

Carta dei servizi Trenove

Versione documento: 1.0

Data ultimo aggiornamento: 29/05/2026

Operatore: Trenove s.r.l.

Sede legale: Via del Chionso, 14 - 42122 Reggio Emilia

P.IVA / C.F.: 02331520359

Finalita

La Carta dei servizi descrive i principi, gli impegni di qualita e le modalita di rapporto tra Trenove s.r.l. e i Clienti per i servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa, connettivita Internet e telefonia VoIP.

La Carta integra le condizioni generali di contratto, le offerte commerciali, i prospetti di trasparenza tariffaria e gli altri documenti pubblicati sul sito Trenove.

Principi generali

Principio	Impegno
Trasparenza	Trenove rende disponibili informazioni chiare sulle condizioni economiche, tecniche e contrattuali dei servizi.
Uguaglianza e imparzialita	Trenove eroga i servizi senza discriminazioni ingiustificate tra clienti in condizioni equivalenti.
Continuita	Trenove opera per garantire continuita del servizio e ridurre i disagi in caso di guasti, manutenzioni o migrazioni tecniche.
Cortesia	Il servizio clienti opera con criteri di disponibilita, correttezza e tracciabilita delle richieste.
Efficacia ed efficienza	Trenove adotta soluzioni tecniche e organizzative idonee all'erogazione dei servizi richiesti.
Partecipazione	Il Cliente puo inviare segnalazioni e suggerimenti tramite i canali di assistenza pubblicati.

Ambito dei servizi

Trenove fornisce servizi di connettivita Internet, telefonia VoIP/Trunk SIP e servizi accessori rivolti alla clientela business. L'erogazione puo avvenire tramite reti, piattaforme tecniche e processi di operatori partner. Le prestazioni effettive possono dipendere dalla copertura disponibile presso la sede del Cliente, dalla tecnologia di accesso, dagli apparati utilizzati e dalle condizioni tecniche della linea.

Trenove S.r.l. eroga i propri servizi anche mediante infrastrutture e servizi wholesale forniti da operatori terzi. Le prestazioni tecniche possono pertanto dipendere anche dalla rete e dai processi degli operatori sottostanti.

Informazioni e contratti

Le informazioni economiche e tecniche delle offerte standard sono pubblicate nella pagina Trasparenza tariffaria. Le condizioni personalizzate o progettuali sono definite nella proposta o offerta commerciale sottoscritta dal Cliente.

Per le offerte Basic pubblicate nella pagina Trasparenza tariffaria la durata minima è pari a 3 mesi, salvo diversa pattuizione sottoscritta dal Cliente. Per tali offerte non sono previsti costi di recesso anticipato, fermo il pagamento dei corrispettivi maturati fino alla data di efficacia della cessazione, di eventuali apparati non restituiti e di altri importi contrattualmente dovuti.

Attivazione e continuità del servizio

Trenove attiva i servizi a seguito della verifica tecnica di copertura e fattibilità. In caso di impedimenti tecnici, ritardi non imputabili a Trenove o necessità di interventi da parte di operatori partner, Trenove informa il Cliente sui motivi del ritardo e, ove disponibile, sui tempi aggiornati.

Le manutenzioni programmate sono comunicate con anticipo compatibile con il tipo di intervento. In caso di guasto, Trenove prende in carico la segnalazione tramite i canali di assistenza e coordina le attività tecniche necessarie al ripristino.

Assistenza clienti

Canale	Recapito
Numero assistenza clienti	800198666
Email supporto tecnico	support@trenove.net
Email amministrativa / reclami	amministrazione@trenove.net
PEC	info@pec.trenove.net
Raccomandata A/R	Trenove s.r.l., Via del Chionso, 14 - 42122 Reggio Emilia
Pagina supporto	https://www.trenove.net/trasparenza-tariffaria/assistenza-e-reclami.html
Orari	Lunedì-venerdì, 8:30-12:30 e 14:30-18:30, festivi esclusi

Reclami

Il Cliente può presentare reclamo scritto tramite email, PEC o raccomandata A/R. Ogni reclamo riceve un codice identificativo o un riferimento di tracciamento comunicato al Cliente. Trenove fornisce risposta motivata entro 30 giorni dal ricevimento, salvo casi di particolare complessità nei limiti previsti dalla normativa applicabile.

Il reclamo deve indicare ragione sociale, codice cliente o riferimenti del contratto, servizio interessato, recapito per la risposta e descrizione del problema.

In caso di mancata risposta o risposta ritenuta insoddisfacente, il Cliente può accedere agli strumenti di risoluzione delle controversie previsti da AGCOM, incluso ConciliaWeb.

Indicatori di qualità

Trenove pubblica annualmente gli obiettivi di qualità e i resoconti sui risultati disponibili per:

Ambito	Documenti pubblicati
Telefonia vocale fissa	Resoconti qualità e obiettivi annuali
Accesso a Internet da postazione fissa	Resoconti qualità, obiettivi annuali e prestazioni offerte Internet
Assistenza clienti e reclami	Indicatori assistenza/reclami e tempi di gestione

Indennizzi

Gli eventuali indennizzi sono applicati secondo le condizioni contrattuali, la normativa applicabile e la tipologia di servizio interessata. In via generale, il Cliente può richiedere indennizzo nei casi di ritardo imputabile a Trenove nell'attivazione, irregolare o discontinua erogazione del servizio, sospensione o cessazione non giustificata, mancata risposta ai reclami entro i termini previsti.

Gli importi eventualmente riconosciuti sono accreditati nella prima fattura utile o con altra modalità concordata con il Cliente.

Modem libero

Il Cliente può utilizzare apparati propri compatibili con la tecnologia del servizio attivato. Eventuali apparati forniti da Trenove sono indicati nell'offerta commerciale o nel contratto. In caso di apparati non forniti da Trenove, l'assistenza può essere limitata alla verifica del servizio fino al punto di consegna e alla comunicazione dei parametri disponibili.

Privacy e dati personali

L'informativa privacy completa è pubblicata sul sito Trenove all'indirizzo <https://www.trenove.net/privacy-policy>.

Aggiornamento

La presente Carta dei servizi è aggiornata quando necessario in funzione dell'evoluzione normativa, tecnica e commerciale dei servizi offerti.