



Dalla PARTE del CLIENTE

La Carta dei Servizi TIM
per la Linea di Casa

 **TIM**

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno **strumento di trasparenza e di informazione a tua tutela** che:

- **illustra i nostri impegni** in relazione all'attività di fornitura dei servizi di telefonia su rete fissa per la clientela Residenziale con l'obiettivo di migliorare le nostre prestazioni;
- **riepiloga i tuoi diritti**, nell'ottica di rispondere sempre meglio alle tue aspettative ed esigenze.

Rappresenta inoltre una guida pratica e semplice che percorre tutti i principali momenti del nostro rapporto contrattuale, fornendo anche informazioni utili per accedere e utilizzare i nostri servizi.

In coerenza con le delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom), la Carta dei Servizi si affianca alle Condizioni Generali di Abbonamento e di Contratto, alle quali si fa specifico rinvio per ogni ulteriore informazione e approfondimento di natura contrattuale.

Dove puoi trovare la Carta dei Servizi?

- tim.it
- App MyTIM Fisso
- Servizio Clienti linea fissa 187
- Negozi TIM
- Prime pagine degli Elenchi Telefonici

LA **CARTA** SI ARTICOLA IN CINQUE SEZIONI:

1

I **Valori** che ispirano la nostra attività aziendale

2

La nostra **Offerta** commerciale

3

Gli **Impegni** che ci assumiamo nei principali momenti del rapporto contrattuale, in termini di livelli di qualità del servizio, indennizzi a fronte del loro mancato conseguimento e agevolazioni per i clienti con bisogni speciali

4

I **Parametri Qualitativi** per le varie tipologie di servizi, con evidenza degli standard che ci prefiggiamo di raggiungere per assicurarti una qualità soddisfacente

5

I **Punti di Contatto** che mettiamo a tua disposizione per indirizzare al meglio le richieste d'informazioni e di assistenza



INDICE

1	I NOSTRI VALORI	05
2	LA NOSTRA OFFERTA	07
2.1	LINEA TELEFONICA DI CASA	08
2.2	LINEA ADSL	08
2.3	LINEA IN FIBRA OTTICA	09
2.4	SERVIZI E NUMERI UTILI	09
2.5	SERVIZI DI UTILITÀ E DI INTRATTENIMENTO	10
2.6	PRODOTTI	11
2.7	CARTE E SCHEDE TELEFONICHE	11
3	I NOSTRI IMPEGNI	12
3.1	MOMENTI DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	13
3.1.1	Scegliere un'offerta	13
3.1.2	Attivare un'offerta	13
3.1.3	La Fattura	14
3.1.4	Come pagare la Fattura	14
3.1.5	Assistenza e Manutenzione	15
3.1.6	Cessare un'offerta	15
3.1.7	Reclami e Procedura di Conciliazione	16
3.2	INDENNIZZI	17
3.3	AGEVOLAZIONI PER I CLIENTI CON BISOGNI SPECIALI	19
4	I NOSTRI PARAMETRI DI QUALITÀ	20
5	I NOSTRI PUNTI DI CONTATTO	22
	GLOSSARIO*	27
	TABELLE QUALITÀ	30
	NUMERI DI EMERGENZA, PUBBLICA UTILITÀ E VALENZA SOCIALE	38

*Tutte le parole presenti nel glossario sono segnalate in corsivo all'interno della Carta dei Servizi

1

I NOSTRI VALORI



**In questa sezione descriviamo i Valori
alla base della nostra cultura aziendale che si traducono
in un impegno costante e quotidiano nella nostra
attività lavorativa.**

CONTINUITÀ

Assicuriamo la fornitura dei servizi senza interruzioni, a meno dei necessari interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria.



ATTENZIONE ai CLIENTI con BISOGNI speciali

Abbiamo specifiche offerte con condizioni economiche agevolate.



Trasparenza

Rendiamo comprensibili e disponibili tutte le informazioni e le disposizioni contrattuali.



PARTECIPAZIONE

Ascoltiamo i tuoi suggerimenti su come migliorare i nostri servizi e intratteniamo rapporti di collaborazione con le principali Associazioni dei Consumatori.



RISPETTO dell'AMBIENTE

Contribuiamo concretamente al miglioramento della qualità ambientale, seguendo la strada dello "sviluppo sostenibile"¹.

EFFICIENZA ed EFFICACIA

Garantiamo una risposta immediata, qualificata e competente alle tue richieste.



Uguaglianza

Forniamo i nostri servizi indistintamente a tutti i clienti sull'intero territorio nazionale.

CORTESIA & disponibilità

Il nostro personale è a disposizione per ascoltare e soddisfare le tue esigenze.



¹Adottiamo un Sistema di Gestione Ambientale secondo le norme UNI EN ISO 14.000.

2

LA NOSTRA OFFERTA



In questa sezione descriviamo i prodotti e i servizi di telefonia fissa pensati per la famiglia. Dettagli e prezzi sono disponibili sul sito tim.it

2.1 LINEA TELEFONICA DI CASA

LINEA TELEFONICA TRADIZIONALE	Collega il telefono di casa alla nostra rete e consente di ricevere ed effettuare chiamate secondo le condizioni economiche del profilo tariffario associato. Rende possibile anche la navigazione in internet a bassa velocità (<i>Dial up</i>)
LINEA TELEFONICA ISDN	È una evoluzione della “linea telefonica tradizionale” che consente di disporre di 2 linee telefoniche, utilizzabili contemporaneamente per telefonare e/o navigare in internet a bassa velocità (<i>Dial up</i>)

2.2 LINEA ADSL

La connessione a *banda larga*² con tecnologia ADSL consente, attraverso uno specifico *modem*, di navigare in internet molto più velocemente rispetto alla connessione tradizionale, mantenendo al contempo la linea telefonica sempre libera. È possibile poi collegare, anche simultaneamente, più dispositivi (PC, telefoni, *cordless*, *smartphone*, *tablet*, stampanti, TV, *gaming console*, etc.), sia in modalità *wired* che *wireless*.

Per garantire l'integrità della rete e il diritto per tutti i clienti ad accedere ai servizi di connettività Internet anche nelle fasce orarie in cui il traffico dati è particolarmente elevato, TIM, nel rispetto del principio di parità di trattamento e quando necessario, si riserva la facoltà di introdurre meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazione all'uso delle risorse di rete disponibili per tutte le offerte commerciali che prevedono traffico dati su tecnologia ADSL.

²Per garantire l'accesso di tutti i clienti ai servizi di connettività internet e l'integrità della rete anche nelle fasce orarie in cui il traffico dati è particolarmente elevato, sono previsti meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazione all'uso delle risorse di rete disponibili per le offerte commerciali che prevedono traffico dati. In caso di congestione di traffico, possiamo intervenire sulle applicazioni che usano maggiormente le risorse di rete (peer to peer, file sharing ecc.) limitandone la banda dedicata. Dettagli e informazioni aggiornate sui possibili interventi sono disponibili su tim.it.



