

Carta dei Servizi

Vendita di energia elettrica e gas naturale ai clienti finali

La Carta dei Servizi descrive gli impegni di TRASTEEL ENERGY S.r.l. verso i propri clienti: come contattarci, come funzionano il contratto, la fatturazione e i pagamenti, quali livelli di qualità garantiamo e cosa succede se non li rispettiamo. La Carta non sostituisce il contratto: in caso di difformità prevalgono le Condizioni Generali di Fornitura, le Condizioni Tecnico Economiche dell'offerta sottoscritta e la regolazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).

1. Chi siamo

TRASTEEL ENERGY S.r.l. (già TIP Power&Gas S.r.l.) vende energia elettrica e gas naturale sul mercato libero a clienti domestici e non domestici. Sede legale in Via Riviera di Chiaia 215, 80122 Napoli (NA); C.F. e P.IVA 01712550555; REA NA-1133513; capitale sociale € 700.000,00 interamente versato.

2. I nostri principi

- **Uguaglianza e imparzialità:** trattiamo tutti i clienti con le stesse regole, senza distinzioni.
- **Chiarezza:** usiamo un linguaggio comprensibile nei contratti, nelle bollette e nelle comunicazioni.
- **Continuità:** lavoriamo con i distributori locali perché la fornitura sia regolare e senza interruzioni dovute al venditore.
- **Ascolto:** ogni reclamo riceve una risposta scritta e motivata nei tempi fissati da ARERA.
- **Riservatezza:** trattiamo i dati personali nel rispetto del Regolamento UE 2016/679.

3. Come contattarci

Telefono	02 8078 1024 - dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi, dalle 10:00 alle 12:30 e dalle 15:00 alle 17:00
Email	servizioclienti@trasteelenergy.com
PEC	tippower@pec.it
Posta	TRASTEEL ENERGY S.r.l. - Servizio Clienti, Via Riviera di Chiaia 215, 80122 Napoli (NA)
Sito	www.trasteelenergy.com - moduli nella sezione Modulistica, documenti nella sezione Trasparenza

Guasti ed emergenze. Per guasti, interruzioni della fornitura o dispersioni di gas il cliente deve chiamare il pronto intervento del distributore locale, il cui numero è riportato in bolletta e attivo 24 ore su 24: il venditore non gestisce la rete.

4. Il contratto

- **Attivazione.** Dopo la sottoscrizione, Trasteel Energy chiede il cambio fornitore tramite il Sistema Informativo Integrato, nei tempi fissati dalla regolazione vigente. Il cliente non deve fare nulla verso il precedente venditore.
- **Diritto di ripensamento.** Il cliente domestico che conclude il contratto a distanza o fuori dai locali commerciali può recedere senza motivazione e senza oneri entro 14 giorni dalla conclusione (30 giorni se il contratto è concluso nel corso di visite non richieste presso il domicilio), anche con il modulo disponibile sul sito.
- **Recesso.** Il cliente può recedere in qualsiasi momento e senza oneri, salvo diverse previsioni delle CTE per i clienti non domestici: per cambiare fornitore il recesso è esercitato dal nuovo venditore; negli altri casi con comunicazione scritta e un mese di preavviso.
- **Modifiche del contratto.** Eventuali modifiche delle condizioni economiche sono comunicate per iscritto, su supporto durevole, con almeno 3 mesi di preavviso, la stima della spesa annua e la Scheda sintetica aggiornata. Il cliente può recedere senza oneri.

5. Bollette e pagamenti

- **Frequenza.** Le bollette sono emesse con la periodicità indicata nelle CTE dell'offerta; per le offerte domestiche attuali è mensile.
- **Consumi.** Fatturiamo sui dati di misura del distributore. Il cliente può comunicare l'autolettura: se validata dal distributore, è usata per la bolletta. I consumi stimati sono sempre conguagliati con i dati effettivi.
- **Pagamento.** Addebito diretto SEPA, bollettino postale/PagoPA o carta di credito, entro la scadenza indicata in bolletta. Le condizioni sul deposito cauzionale sono indicate nelle CTE.

