunico.it](mailto:serviziocconciliazione@acquirenteunico.it) o contattare lo Sportello per il Consumatore di energia al numero 800.166.654. Tutti gli operatori, venditori o distributori, a eccezione del FUI (Fornitore di Ultima Istanza gas), sono tenuti a prender parte al tentativo di conciliazione presso il Servizio dell'Autorità. Il GSE è tenuto a partecipare alle procedure attivate dal prosumer se attinenti allo scambio sul posto o al ritiro dedicato.

## **19. Informativa relativa al trattamento dei dati personali ai sensi del D.lgs 196/03, D.Lgs. 101/2018 e ss.mm.ii. e del Regolamento Europeo 679/2016 (GDPR).**

19.1 Twin s.r.l. - Società Benefit, in persona del legale rappresentante pro tempore, in qualità di titolare del trattamento, informa il Cliente che, ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento europeo generale sulla protezione dei dati 679/2016 (di seguito GDPR) e del D.lgs. 196/03, D.Lgs. 101/2018 e ss.mm.ii. i dati personali forniti dal Cliente in relazione al prodotto e servizio erogato saranno trattati in conformità all'anzidetta normativa, improntandosi ai principi di correttezza, liceità, proporzionalità di interessi e trasparenza nonché alla tutela della sua riservatezza e dei suoi diritti, con le modalità e per i termini di seguito meglio descritti e per le finalità indicate al punto 21.3. I dati potranno essere (i) forniti volontariamente dal Cliente per la conclusione del contratto, al momento della registrazione sui siti internet del Fornitore e/o attraverso il contatto con i dipendenti, gli agenti, i rappresentanti, i commerciali, gli operatori telefonici del Fornitore a tal fine preposti, nonché (ii) raccolti e trattati dal Fornitore per dare corso al contratto e alle obbligazioni ad esso relative. La presente informativa si applica a tutti i clienti, nonché a clienti potenziali in fase di contrattazione o di manifestazione di interesse ai prodotti e/o servizi del Fornitore, di seguito indicati come "interessati" al trattamento dei dati personali.





**19.2 Tipologia dei dati** – I dati oggetto di trattamento sono: (i) dati che permettono l'identificazione diretta (quali a titolo meramente esemplificativo: dati anagrafici, dati di contratto, dati contrattuali e di consumo); (ii) dati particolari, in tal caso solo nei casi e con le modalità previste dalla legge.

**19.3 Finalità e modalità del trattamento dei dati** – I dati personali del Cliente saranno trattati esclusivamente per le finalità di seguito indicate. (A) finalità strettamente connesse, strumentali e necessarie all'adempimento delle obbligazioni inerenti ai rapporti con il Fornitore o altre attività assimilabili, quali: 1) attività pre e post contrattuali-preliminari alla conclusione del Contratto; 2) attivazione/disattivazione/allacciamento dei siti di fornitura e attività connesse alla eventuale assistenza tecnica; 3) vendita, consegna, installazione/disinstallazione e gestione dei prodotti e tutte le attività a ciò inerenti e conseguenti ivi inclusi i trattamenti necessari all'esecuzione di eventuali attività pre e post vendita; 4) attività correlate alla garanzia sui prodotti medesimi 5) gestione di eventuali variazioni contrattuali; 6) gestione delle variazioni relative alle anagrafiche; 7) gestione degli incassi 8) gestione letture/misure dei consumi; 9) fatturazione e attività connesse; 10) gestione di eventuali richieste di informazioni, interventi, assistenza, reclami, contenziosi; 11) tutela ed eventuale recupero del credito, ivi incluse verifiche sulla solvibilità del Cliente. Il conferimento dei dati personali per tali finalità è obbligatorio ed implicito nella conclusione del contratto/attività precontrattuali ed un eventuale mancato conferimento pregiudica la fornitura dei prodotti/servizi richiesti. L'acquisizione del consenso al trattamento dei Dati Personali non è infatti necessario per tutti i trattamenti connessi e/o indispensabili all'esecuzione degli obblighi derivanti da un contratto di cui l'interessato è parte o per adempiere, prima della conclusione del contratto, a specifiche sue richieste. Il periodo di conservazione dei dati non sarà superiore a 10 anni dalla cessazione del contratto, salvo diversi termini previsti dalla normativa civile e fiscale. (B) finalità promozionali, commerciali e di marketing, quali: 1) invio/comunicazione di materiale pubblicitario, informativo, promozionale su nuovi prodotti/servizi del Fornitore e/o di altre società controllate/controllanti e/o collegate alla stessa, nonché di società terze; 2) vendita diretta e/o collocamento di prodotti/servizi, agevolazioni e promozioni dello stesso Fornitore e/o di altre società controllate/controllanti e/o collegate al Gruppo della stessa, nonché di società terze, mediante differenti canali di vendita o società terze incaricate; 3) verifica del grado di soddisfazione della qualità del prodotto/servizio erogato direttamente o tramite società specializzate, mediante interviste o altri mezzi di rilevazione. L'accettazione esplicita della presente informativa mediante sottoscrizione cartacea, accettazione informatica (opt-in) effettuata online, adempimento degli obblighi contrattuali e delle altre condizioni previste dall'art. 6 del Regolamento Europeo 679/2016 costituisce base giuridica per il trattamento dei dati personali. Il periodo di conservazione non sarà superiore ai 12 mesi dal termine del rapporto contrattuale.