A tal fine TIM, limitatamente alle sole centrali in cui si verificano fenomeni di congestione di traffico, potrà intervenire sulle applicazioni che comportano un maggior consumo di risorse di rete (peer to peer, file sharing ecc.) limitando la banda dedicata a queste ultime ad un valore massimo proporzionale alla banda complessiva disponibile sulla singola centrale. Questi meccanismi di Network Management, applicati in singole località e solo nelle ore di maggior traffico, hanno l'obiettivo di migliorare la qualità complessiva del servizio e, non pregiudicando l'utilizzo delle applicazioni di file sharing, permettono di garantire anche nelle ore di punta una sufficiente disponibilità di banda per il funzionamento soddisfacente delle altre applicazioni "realtime" (es. navigazione internet, posta elettronica, ecc.).

Nell'ottica di fornire massima trasparenza e tutela ai propri clienti, al link seguente sono indicate le fasce orarie e le località che potrebbero essere interessate dagli interventi di rimodulazione della banda disponibile: https://assistentatecnica.tim.it/at/portals/assistentatecnica.portal?_nfpb=true&_windowLabel=InternetPortlet_82&_pageLabel=InternetBook&nodeId=/AT_REP_OSITORY/632108&radice=consumer_root

2.3 LINEA IN FIBRA OTTICA

La connessione a banda "Ultra" larga basata su *Fibra Ottica* offre elevatissime prestazioni e velocità per navigare in internet, scaricare e scambiare file, telefonare in modalità VoIP, ascoltare musica e vedere video in HD anche in modalità *on demand*, utilizzare memorie virtuali remote per archiviare e condividere dati. Consente poi l'uso contemporaneo di più applicazioni e dispositivi (PC, telefoni, *cordless*, *smartphone*, *tablet*, stampanti, TV, *gaming console*, etc.), sia in modalità *wired* che *wireless*.

2.4 SERVIZI E NUMERI UTILI

Principali **SERVIZI SUPPLEMENTARI** che puoi richiedere sulla **Linea Telefonica di casa**

CHI È	Per visualizzare il numero di chi sta chiamando sul display del telefono
SEGRETERIA TELEFONICA "MEMOTEL"	Per memorizzare e ascoltare i messaggi ricevuti
TRASFERIMENTO DI CHIAMATA	Per trasferire le chiamate in arrivo sulla tua linea telefonica su un'altra linea fissa o mobile
AVVISO DI CHIAMATA	Per ricevere, durante una conversazione, l'avviso di un'altra chiamata in arrivo
CONVERSAZIONE A TRE	Per attivare una conversazione tra tre linee telefoniche contemporaneamente



Principali **SERVIZI INFORMATIVI E NUMERI UTILI** disponibili sulla tua Linea Telefonica di casa componendo i relativi numeri

CHIAMATA PERSA 42.400	Per conoscere il numero telefonico dell'ultima chiamata non risposta
ORA ESATTA 42.161	Per conoscere in ogni momento la data e l'ora esatta in Italia
SVEGLIA TELEFONICA 42.142	Per attivare la sveglia direttamente sul telefono

La tua Linea Telefonica di casa è disabilitata in modalità permanente verso alcune numerazioni ad elevato costo. In alternativa, a richiesta, sono disponibili i **“servizi di disabilitazione delle chiamate”**, con cui puoi controllare l'uso della linea verso determinate tipologie di numerazioni, tramite un codice personale (PIN).

2.5 SERVIZI DI UTILITÀ E DI INTRATTENIMENTO

Offriamo una vasta gamma di servizi a valore aggiunto che, sfruttando la connessione a *banda larga*, contribuiscono alla creazione di un ambiente domestico tecnologicamente avanzato e facilmente fruibile.

Grazie a tali servizi è possibile:

- archiviare dati in modo sicuro su spazi di memoria virtuali raggiungibili da ogni dispositivo e da qualsiasi luogo;
- proteggere il PC durante la navigazione e tutelare i minori da un uso non corretto di internet;
- aumentare la velocità della connessione ad internet e giocare online con prestazioni elevate;
- migliorare la qualità del tempo libero grazie a una vasta gamma di contenuti multimediali di intrattenimento come film, brani musicali, libri, riviste e giochi. Inoltre, con la Pay TV di TIM, è possibile scegliere film, cartoni animati, serie televisive, canali tematici *on demand* e avere il meglio delle Web TV direttamente sul proprio televisore;
- avere numeri telefonici aggiuntivi rispetto a quello principale per fare e ricevere contemporaneamente più telefonate utilizzando la connessione ad internet e un telefono *VoIP* o un normale telefono collegato ad un *modem* abilitato al *VoIP*.

Offriamo inoltre nostre Applicazioni specifiche (*App*) per semplificare ulteriormente la fruizione di tali servizi e per renderli disponibili su vari dispositivi, come ad esempio *smartphone* e *tablet*.



2.6 PRODOTTI

Abbiamo una vasta gamma di telefoni e di prodotti più evoluti come PC, modem, TV e decoder che offriamo in diverse modalità.

NOLEGGIO	Sono di nostra proprietà e ne gestiamo la manutenzione. Vengono forniti in uso, a fronte di un importo addebitato in Fattura
COMODATO	Sono di nostra proprietà e ne gestiamo la manutenzione. Solitamente vengono forniti in uso gratuito, in abbinamento con altre offerte commerciali
VENDITA	Sono di tua proprietà e possono essere acquistati anche a rate

2.7 CARTE E SCHEDE TELEFONICHE

Grazie alle Carte e alle Schede Telefoniche, è possibile chiamare in Italia e verso l'estero da telefoni pubblici e privati.

CARTE TELEFONICHE INTERNAZIONALI PREPAGATE	Per chiamate nazionali e internazionali in Italia e all'estero dai telefoni pubblici e privati
CARTE DI CREDITO TELEFONICHE	Per chiamate nazionali ed internazionali in Italia e all'estero dai telefoni pubblici e privati con addebito sulla Fattura
SCHEDE TELEFONICHE PREPAGATE	Per chiamate nazionali e internazionali dai telefoni pubblici in Italia

3

I NOSTRI IMPEGNI



***In questa sezione descriviamo tutti gli impegni che ci assumiamo in termini di:
livelli di Qualità offerti nei principali momenti del rapporto contrattuale;
indennizzi corrisposti nel caso del mancato rispetto di un impegno assunto;
agevolazioni per i clienti con Bisogni Speciali.***

3.1 MOMENTI DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

3.1.1 Scegliere un'offerta

Ci impegniamo a garantire massima trasparenza, chiarezza e professionalità nella presentazione dell'offerta, fornendo tutte le informazioni necessarie per una scelta consapevole. Quando richiedi una nostra offerta, ci impegniamo ad inviarti, con una mail o via posta, una specifica comunicazione che ne evidenzia le caratteristiche, le condizioni commerciali e contrattuali.

