

Modulo per il reclamo scritto

Predisposto ai sensi dell'art. 8 del Testo Integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV), Allegato A alla deliberazione ARERA 413/2016/R/com, nel testo in vigore dal 1° gennaio 2026. L'uso del modulo è facoltativo: il reclamo è valido anche se inviato in forma libera, purché consenta di identificare il cliente, la fornitura e l'indirizzo a cui inviare la risposta.

Destinatario e recapiti per l'invio

TRASTEEL ENERGY S.r.l. - Servizio Clienti, Reclami - Via Riviera di Chiaia 215, 80122 Napoli (NA)

Email: servizioclienti@trasteelenergy.com - PEC: tippower@pec.it

Informazioni telefoniche: 02 8078 1024, dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi, dalle 10:00 alle 12:30 e dalle 15:00 alle 17:00.

1. Dati del cliente

Nome e cognome / Ragione sociale *

Codice cliente (riportato in bolletta)

Codice fiscale / Partita IVA

Telefono

Email

2. Fornitura oggetto del reclamo

Servizio a cui si riferisce il reclamo *

☐ Energia elettrica

☐ Gas naturale

☐ Energia elettrica e gas

Indirizzo della fornitura (via, numero civico, CAP, comune, provincia) *

Codice POD (energia elettrica) - IT...

Codice PDR (gas naturale) - 14 cifre

* Campi necessari per identificare il cliente e la fornitura. In mancanza del codice POD o PDR è sufficiente il codice cliente.

3. Indirizzo a cui inviare la risposta

Da compilare solo se diverso dall'indirizzo di fatturazione.

Indirizzo postale

oppure indirizzo email / PEC

4. Argomento del reclamo

Selezionare l'argomento principale (primo livello, Tabella A del TIQV) *

☐ Contratti

☐ Morosità e sospensione

☐ Mercato

☐ Fatturazione

☐ Misura

☐ Connessioni, lavori e qualità tecnica

☐ Bonus sociale

☐ Qualità commerciale

☐ Altro

Se riguarda una bolletta: numero

Periodo di riferimento

Autolettura e data (facoltativa)

5. Descrizione dei fatti contestati *

Documenti allegati (es. copia della bolletta, foto del contatore)

Luogo e data

Firma del cliente

Come gestiamo il suo reclamo

Trasteel Energy risponde ai reclami scritti in forma motivata e scritta, all'indirizzo indicato dal cliente, nei tempi fissati dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA). Il tempo decorre dalla data di ricevimento del reclamo.

Prestazione	Tempo massimo
Risposta motivata al reclamo scritto	30 giorni solari
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari (90 giorni solari per la fatturazione quadrimestrale)
Rettifica di doppia fatturazione	15 giorni solari

Indennizzo automatico. Se i tempi indicati non sono rispettati, il cliente riceve senza doverlo chiedere un indennizzo di 30 euro, che sale a 60 euro se la prestazione è eseguita oltre il doppio del tempo massimo e a 90 euro se è eseguita oltre il triplo. L'indennizzo è accreditato nella prima bolletta utile e comunque entro 6 mesi dal ricevimento del reclamo (8 mesi in caso di fatturazione quadrimestrale). Non è dovuto nei casi previsti dall'art. 20 del TIQV, tra cui le cause di forza maggiore o imputabili al cliente o a terzi e i reclami che non consentono di identificare il cliente.

Se la risposta non la soddisfa. In caso di risposta ritenuta insoddisfacente o di mancata risposta nei termini, il cliente può rivolgersi gratuitamente al Servizio Conciliazione dell'Autorità (www.arera.it) oppure avvalersi di una delle associazioni dei consumatori iscritte nell'elenco di cui all'art. 137 del Codice del consumo, sia per presentare il reclamo sia per l'assistenza nelle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie. Per informazioni sui propri diritti: Sportello per il consumatore Energia e Ambiente, numero verde 800.166.654, www.arera.it/consumatori.

Richieste di informazioni. Per le sole richieste di informazioni non è necessario usare questo modulo: è sufficiente scrivere ai recapiti indicati sopra.

Trattamento dei dati personali. I dati indicati nel modulo sono trattati da TRASTEEL ENERGY S.r.l., titolare del trattamento, al solo fine di gestire il reclamo e adempiere agli obblighi previsti dalla regolazione ARERA (art. 6.1, lett. b) e c) del Regolamento UE 2016/679). L'informativa completa è disponibile su www.trasteelenergy.com/privacy; per esercitare i diritti previsti dagli artt. 15-22 GDPR scrivere a privacy@trasteelenergy.com.