

Indicatori assistenza clienti e reclami 2026

Riferimento: Delibera AGCOM 255/24/CONS.

Operatore: Trenove s.r.l.

Versione documento: 1.0

Data ultimo aggiornamento: 29/05/2026

Canali di assistenza

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

Obiettivi assistenza clienti

Indicatore	Obiettivo 2026
Tempo medio di risposta operatore umano	30 secondi
Chiamate con risposta entro 20 secondi	90%
Presa in carico segnalazioni email/ticket	Entro 1 giorno lavorativo
Presa in carico segnalazioni di guasto bloccante	Entro 1 giorno lavorativo
Tracciabilità richieste	Codice o riferimento comunicato al Cliente

Obiettivi reclami

Indicatore	Obiettivo 2026
Termine risposta reclami ordinari	30 giorni dal ricevimento
Termine risposta reclami su fatturazione	30 giorni dal ricevimento
Termine risposta reclami complessi	Entro i limiti previsti dalla normativa applicabile, con comunicazione motivata al Cliente
Reclami con codice identificativo o riferimento di tracciamento	100%
Reclami risolti entro termine	95%
Tempo medio previsto di risposta ai reclami	20 giorni

Modalita di tracciamento

Ogni reclamo riceve un codice identificativo o un riferimento di tracciamento. Il Cliente puo richiedere aggiornamenti sullo stato del reclamo tramite i canali di assistenza pubblicati.

Controversie

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