Se sei un nuovo cliente e desideri essere presente sugli elenchi telefonici e nei servizi di informazioni elenco abbonati, provvediamo, su richiesta, ad inserire i tuoi dati personali nella Banca Dati³, nonché a modificarli in qualsiasi momento. Se provieni da altro operatore e desideri mantenere il tuo numero di telefono (*Number Portability*), gestiamo i tuoi dati personali sulla base delle scelte da te fatte con il precedente operatore, a meno che tu non decida diversamente.

Non hai scelto questa offerta?

Se dalla comunicazione commerciale ricevuta ti accorgi che l'offerta non corrisponde a ciò che volevi, puoi richiederne la disattivazione inviando un fax al numero gratuito 800.000.386 oppure una comunicazione scritta alla Casella Postale n. 111 00054 Fiumicino (Roma) entro la data di scadenza della prima Fattura (nel caso di prodotti) o della quarta Fattura successiva all'attivazione (nel caso di servizi). Ci impegniamo, inoltre, a stornarti (o a restituirti se sono già stati pagati) gli eventuali importi addebitati in Fattura.

3.1.2 Attivare un'offerta

Ci impegniamo a comunicarti la data di attivazione dell'offerta o la data di appuntamento, se è necessario l'intervento di un nostro tecnico. Per assicurare la massima tempestività nell'attivazione, monitoriamo inoltre le fasi e i tempi dell'intero processo.

³ La Banca Dati, relativa agli abbonati di tutti gli operatori di telefonia fissa e mobile del territorio nazionale, include i numeri e i relativi dati in conformità alle disposizioni sul trattamento dei dati personali utilizzati per la formazione di elenchi telefonici generali e per la prestazione dei relativi servizi di informazione all'utenza (delibere AGCom n. 36/02/CONS e n. 180/02/CONS).



Ci hai ripensato?

Il contratto si perfeziona con l'accettazione da parte nostra della tua richiesta di attivare l'offerta. Se però cambi idea su un'offerta richiesta "a distanza" o al di fuori di un Negozio TIM⁴ puoi recedere dal contratto ("diritto di ripensamento") entro 14 giorni dalla data di perfezionamento del contratto stesso ovvero, nel caso in cui all'offerta sia associata la vendita di un prodotto entro 14 giorni dalla consegna del prodotto stesso. Basta inviare una comunicazione scritta via fax al numero verde gratuito 800.000187 o alla Casella Postale n. 111 00054 Fiumicino (Roma) e restituire l'eventuale prodotto inviandolo a Telecom Italia S.p.A. c/o Geodis Logistics Magazzino Reverse A22 - Piazzale Giorgio Ambrosoli snc - 27015 Landriano (PV) entro i 14 giorni dalla comunicazione scritta. I costi della A/R e della spedizione del prodotto saranno a tuo carico. In caso di migrazioni da altro Operatore la comunicazione va inviata alla Casella Postale n. 123 00054 Fiumicino (Roma). Puoi utilizzare altresì il modulo presente sul sito tim.it.

3.1.3 La Fattura

Ci impegniamo ad inviarti la Fattura con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza del relativo pagamento. Per il controllo dei tuoi consumi ti inviamo, su richiesta, la documentazione gratuita del traffico telefonico con le informazioni di dettaglio di ogni singola comunicazione effettuata nel periodo di riferimento. Inoltre, con un apposito servizio di notifica via e-mail, ti informiamo in anticipo dell'avvenuta emissione della Fattura e del relativo importo. Puoi richiedere questi servizi sul sito tim.it nella sezione MyTIM Fisso o al Servizio Clienti linea fissa 187.

Vuoi evitare i costi di invio della Fattura?

Richiedila sul sito tim.it nella sezione MyTIM Fisso o al Servizio Clienti linea fissa 187 in formato esclusivamente elettronico: eliminerai la Fattura cartacea e i relativi costi e contribuirai a migliorare l'ambiente.

3.1.4 Come pagare la Fattura

Ecco le principali modalità e i canali autorizzati attraverso cui pagare la Fattura⁵:

- domiciliazione su conto corrente bancario o postale che puoi richiedere alla tua Banca/Posta o direttamente al nostro Servizio Clienti linea fissa 187 o sul sito tim.it nella sezione MyTIM Fisso;
- carte di credito appartenenti ai principali circuiti (Visa, MasterCard, American Express, Diners) per il pagamento attraverso il sito tim.it o sul sito tim.it nella sezione MyTIM Fisso e l'App MyTIM Fisso, senza l'addebito di alcun costo di commissione;
- bollettino postale;
- circuiti nazionali di Lottomatica, Sisal, Coop e CityPoste Payment;
- Internet Banking.

⁴ Contratti stipulati a distanza (esempio via telefono o via web) o fuori dai locali commerciali (esempio tramite agenti o stand in centri commerciali/luoghi pubblici). Forme e modalità previste dall'articolo 52 e seguenti del D.lgs n. 206/2005 (Codice del Consumo).

⁵ Solo l'utilizzo dei canali convenzionati e da noi autorizzati garantisce l'immediato ed effettivo pagamento della Fattura. Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito tim.it.



Ti ricordiamo di pagare la Fattura entro la data di scadenza. Eviti così l'addebito di una penale legata ai giorni di ritardo e agli importi dovuti, la successiva sospensione del servizio, il costo aggiuntivo per la riattivazione e per eventuali attività di recupero crediti.



Vuoi non pensare più alla scadenza della Fattura?

Scegli la domiciliazione su conto corrente bancario o postale per essere sempre puntuale nel pagamento. Inoltre con questa modalità l'addebito viene effettuato nell'ultimo giorno in cui scade la Fattura.

3.1.5 Assistenza e Manutenzione

Per i prodotti a noleggio o in comodato d'uso, ti diamo la possibilità di usufruire del servizio di sostituzione o riparazione delle parti che risultano difettose o guaste. La manutenzione non comprende la fornitura di materiali accessori e di consumo, quali carta, inchiostri, batterie, pile. I prodotti in vendita godono, invece, della garanzia legale di conformità, valida per un periodo di due anni a partire dalla data di acquisto. Per averne diritto, ricordati di conservare il documento fiscale comprovante l'acquisto stesso. Sia la manutenzione che la sostituzione in garanzia del prodotto sono a tuo carico nel caso di danni provocati da uso non conforme o da cause accidentali. La manutenzione dei prodotti viene effettuata gratuitamente presso i nostri Negozi TIM autorizzati oppure puoi avvalerti, laddove previsto, di un intervento a pagamento per il ritiro del prodotto guasto direttamente all'indirizzo dell'abitazione riportata sul tuo contratto (sede dell'impianto). Per la linea telefonica di casa, per la linea ADSL e linea in *Fibra Ottica* forniamo assistenza tecnica tramite il Servizio Clienti linea fissa 187, opzione 2.

Come puoi trovare il Negozio TIM più vicino?



Sul sito tim.it è disponibile l'elenco completo dei nostri Negozi TIM, con l'indicazione di quelli che forniscono anche assistenza e manutenzione sui prodotti.

