

CARTA DEI SERVIZI

Impegni di qualità di MIO ENERGY S.r.l. verso i propri clienti — Edizione 2026, ai sensi del TIQV (delibera ARERA 413/2016/R/com) e del TIQE/TIQG

La presente Carta dei Servizi descrive i principi, gli impegni e gli standard di qualità che MIO ENERGY S.r.l. assume nei confronti dei clienti finali di energia elettrica e gas naturale. È disponibile gratuitamente sul sito www.mioenergy.it, presso la sede di Via Lecco 3, Brescia (BS), e su richiesta al Servizio Clienti.

1. Principi fondamentali

- **Eguaglianza e imparzialità** — nessuna discriminazione per età, sesso, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni economiche o area geografica.
- **Trasparenza** — informazioni chiare e complete su prezzi, condizioni contrattuali e fatturazione.
- **Efficienza ed efficacia** — miglioramento continuo dei processi e monitoraggio degli standard.
- **Continuità** — erogazione regolare e senza interruzioni, salvo cause di forza maggiore o interventi del distributore.
- **Partecipazione** — il cliente può presentare reclami, richieste scritte e suggerimenti e ottenere risposta motivata.
- **Cortesia e chiarezza** — personale identificabile, linguaggio comprensibile, ascolto del cliente.

2. Canali di contatto del Servizio Clienti

CANALE	RIFERIMENTO	ORARI / NOTE
Telefono Servizio Clienti	030 6480563	Lun-Ven 9:00–13:00 e 14:00–18:00
Email	servizioclienti@mioenergy.it	Risposta entro 5 giorni lavorativi
PEC	mioenergy@pec.it	Per reclami e comunicazioni formali
Posta	MIO ENERGY S.r.l., Via Lecco 3, Brescia (BS)	Raccomandata A/R consigliata
Sito web	www.mioenergy.it	Modulistica, condizioni e area informativa
Pronto intervento gas	Numero del distributore locale in bolletta	Attivo 24 ore su 24, tutti i giorni

3. Contratto di fornitura

Il contratto si perfeziona con la sottoscrizione da parte del cliente e l'accettazione di MIO ENERGY S.r.l. Il cliente riceve copia del contratto, delle Condizioni Generali di Fornitura, delle Informazioni Preliminari e della scheda di confrontabilità dei prezzi. Per i contratti conclusi fuori dai locali commerciali o a distanza, il cliente ha diritto di ripensamento entro **14 giorni** dalla conclusione, senza penali né obbligo di motivazione, utilizzando il modulo dedicato.

La fornitura decorre dalla data di attivazione comunicata al cliente, subordinata ai tempi tecnici del distributore competente e all'esito positivo delle verifiche sui dati forniti.



4. Fatturazione e pagamenti

Le fatture sono emesse con periodicità indicata in contratto e riportano consumi, corrispettivi, imposte e oneri di sistema in forma distinta. Il termine di pagamento non è inferiore a **20 giorni** dalla data di emissione. Sono ammessi bonifico, addebito diretto SEPA e gli ulteriori strumenti indicati in bolletta.

In caso di importi anomali o di fatture di conguaglio elevate, il cliente può richiedere la verifica dei consumi tramite il modulo “Reclamo per importi anomali” e, ove ne sussistano i presupposti, la **rateizzazione** dell'importo. In caso di ritardato pagamento sono applicati interessi di mora nella misura prevista dalle Condizioni Generali di Fornitura; la sospensione della fornitura avviene solo dopo sollecito e nel rispetto dei termini stabiliti da ARERA.

5. Standard di qualità commerciale e indennizzi

MIO ENERGY S.r.l. rispetta gli standard specifici e generali di qualità commerciale fissati da ARERA. Nel caso di mancato rispetto di uno standard specifico per causa imputabile al venditore, al cliente è corrisposto un **indennizzo automatico** accreditato in bolletta, senza necessità di richiesta. L'elenco completo dei tempi e degli importi è riportato nel documento “Standard di Qualità Commerciale”, parte integrante della presente Carta.

6. Reclami, richieste scritte e conciliazione

FASE	MODALITÀ	TEMPI
Reclamo scritto	Modulo di reclamo via PEC, email o raccomandata A/R	Risposta motivata entro 30 giorni solari
Richiesta di informazioni	Email o posta	Risposta entro 30 giorni solari
Richiesta di rettifica di fatturazione	Modulo dedicato	Esito entro 60 giorni solari
Sportello per il Consumatore	Numero Verde 800 166 654	Informazioni e assistenza gratuita
Servizio Conciliazione ARERA	www.arera.it — obbligatorio prima del giudizio	Procedura gratuita e telematica

7. Tutela dei dati personali

I dati personali sono trattati ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) per la gestione del contratto, degli obblighi di legge e, previo consenso, per finalità commerciali. L'informativa completa è disponibile su www.mioenergy.it/privacy-policy. Il cliente può esercitare in ogni momento i diritti di accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, opposizione e portabilità scrivendo a servizioclienti@mioenergy.it.

8. Bonus sociale e clienti vulnerabili

Il bonus sociale elettrico e gas è riconosciuto automaticamente ai clienti in possesso dei requisiti ISEE, sulla base dei dati trasmessi da INPS e SGate, senza necessità di domanda. MIO ENERGY S.r.l. assicura ai clienti vulnerabili, ai sensi dell'art. 11 del d.lgs. 210/2021, condizioni di tutela specifiche e la non interrompibilità della fornitura nei casi previsti dalla normativa.

9. Validità e aggiornamenti

La presente Carta dei Servizi entra in vigore dal 1° gennaio 2026 e resta valida fino a successiva revisione. Gli aggiornamenti sono pubblicati su www.mioenergy.it e comunicati al cliente con le modalità previste dalla normativa vigente.