Il trattamento dei dati personali è realizzato per mezzo delle operazioni indicate nel D.lgs 196/O3, D.Lgs. 101/2018 e ss.mm.ii. e all'art. 4 n. 2) GDPR e precisamente: raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, cancellazione e distruzione.

Il trattamento dei dati personali sarà effettuato, dal responsabile/dai responsabili e dai soggetti autorizzati (incaricati) con l'osservanza di ogni misura cautelativa tramite supporti cartacei e/o informatici e comunque mediante strumenti idonei a garantire la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati attraverso l'adozione di adeguate misure di sicurezza, così come prescritto dalla normativa applicabile. I dati non saranno oggetto di profilazione né oggetto di processi decisionali automatizzati.

I dati saranno conservati presso il titolare dei dati e presso i responsabili al trattamento dei dati da esso designati. In ogni caso, i dati personali del Cliente saranno conservati e trattati all'interno dei confini dello spazio economico europeo.

#### **19.4 Natura della raccolta dei dati e basi giuridiche del trattamento**

Il conferimento dei dati personali del Cliente per le finalità (A) è obbligatorio e implicito nella conclusione del contratto/attività precontrattuali e al fine di dare esecuzione al contratto in essere ovvero delle prestazioni richieste ed adempiere agli obblighi da esso derivanti, tra cui gli adempimenti di legge. Il mancato conferimento di tali dati potrebbe comportare l'impossibilità da parte del Fornitore di adempiere agli obblighi contrattuali ovvero alle prestazioni richieste dal soggetto interessato, anche prima della conclusione del contratto ed un eventuale mancato conferimento pregiudica la fornitura dei prodotti/servizi richiesti. Il consenso all'utilizzo dei dati per le finalità (B), di marketing e/o pubblicitarie (invio di e-mail e/o comunicazioni con offerte pubblicitarie), è invece facoltativo ed un eventuale rifiuto non pregiudica la conclusione, l'esecuzione del contratto e/o la fornitura dei prodotti/servizi richiesti.

#### **19.5 Tempistiche e termini**

Il Titolare, i responsabili e i soggetti autorizzati al trattamento (incaricati) tratteranno i dati personali del Cliente per il tempo necessario ad adempiere le finalità di cui sopra e, comunque, per non più di 10 anni dalla cessazione del rapporto ove previsto o reso necessario dalle normative vigenti.

#### **19.6 Comunicazione e diffusione dei dati**

I dati personali del Cliente, ai fini dell'esecuzione del contratto e per le finalità sopra indicate, potranno essere comunicati:

- a tutte le persone fisiche e giuridiche (a titolo esemplificativo e non esaustivo studi di consulenza legale, amministrativa, fiscale, società di revisione, corrieri e spedizionieri, centro elaborazione dati, consulenti informatici, fornitori etc.) nei casi in cui la comunicazione risulti necessaria per le finalità sopra illustrate;
- ai distributori di energia sul territorio;
- ad istituti bancari per la gestione degli incassi e dei pagamenti; - a società di factoring o di recupero crediti;
- ai collaboratori e dipendenti del Fornitore, nonché delle società controllate/controllanti/collegate al medesimo gruppo, in qualità di soggetti autorizzati ed istruiti da parte del Titolare, in ragione della funzione aziendale svolta.
- I dati personali dell'Interessato senza la sua autorizzazione specifica non saranno in alcun modo diffusi al di fuori del perimetro aziendale e/o pubblicati sul sito internet dell'azienda.

Il Titolare del trattamento dei dati è Twin s.r.l. - Società Benefit (Tel.: +39 0297070357 – e-mail: [energia@twinenergia.it](mailto:energia@twinenergia.it)) Responsabili del trattamento sono le società appartenenti al medesimo gruppo di Twin energia e i fornitori di servizi nominati agli ai sensi del GDPR da parte del Titolare del trattamento. Il Responsabile della Protezione dei Dati (di seguito D.P.O. - Data Protection Officer), qualora nominato dal Titolare del Fornitore su base obbligatoria o volontaria, nonché il nominativo e il numero dei responsabili possono essere soggetti a variazione; pertanto, si consiglia di consultare la pagina dedicata del sito internet [www.twinenergia.it/privacy](http://www.twinenergia.it/privacy) – ove sono presenti tutte le informazioni aggiornate – oppure contattare i seguenti recapiti: +39 0297070357.



### 19.7 Diritti dell'interessato

Chiamando il numero telefonico: +39 0297070357 o scrivendo alla e-mail: [energia@twinenergia.it](mailto:energia@twinenergia.it) in ogni momento il Cliente potrà esercitare i suoi diritti nei confronti del Titolare del trattamento ai sensi del GDPR e della normativa in vigore, che per comodità viene riprodotta.