3.1.6 Cessare un'offerta

Se vuoi cessare un'offerta, puoi recedere in qualsiasi momento inviando una lettera raccomandata A/R alla Casella Postale n. 111 00054 Fiumicino (Roma)⁶. In alternativa, il recesso può essere comunicato con modalità telematica tramite il sito web tim.it, oppure chiamando il Servizio Clienti linea fissa 187. Ci impegniamo ad evadere la tua richiesta con la massima tempestività, effettuando anche indagini sugli eventuali motivi di insoddisfazione per individuare possibili aree di miglioramento. Ti ricordiamo di corrispondere gli importi dovuti per l'offerta

⁶ In caso di linea telefonica il recesso deve essere comunicato con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla data di decorrenza da te indicata. In caso di offerte ADSL e *Fibra* il recesso decorre non oltre 30 giorni dalla tua comunicazione. È necessario allegare una fotocopia di un tuo documento d'identità valido. Per disdire altre offerte e prodotti puoi consultare le relative condizioni contrattuali sul sito tim.it.



fruita, nonché il costo per le attività che sosteniamo per la disattivazione. Tale costo non è invece dovuto quando decidi di recedere per mancata accettazione delle variazioni contrattuali ed economiche⁷ o quando il tuo accesso ad internet a *banda larga* non rispetta i livelli di qualità previsti contrattualmente⁸. Se invece il recesso riguarda il noleggio di prodotti e avviene entro i primi 3 anni, devi pagare un importo percentuale dei canoni residui variabile calcolato a seconda se recedi entro il 1°, 2° o 3° anno dalla consegna del prodotto. Ti ricordiamo, inoltre, di restituire l'eventuale prodotto in noleggio o in comodato d'uso inviandolo con costi a tuo carico a Telecom Italia S.p.A. c/o Geodis Logistics Magazzino Reverse A22 - Piazzale Giorgio Ambrosoli snc - 27015 Landriano (PV) per evitare l'applicazione di una penale, a meno che tu non abbia la possibilità di riscattarlo. In caso di sottoscrizione di un contratto a tempo determinato (es. di durata pari a 24 mesi), potrai impedirne il rinnovo a tempo indeterminato inviando disdetta nei tempi e nelle modalità indicate nelle condizioni contrattuali.

3.1.7 Reclami e Procedura di Conciliazione

Qualora sussistano elementi di insoddisfazione che ritieni opportuno far emergere,

Le Fasi del Reclamo

1. SEGNALAZIONE	Descrivi dettagliatamente i motivi del reclamo. Eventuali reclami su importi in Fattura vanno presentati entro la data di scadenza della stessa.
	Provedi al pagamento entro la data di scadenza della Fattura di tutti gli importi non oggetto di contestazione.
2. VERIFICA	Ci impegniamo a verificare la fondatezza del reclamo.
	Sospendiamo eventuali azioni nei tuoi confronti fino all'esito del reclamo.
3. ESITO	Ti comunichiamo entro 30 giorni l'esito della valutazione.
	In caso di accoglimento del reclamo effettuiamo tutte le azioni necessarie a risolvere il disservizio ed eventualmente provvediamo anche al riconoscimento degli indennizzi e/o degli importi non dovuti, comprensivi anche degli interessi legali calcolati dalla data del tuo pagamento a quella del rimborso.
	In caso di rigetto del reclamo forniamo le motivazioni e richiediamo il pagamento di eventuali importi ancora dovuti maggiorati dell'indennità di mora.

⁷In coerenza con quanto previsto dall'art. 70 comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D. lgs n. 259/2003) e dalla Delibera 519/15/CONS.

⁸In conformità all'art. 8 comma 6 della delibera AGCom n. 244/08/CSP e successive modificazioni, i parametri sono: banda minima in *download* e *upload*, ritardo massimo nella trasmissione dei *pacchetti* di traffico, tasso di perdita dei *pacchetti* di traffico. Per i dettagli si rimanda alle relative condizioni contrattuali. Per verificare la qualità della tua connessione ad internet, puoi scaricare gratuitamente dal sito misurainternet.it il software Ne.Me.Sys, certificato dall'AGCom nell'ambito del progetto **Misura Internet**. Affinché la misurazione possa essere considerata valida, devi avere cura di osservare le condizioni operative di utilizzo del software di cui al link misurainternet.it/nemesys.php.



come ad esempio eventuali disservizi o importi in Fattura che non riconosci, puoi segnalarceli tramite il sito tim.it oppure telefonando al Servizio Clienti linea fissa 187. È possibile eventualmente anche inviare un fax al numero verde gratuito 800.000.187 o scrivere alla Casella Postale n. 111 00054 Fiumicino (Roma). Se non ottieni una risposta entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo o se non ritieni che l'esito dello stesso sia soddisfacente, puoi ricorrere al tentativo obbligatorio di Conciliazione⁹ con risparmio di tempo e costi rispetto al processo ordinario davanti all'Autorità Giudiziaria.

La Procedura di Conciliazione

1. AVVIO	Presenta la domanda di Conciliazione attraverso una delle 3 Procedure: Paritetica ¹⁰ , presso il Co.Re.Com. ¹¹ o la CC.I.AA. ¹² territorialmente competenti.
2. VERIFICA	Ci impegniamo a svolgere la Conciliazione Paritetica entro 45 giorni dalla presentazione della domanda e a presentarci all'udienza nella data indicata nella convocazione del Co.Re. Com. (o della CC.I.AA.).
	Sospendiamo eventuali azioni nei tuoi confronti per tutta la durata della conciliazione.
3. ESITO	Discutiamo insieme la Conciliazione nella seduta/udienza.
	Nel caso in cui la Conciliazione abbia esito positivo , giungiamo insieme ad un accordo di reciproca soddisfazione.
	Nel caso in cui la Conciliazione abbia esito negativo , per definire la controversia puoi ricorrere al Co.Re.Com. (o all'AGCom se il Co.Re.Com. competente non è attivo per questa seconda fase) o all'Autorità Giudiziaria.

3.2 INDENNIZZI

Nel caso di mancato conseguimento dei singoli impegni che ci siamo assunti, provvediamo a corrisponderti degli importi a titolo di indennizzo che vengono solitamente accreditati sulla prima Fattura utile¹³.

⁹ Conforme a quanto previsto dalla delibera AGCom n. 173/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni.

¹⁰ La Procedura Paritetica è gratuita ed è istituita tra Telecom Italia e le principali Associazioni dei Consumatori. Le notizie utili sono reperibili sul sito tim.it.

¹¹ L'elenco dei Comitati Regionali per le Comunicazioni (Co.Re.Com.) è sul sito agcom.it nella sezione dedicata al Contenzioso tra operatori e utenti.

¹² L'elenco della Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura (CC.I.AA., altro organismo di conciliazione previsto dalla predetta delibera AGCom) è disponibile sul sito unioncamere.it nella sezione dedicata al servizio di conciliazione.

¹³ In caso di forza maggiore o di eventi non direttamente imputabili a TIM (esempio calamità naturali, mancato/ritardato rilascio permessi/autorizzazioni) non sarà riconosciuto alcun indennizzo.