- **Ritardi.** In caso di ritardo sono dovuti gli interessi di mora previsti dalle CTE. Il mancato pagamento comporta la costituzione in mora secondo la regolazione ARERA sulla morosità e può portare alla sospensione della fornitura: prima della sospensione il cliente riceve sempre un sollecito scritto con il termine ultimo per pagare.
- **Rettifiche.** Se il cliente ritiene una bolletta errata può chiederne la rettifica per iscritto: i tempi sono indicati al punto 6.

6. Qualità commerciale e indennizzi

Trasteel Energy rispetta i livelli di qualità fissati da ARERA con il Testo Integrato della qualità dei servizi di vendita (TIQV, Allegato A alla deliberazione 413/2016/R/com, testo in vigore dal 1° gennaio 2026). I tempi decorrono dal ricevimento della richiesta.

Prestazione	Livello	Tipo
Risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	Specifico
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari (90 per fatturazione quadrimestrale)	Specifico
Rettifica di doppia fatturazione	15 giorni solari	Specifico
Risposta alle richieste scritte di informazioni	95% entro 30 giorni solari	Generale

Se un livello specifico non è rispettato, il cliente riceve automaticamente, senza doverlo chiedere, un indennizzo di **30 euro**, che diventa **60 euro** se la prestazione è eseguita oltre il doppio del tempo massimo e **90 euro** oltre il triplo. L'indennizzo è accreditato nella prima bolletta utile e comunque entro 6 mesi dal ricevimento del reclamo (8 mesi con fatturazione quadrimestrale). Non è dovuto nei casi previsti dall'art. 20 del TIQV, tra cui forza maggiore, cause imputabili al cliente o a terzi e reclami che non consentono di identificare il cliente.

7. Reclami e risoluzione delle controversie

- **Come presentare un reclamo.** Per iscritto ai recapiti del punto 3, preferibilmente con il modulo disponibile nella sezione Modulistica del sito. Il reclamo deve contenere almeno nome e cognome, indirizzo e codice POD/PDR o codice cliente della fornitura, l'indirizzo a cui inviare la risposta se diverso da quello di fatturazione e una breve descrizione dei fatti.
- **Conciliazione.** Se la risposta non soddisfa o non arriva nei termini, il cliente può attivare gratuitamente il Servizio Conciliazione dell'Autorità (www.arera.it) o rivolgersi a un'associazione dei consumatori iscritta nell'elenco di cui all'art. 137 del Codice del consumo.
- **Informazioni sui diritti.** Sportello per il consumatore Energia e Ambiente: numero verde 800.166.654, www.arera.it/consumatori.

8. Bonus sociale e clienti vulnerabili

- **Bonus sociale per disagio economico.** È riconosciuto automaticamente in bolletta ai clienti domestici aventi diritto che presentano la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) per ottenere l'ISEE.
- **Bonus per disagio fisico.** Se nel nucleo familiare una persona usa apparecchiature salvavita alimentate a energia elettrica, la domanda va presentata al Comune di residenza.
- **Clienti vulnerabili.** I clienti vulnerabili, come definiti dalla normativa vigente, possono scegliere in alternativa le condizioni economiche e contrattuali definite da ARERA.

9. Dati personali

Trasteel Energy tratta i dati dei clienti per gestire il contratto e adempiere agli obblighi di legge e della regolazione. Le informazioni complete sono nell'informativa privacy consegnata alla sottoscrizione e pubblicata su www.trasteelenergy.com/privacy. Per ogni richiesta sui dati personali e per esercitare i diritti previsti dal Regolamento UE 2016/679 il recapito è privacy@trasteelenergy.com.

10. Validità

La presente Carta è in vigore dal 26/10/2026 e viene aggiornata quando cambiano la regolazione o i servizi offerti. La versione aggiornata è sempre disponibile su www.trasteelenergy.com, sezione Trasparenza.