Il Cliente ha diritto di accedere ai propri dati, in particolare ottenere, in qualsiasi momento, la conferma dell'esistenza e/o del fatto che sia o meno in corso il trattamento dei dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, nonché la loro comunicazione in forma intelligibile.

Il Cliente ha diritto di ottenere l'indicazione:

- del contenuto e dell'origine dei dati personali (con particolare riguardo al caso in cui gli stessi non siano raccolti presso l'interessato);
- delle finalità e modalità del trattamento;
- della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
- degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e/o del rappresentante designato;
- dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o soggetti autorizzati;
- delle categorie di dati personali di cui si sta effettuando il trattamento;
- del periodo di conservazione dei dati o dei criteri utilizzati per determinare tale periodo;
- dell'esistenza di processi decisionali automatizzati, con particolare riguardo alla profilazione, e della logica da essi applicata;
- del diritto di ottenere copia dei dati personali oggetto di trattamento; il Cliente ha, inoltre, il diritto di verificarne l'esattezza e ottenere: l'aggiornamento, la rettifica, ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
- la cancellazione, la limitazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
- l'attestazione che le operazioni sopra menzionate sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato;
- la portabilità dei dati verso altri soggetti per il quale dovrà farsi richiesta esplicita ai seguenti recapiti Tel.: +39 0297070357 – e-mail: [energia@twinenergia.it](mailto:energia@twinenergia.it)
- la cancellazione dei dati presso gli archivi del Fornitore ai sensi dell'art.17 pt. 1 lett. da a) sino a f) del Regolamento (cd. diritto all'oblio), mediante comunicazione a Tel.: +39 0297070357 – e-mail: [energia@twinenergia.it](mailto:energia@twinenergia.it)
- la limitazione del trattamento dei dati ai sensi dell'art. 18 pt. 1, lett. da a) sino a d) del Regolamento. Il Cliente ha diritto di opporsi, in tutto o in parte al trattamento dei dati:  
per motivi legittimi e connessi alla situazione particolare del Cliente, ancorché il trattamento sia pertinente allo scopo della raccolta;
- al trattamento di dati personali che riguardano il Cliente a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale;

Qualora il trattamento dei dati si basi sul consenso del Cliente, quest'ultimo ha il diritto di modificare e/o revocare tale consenso in ogni momento facendone richiesta ai seguenti recapiti Tel.: +39 0297070357 – e-mail: [energia@twinenergia.it](mailto:energia@twinenergia.it). Il Cliente, inoltre, ha il diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo. L'esercizio degli anzidetti diritti può essere esercitato con richiesta rivolta al titolare o al responsabile trasmessa via telefono, a mezzo e-mail agli indirizzi sopra indicati o anche mediante lettera raccomandata A/R.



**20. Registrazione**

Il Contratto è soggetto a registrazione solo in caso di uso e a tassa fissa ai sensi degli artt. 5 e 40 del Decreto del Presidente della Repubblica 26 aprile 1986, n. 131 (pubblicato in G.U. n. 99 del 30 aprile 1986, "Approvazione del testo unico delle disposizioni concernenti l'imposta di registro").

**Data****Firma cliente**

-----

-----

**Standard qualitativi - indennizzi automatici**

In applicazione delle vigenti previsioni legislative e regolamentari in materia di qualità dei servizi di vendita, il Fornitore è tenuto al rispetto dei livelli specifici e generali di qualità commerciale relativi alle prestazioni di competenza dell'esercente la vendita e di seguito specificati: Tabella 1 - Standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas.

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti:	30 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione:	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione:	20 giorni solari

Tabella 2 - Standard generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas.

Indicatore	Standard generale
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari:	95%

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità di cui alla Tabella 1, il Fornitore è tenuto a corrispondere al Cliente, in occasione della prima fatturazione utile, a titolo di indennizzo automatico, un indennizzo automatico base pari a 25,00 € (venticinque/00 euro), ai sensi del TIQV. Tale importo è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione, come di seguito indicato:

(a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base; (b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base; (c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

In conformità con il Codice di Condotta Commerciale il Fornitore è tenuto a corrispondere al Cliente un indennizzo automatico pari a 30,00 € (trenta/00 euro), nel caso di mancato rispetto delle modalità e tempistiche di comunicazione delle eventuali variazioni contrattuali unilaterali.

In caso di emissione della fattura di chiusura oltre ai termini di cui al TIF, il Fornitore è tenuto a riconoscere, nella medesima fattura di chiusura, un indennizzo automatico al cliente. Il valore dell'indennizzo di cui sopra è pari a:

(a) 4,00 € (quattro/00 euro) nel caso in cui la fattura di chiusura sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni successivi al termine entro cui il

Fornitore è tenuto ad emettere la fattura;

(b) l'importo di cui alla precedente lettera (a) maggiorato di 2 (due) euro ogni 10 (dieci) giorni ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 22,00 (ventidue/00 euro) per ritardi pari o superiori a 90 (novanta) giorni.