3. I NOSTRI IMPEGNI

Indennizzi per la Linea Telefonica di casa

IMPEGNO	INDENNIZZO
Attivazione entro 10 giorni solari dalla richiesta*	7,80€ per ogni giorno lavorativo di ritardo
Trasloco entro 10 giorni solari dalla richiesta*	
Cambio del numero telefonico per necessità tecnica con preavviso di 90 giorni e messaggio di avviso gratuito su vecchio numero per 45 giorni	
Riparazione guasti entro 2 giorni lavorativi successivi alla segnalazione**	
Inserimento del nome o del numero telefonico nell'elenco dell'area geografica di appartenenza	Nel caso di errore: 37,08€ Nel caso di omissione: 74,16€
Continuità del Servizio	7,80€ per ogni giorno solare in caso di errata sospensione del Servizio

Questi indennizzi sono previsti solo per la componente relativa al servizio telefonico tradizionale.

Indennizzi per la Connessione ad Internet (Linea ADSL e in Fibra Ottica)

IMPEGNO	INDENNIZZO	
	INTERNET A CONSUMO	INTERNET FLAT/ SEMI-FLAT
Attivazione linea ADSL (senza modem): entro 30 giorni solari dalla richiesta***	2 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo di 40 euro	5 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo di 100 euro
Attivazione linea ADSL (con modem e CD autoinstallante o con intervento del tecnico a domicilio) e Attivazione Alice Voce e IPTV (inclusa connettività ADSL): entro 50 giorni solari dalla richiesta***		
Attivazione Linea in Fibra Ottica: entro 60 giorni solari dalla richiesta*		
Riparazione guasti: entro i 2 giorni lavorativi successivi alla segnalazione**		

Questi indennizzi sono previsti solo per la componente relativa al servizio per la connessione ad internet.



Per ritardi nell'attivazione o nel trasloco della Linea Telefonica di casa, ti riconosciamo automaticamente gli indennizzi previsti. Quando il mancato impegno riguarda invece i cambi numero, la riparazione di guasti per la linea ADSL o Fibra, e la continuità del Servizio, il riconoscimento degli importi a titolo di indennizzo è subordinato ad una tua richiesta telefonica al Servizio Clienti linea fissa 187. Nel caso in cui scegli di recedere dal rapporto contrattuale, ci impegniamo infine a restituirti in modo automatico l'anticipo conversazioni eventualmente versato entro 90 giorni dalla disdetta del contratto. La restituzione oltre questo termine comprende anche gli interessi legali maturati.

3.3 AGEVOLAZIONI PER CLIENTI CON BISOGNI SPECIALI

SERVIZIO	TIPO DI AGEVOLAZIONE	BENEFICIARI
SERVIZIO TELEFONICO ¹⁴	Riduzione superiore al 50% dell'importo di abbonamento dell'offerta VOCE	Nuclei familiari in possesso di specifici requisiti soggettivi ed oggettivi ¹⁵
	Esenzione totale dal pagamento dell'importo di abbonamento dell'offerta VOCE	Nuclei familiari di cui faccia parte un "sordo" ¹⁶
	Social Card per la riduzione dell'importo di abbonamento dell'offerta VOCE	Titolare/Beneficiario di una Social Card ¹⁷
INTERNET A CONSUMO ¹⁸	180 ore di navigazione gratuita	Nuclei familiari di cui faccia parte un "cieco totale o parziale oppure un sordo" ¹⁹
INTERNET "FLAT" O "SEMI-FLAT"	Riduzione del 50% dell'importo di abbonamento a seconda dell'offerta sottoscritta	

Le informazioni sui requisiti necessari per richiedere le agevolazioni e la relativa modulistica da utilizzare per la richiesta, sono disponibili sul sito tim.it. Ci impegniamo ulteriormente nei confronti di questi clienti sia effettuando attività di ricerca e di sperimentazione sui prodotti, sia promuovendo e partecipando a numerose iniziative di carattere sociale.

* Ad eccezione di difficoltà tecniche o tempi diversi con te concordati.

** Ad eccezione dei guasti di particolare complessità.

*** Il Tempo di Attivazione della Linea ADSL decorre dalla data di registrazione dell'ordine e presuppone che la Linea Telefonica di casa sia già attiva. Se non è attiva la linea telefonica tradizionale o se è attiva una linea SDN, il tempo di attivazione decorre a partire dal primo giorno solare successivo a quello di attivazione della linea telefonica tradizionale. Se contestualmente alla Linea ADSL richiedi il trasloco della tua utenza, il tempo di attivazione viene calcolato a partire dal primo giorno solare successivo a quello di effettuazione del trasloco.

¹⁴ In conformità alle delibere AGCom n. 314/00/CONS, n. 330/01/CONS e n. 46/17/CONS.

¹⁵ I requisiti sono indicati nei moduli di richiesta della riduzione, sul sito tim.it - sezione "Info Consumatori Fisso" e "Agevolazioni per non udenti e non vedenti", o possono essere richiesti al Servizio Clienti linea fissa 187. Si tratta di requisiti sociali (ad esempio la presenza nel nucleo familiare di un percettore di pensione di invalidità civile) e requisiti reddituali.

¹⁶ Definito tale ai sensi della legge 381/1970 e successive modifiche ed avente diritto alla indennità di comunicazione di cui alla legge 508/1988 e successive modifiche.

¹⁷ In conformità al decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 16 settembre 2008.

¹⁸ In conformità alla delibera AGCom n. 46/17/CONS. L'agevolazione è fruibile dai soli clienti che hanno attivato un'offerta a consumo fino alla data del 14/01/18. È comunque disponibile l'agevolazione prevista per le offerte flat e semiflat.

¹⁹ Definito tale ai sensi della legge 138/2001 e successive modifiche ed avente diritto alla indennità di accompagnamento di cui alla legge 406/1968 e successive modifiche.

4

I NOSTRI PARAMETRI DI QUALITÀ



Accanto ai nostri impegni, svolgiamo un costante lavoro di verifica e controllo sui parametri di qualità dei servizi offerti. In particolare, rileviamo periodicamente i valori di alcuni indicatori di qualità e li confrontiamo con gli obiettivi prefissati.

Gli indicatori riguardano principalmente:

I servizi di telefonia VOCALE FISSA

Monitoriamo i tempi di allacciamento e riparazione della tua linea telefonica, nonché i tuoi reclami legati alla Fattura



I servizi di assistenza TELEFONICA

Monitoriamo i tempi di risposta del Servizio Clienti alle tue chiamate



I servizi di accesso ad internet DA POSTAZIONE FISSA

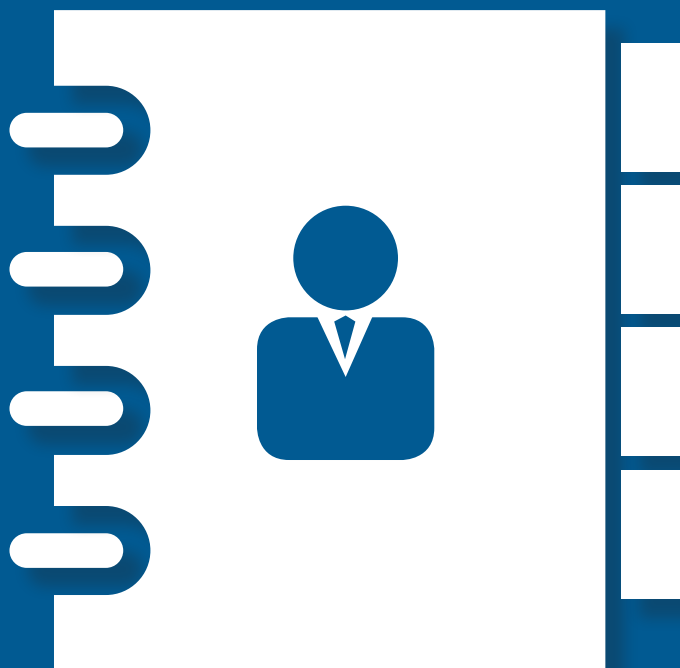
Monitoriamo le prestazioni della tua connessione ad internet



Le rilevazioni sono effettuate adottando gli standard indicati dalle più aggiornate norme tecniche internazionali di riferimento. Le metodologie utilizzate per le rilevazioni, le Tabelle di Qualità con gli indicatori e gli obiettivi prefissati, nonché i risultati conseguiti, consultabili nella sezione “Appendice”, sono disponibili anche sul sito tim.it sezione “Info Consumatori Fisso”.











5

I NOSTRI PUNTI DI CONTATTO







***Evidenziamo i principali punti di contatto,
per supportarti nella scelta di quello più adatto
a soddisfare la tua esigenza.***







Legenda contatti:

	tim.it
	Sezione Area Clienti: MyTIM Fisso
	App MyTIM Fisso
	Social Network: Facebook, Youtube, Twitter, Google+
	Negozi TIM
	Addetti commerciali TIM
	Servizio Clienti linea fissa 187, per assistenza commerciale e amministrativa. Numero gratuito e disponibile 7 giorni su 7
	Assistenza Clienti linea fissa 187, opzione 2, per assistenza tecnica e segnalazione guasti. Numero gratuito e disponibile tutti i giorni, 24 ore su 24
	Servizio Clienti VAS linea fissa - Numero verde 800.187.800, per informazioni commerciali su servizi di utilità e intrattenimento. Gratuito e disponibile tutti i giorni, dalle 7:00 alle 22:30
	Assistenza Clienti VAS linea fissa, opzione 2 - Numero verde 800.187.800, per assistenza tecnica su servizi di utilità e intrattenimento. Gratuito e disponibile tutti i giorni, 24 ore su 24
	Servizio Clienti di Telefonia Pubblica - Numero verde 800.134.134, per assistenza tecnica e informazioni commerciali. Gratuito e disponibile dal lunedì al venerdì, dalle 8:30 alle 17:00
	Servizio Clienti - Casella Postale n. 111 00054 Fiumicino (Roma)
	Restituzione prodotti - Telecom Italia S.p.A. c/o Geodis Logistics Magazzino Reverse A22 - Piazzale Giorgio Ambrosoli snc - 27015 Landriano (PV)
	Disattivazione offerte non richieste - Numero fax 800.000.386 gratuito
	Numero fax 800.000.187 gratuito

RIPORTIAMO I NOSTRI PUNTI DI CONTATTO IN BASE ALLE DIVERSE ESIGENZE

				
	SITO	APP	SOCIAL NETWORK	NEGOZI
Informazioni commerciali	●		●	
Vendita prodotti/servizi	●			●
Informazioni Fattura	●	●		
Pagamento Fattura	●	●		
Fattura in formato elettronico; Notifica e-mail di emissione Fattura; Documentazione Traffico Telefonico	●	●		
Assistenza tecnica su linea telefonica/ ADSL/Fibra Ottica	●	●		
Assistenza e manutenzione prodotti				●
Informazioni commerciali e assistenza servizi evoluti di utilità e intrattenimento				
Ripensamento entro 14 giorni/ Recesso offerte	●			
Ripensamento entro 14 giorni/ Restituzione prodotti				
Disattivazione Offerte non richieste				
Reclami	●			
Procedura di Conciliazione	●			
Richiesta Indennizzi				
Informazioni Parametri di Qualità	●			
Informazioni sulle agevolazioni clienti con Bisogni Speciali	●			
Informazioni commerciali e assistenza tecnica per Telefoni Pubblici	●			
Informazioni su Negozi TIM	●	●		
Suggerimenti per migliorare i nostri servizi			●	



							
ADDETTI COMMERCIALI	187	800.187.800	800.134.134	CASELLA POSTALE	MAGAZZINO	800.000.386	800.000.187
	•						
•	•						
	•						
	•						
	•						
		•					
	•			•			•
	•				•		
	•			•		•	
	•			•			•
	•			•			
	•						
			•				
	•						
	•						

APPENDICE

GLOSSARIO	27
TABELLE QUALITÀ	30
NUMERI DI EMERGENZA, PUBBLICA UTILITÀ E VALENZA SOCIALE	38

GLOSSARIO

ADSL: Asymmetric Digital Subscriber Line. È una tecnologia che sfrutta la linea telefonica tradizionale (doppino in rame) e la trasforma in un collegamento digitale veloce per la navigazione in internet, mantenendo inalterate tutte le funzioni telefoniche: è quindi possibile navigare e telefonare contemporaneamente.

ALBERO DI ACCOGLIENZA (IVR): è un risponditore automatico con voce registrata che, all'interno di un albero di opzioni, ti guida nella scelta.

APP (APPLICAZIONE): è un software applicativo per *smartphone*, *tablet* e altri dispositivi mobili che, attraverso un'interfaccia grafica, semplifica la consultazione, fruizione e la gestione di contenuti online.

BANDA LARGA (O BROADBAND): si riferisce a sistemi di telecomunicazione che trasmettono e ricevono dati sfruttando un'ampiezza di banda superiore a quella della tecnologia analogica. Nel linguaggio comune, l'espressione banda larga viene utilizzata per identificare le tecnologie di connessione ad internet veloci, quali l'*ADSL* e la *fibra ottica*.

CORDLESS: è il telefono “senza fili” per la tua linea di casa.

DEVIAZIONE STANDARD: indica, nelle misurazioni, di quanto la misura di un parametro si discosta dal valore medio.

DIAL UP: è la connessione analogica ad internet (a banda stretta) che utilizza la linea telefonica tradizionale. La connessione avviene tramite un *modem* che compone un numero messo a disposizione da un fornitore di servizi internet (ISP).

DOWNLOAD/UPLOAD: sono rispettivamente lo “scaricamento” e il “caricamento” di dati (file) da/su una rete informatica.

FIBRA (OTTICA): è un cavo di piccolissime dimensioni che consente la trasmissione di segnali ottici su grandi distanze, utilizzato per le connessioni internet a *banda larga*. Consente di raggiungere *velocità di trasmissione dati* molto più elevate rispetto a quelle di una linea *ADSL*.

FILE SHARING: è la condivisione di file all'interno di una rete informatica.

FLAT/SEMI-FLAT: è un profilo di offerta che prevede costi fissi/variabili rispetto alle fasce orarie giornaliere o ai giorni della settimana.

GAMING CONSOLE: è un dispositivo usato specificatamente per i videogiochi.

HD (HIGH DEFINITION): è un termine che sta ad indicare l'alta definizione, ovvero l'elevata qualità delle immagini video.

ISDN (INTEGRATED SERVICES DIGITAL NETWORK): è l'evoluzione della linea telefonica tradizionale che, grazie all'utilizzo della tecnologia digitale, mette a disposizione due canali per parlare al telefono e contemporaneamente mandare un fax o navigare in internet.

MODEM: è un dispositivo che collega il computer alla linea telefonica analogica, permettendo il collegamento ad internet. Il modem può integrare funzionalità più complesse come quella di connettere più dispositivi contemporaneamente (Router), collegare dispositivi senza fili, abilitare servizi.

NUMBER PORTABILITY: è una procedura che consente di cambiare operatore telefonico conservando il numero di telefono già assegnato.

ON DEMAND: è una modalità di fruizione dei contenuti multimediali su TV, PC, *tablet* e *smartphone* che ti consente di richiedere, gratuitamente o a pagamento, un video o un brano musicale in qualsiasi momento.

PACCHETTO (DATI): è una modalità di scomposizione delle informazioni per la trasmissione sulla rete, che ne prevede la suddivisione in piccole parti (bit) e la successiva ricomposizione a destinazione.

PEER TO PEER: è un tipo particolare di *file sharing*, in cui tutti possono ricevere e trasmettere dati da o verso gli altri terminali in rete.

PERCENTILE: è una percentuale che indica quanto un parametro è rispondente ai nostri standard di qualità. Ad esempio, se il *percentile* 95° del tempo di attivazione di una linea telefonica è di 10 giorni significa che, per rientrare negli standard di qualità, il 95% delle attivazioni dovrà essere eseguito entro tale tempo.

PING: è un programma che calcola il tempo che un *pacchetto dati* impiega a raggiungere un altro computer e a tornare indietro. È di solito usato per verificare se un computer è presente in rete.

PROFILO NOMINALE: è la *velocità di trasmissione dati* usata convenzionalmente per identificare le prestazioni di una connessione ad internet.

RITARDO DI TRASMISSIONE DATI: è il tempo che occorre ai singoli bit per andare da un terminale ad un altro o da un sito web ad un terminale. Dipende dal numero di nodi internet attraversati e dalla distanza tra i due terminali connessi.

SERVIZIO TELEFONICO TRADIZIONALE/LINEA DI ACCESSO/RTG: è il servizio che garantisce l'accesso alle funzionalità di base di telefonia vocale fissa. È anche detto Servizio di Rete Telefonica Generale (RTG).

SMARTPHONE: è un telefono cellulare con le funzioni e le potenzialità di un computer, con un sistema operativo completo e con interfacce utente facilitate come ad esempio il touch-screen (display di dimensioni maggiori, attivabile con le dita, che consente l'eliminazione del tastierino).

TABLET: è un computer portatile di dimensioni ridotte, sprovvisto di tastiera, che funziona in modalità touch-screen. Si collega alla rete in modalità *wireless*.

VELOCITÀ DI TRASMISSIONE DATI: è la velocità, in *download* e in *upload*, con cui i dati vengono trasmessi dal terminale al punto della rete che fornisce il servizio internet. Tanto maggiori sono i valori delle velocità tanto minore è il tempo necessario a trasmettere o ricevere dati.

VOIP (VOICE OVER INTERNET PROTOCOL): è una tecnologia che consente di effettuare conversazioni telefoniche attraverso una connessione internet. La voce viene codificata in forma digitale e trasmessa sotto forma di dati.

WIRED: indica una rete i cui dispositivi, come stampanti, server, computer, sono connessi tra loro tramite cavi.

WIRELESS/WI-FI: è una tecnologia che consente di collegare PC o altri dispositivi ad internet senza fili.

TABELLE QUALITÀ

Obiettivi di qualità dei servizi di telefonia vocale forniti su rete fissa per l'anno 2018.

La sottostante tabella riporta gli indicatori di qualità del servizio universale ed i relativi obiettivi per l'anno 2018 fissati dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la **Delibera n. 479/17/CONS**

INDICATORE	MISURA	OBIETTIVO 2018
TEMPO DI FORNITURA DELL'ALLACCIAMENTO INIZIALE	• Percentile 95% del tempo di fornitura ⁽¹⁾	10 giorni
	• Percentile 99% del tempo di fornitura ⁽¹⁾	19 giorni
	• Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	97,4 %
TASSO DI MALFUNZIONAMENTO PER LINEA DI ACCESSO	• Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso RTG	9,6 %
TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI	• Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti ⁽²⁾	42 ore
	• Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti ⁽²⁾	90 ore
	• Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	92,5 %
PERCENTUALE DI TELEFONI PUBBLICI A PAGAMENTO (A MONETE E A SCHEDE) IN SERVIZIO	• Rapporto tra la somma del numero dei giorni di funzionamento di tutti i telefoni pubblici osservati nel periodo considerato e il numero di giorni dello stesso periodo moltiplicato per il numero di telefoni pubblici sottoposti ad osservazione	96,5 %
FATTURE CONTESTATE	• Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	1,2 %
ACCURATEZZA DELLA FATTURAZIONE	• Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	0,28 %
TEMPI DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AI SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI	• Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta "operatore"	70 secondi
	• Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	70 secondi
	• Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	45 %

⁽¹⁾ Per "Percentile 95% (o 99%) del tempo di fornitura" si intende il numero di giorni entro cui è stato soddisfatto il 95% (o il 99%) delle richieste.

⁽²⁾ Per "Percentile 80% (o 95%) dei tempi di riparazione dei malfunzionamenti" si intende il numero di ore, a partire dalla segnalazione dei clienti, entro cui è stato riparato l'80% (o il 95%) dei malfunzionamenti.

SPIEGAZIONE

- Allacciare entro 10 giorni la linea telefonica al 95% dei clienti che lo richiedono
- Allacciare entro 19 giorni la linea telefonica al 99% dei clienti che lo richiedono
- Allacciare la linea telefonica entro la data concordata al 97,4% dei clienti che lo richiedono
- Ricevere un numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi delle linee telefoniche che non superi il 9,6% del numero di linee attive
- Riparare entro 42 ore dalla segnalazione dei clienti l'80% dei malfunzionamenti delle linee telefoniche
- Riparare entro 90 ore dalla segnalazione dei clienti il 95% dei malfunzionamenti delle linee telefoniche
- Riparare entro le tempistiche previste da contratto il 92,5% dei malfunzionamenti delle linee telefoniche
- Garantire che almeno il 96,5% dei nostri telefoni pubblici sia sempre funzionante
- Garantire che tutti i reclami ricevuti nell'anno non superino l'1,2% delle Fatture emesse nell'anno stesso
- Garantire che i reclami fondati (che hanno cioè dato luogo ad uno storno o ad un accredito) ricevuti nell'anno non superino lo 0,28% delle Fatture emesse nell'anno stesso
- Garantire che i clienti che chiamano i nostri servizi di assistenza possano accedere, tramite l'*albero di accoglienza (IVR)*, all'opzione che permette di parlare con un operatore entro 70 secondi
- Garantire che i clienti, mediamente, non attendano più di 70 secondi per parlare con un operatore
- Garantire che gli operatori prendano almeno il 45% delle chiamate dei clienti entro 20 secondi

Obiettivi di qualità dei servizi di accesso a internet da postazione fissa per l'anno 2018.

Delibera n. 131/06/CSP e Delibera 244/08/CSP s.m.i.

INDICATORE	MISURA	OBIETTIVO 2018
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET A BANDA LARGA	ATTIVAZIONI DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET A BANDA LARGA SU LINEE TELEFONICHE ATTIVE	
	• Percentile 95% del tempo di fornitura	24 giorni
	• Percentile 99% del tempo di fornitura	48 giorni
	• Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	95,0 %
	• Tempo medio di fornitura	9 giorni
	ATTIVAZIONI DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET A BANDA LARGA SU NUOVE LINEE TELEFONICHE E SU LINEE TELEFONICHE TRASLOCATE	
	• Percentile 95% del tempo di fornitura	35 giorni
	• Percentile 99% del tempo di fornitura	60 giorni
	• Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	95,0 %
	• Tempo medio di fornitura	15 giorni
	ATTIVAZIONI DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET A BANDA LARGA SU LINEE TELEFONICHE PROVENIENTI DA ALTRO OPERATORE SU CUI ERA GIÀ ATTIVO CON IL PRECEDENTE OPERATORE IL SERVIZIO DI ACCESSO AD INTERNET A BANDA LARGA	
	• Percentile 95% del tempo di fornitura	35 giorni
	• Percentile 99% del tempo di fornitura	80 giorni
	• Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	95,0 %
	• Tempo medio di fornitura	15 giorni

SPIEGAZIONE

- Attivare, entro 24 giorni, l'accesso ad internet a *banda larga* sulla linea telefonica al 95% dei clienti che lo richiedono
- Attivare, entro 48 giorni, l'accesso ad internet a *banda larga* sulla linea telefonica al 99% dei clienti che lo richiedono
- Attivare, entro la data concordata, l'accesso ad internet a *banda larga* sulla linea telefonica al 95% dei clienti che lo richiedono
- Attivare in un tempo mediamente non superiore a 9 giorni dalla richiesta l'accesso ad internet a *banda larga*

- Attivare, entro 35 giorni, l'accesso ad internet a *banda larga* sulla linea telefonica, nuova o traslocata, al 95% dei clienti che lo richiedono
- Attivare, entro 60 giorni, l'accesso ad internet a *banda larga* sulla linea telefonica, nuova o traslocata, al 99% dei clienti che lo richiedono.
- Attivare, entro la data concordata, l'accesso ad internet a *banda larga* sulla linea telefonica, nuova o traslocata, al 95% dei clienti che lo richiedono
- Attivare in un tempo mediamente non superiore a 15 giorni dalla richiesta l'accesso ad internet a *banda larga*

- Attivare, entro 35 giorni, l'accesso ad internet a *banda larga* sulla linea telefonica al 95% dei clienti provenienti da altri operatori che lo richiedono
- Attivare, entro 80 giorni, l'accesso ad internet a *banda larga* sulla linea telefonica al 99% dei clienti provenienti da altri operatori che lo richiedono
- Attivare, entro la data concordata, l'accesso ad internet a *banda larga* sulla linea telefonica al 95% dei clienti provenienti da altri operatori che lo richiedono
- Attivare in un tempo mediamente non superiore a 15 giorni dalla richiesta l'accesso ad internet a *banda larga*

INDICATORE	MISURA	OBIETTIVO 2018
TASSO DI MALFUNZIONAMENTO DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET A BANDA LARGA	<ul style="list-style-type: none"> • Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee d'accesso a banda larga 	12,0 %
TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI RELATIVI A SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET A BANDA LARGA	<ul style="list-style-type: none"> • Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 	38 ore
	<ul style="list-style-type: none"> • Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 	100 ore
	<ul style="list-style-type: none"> • Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto 	92,0 %
	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di riparazione 	26 ore
ADDEBITI CONTESTATI	<ul style="list-style-type: none"> • Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in Fattura relativi a tutti i servizi di accesso ad internet (ricevuti nel periodo di rilevazione) e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo (servizi di accesso a banda stretta) 	1,4 %
	<ul style="list-style-type: none"> • Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi a tutti i servizi di accesso ad internet (ricevuti nel periodo di rilevazione) e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo (servizi di accesso a banda larga) 	

SPIEGAZIONE

- Ricevere un numero di segnalazioni per malfunzionamenti relativi all'accesso ad internet a *banda larga* che non superi il 12% del numero di collegamenti a *banda larga*
- Riparare entro 38 ore dalla segnalazione l'80% dei malfunzionamenti relativi all'accesso a internet a *banda larga*
- Riparare entro 100 ore dalla segnalazione il 95% dei malfunzionamenti relativi all'accesso a internet a *banda larga*
- Riparare, entro le tempistiche previste da contratto, il 92% dei malfunzionamenti segnalati relativi all'accesso ad internet a *banda larga*
- Riparare in un tempo mediamente non superiore a 26 ore dalla segnalazione i malfunzionamenti relativi all'accesso ad internet a *banda larga*
- Garantire che i reclami ricevuti nell'anno, relativi all'accesso a internet a banda stretta (*dial up*), non superino l'1,4% delle Fatture emesse nell'anno stesso
- Garantire che i reclami ricevuti nell'anno, relativi all'accesso a internet a *banda larga*, non superino l'1,4% delle Fatture emesse nell'anno stesso

SECONDA TABELLA.

Indicatori di qualità del **Servizio di Accesso ad Internet con tecnologie a Banda Stretta (Dial Up) e a Banda Larga (ADSL e Fibra)**, correlate misure e obiettivi ripartiti in base ai **profili di velocità nominale** di trasmissione dati delle singole offerte commercializzate da TIM - Anno 2018.

INDICATORE	MISURA	OBBIETTIVO 2018	
VELOCITÀ DI TRASMISSIONE DATI	Banda minima in download (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)*		
	• Profilo nominale in download di 640 Kilobit/s (con accesso ADSL)	450 Kilobit/s	
	• Profilo nominale in download di 1,2 Megabit/s (con accesso ADSL)	800 Kilobit/s	
	• Profilo nominale in download di 2 Megabit/s (con accesso ADSL)	1 Megabit/s	
	• Profilo nominale in download di 4 Megabit/s (con accesso ADSL)	1,3 Megabit/s	
	• Profilo nominale in download di 7 Megabit/s (con accesso ADSL)	2,1 Megabit/s	
	• Profilo nominale in download di 10 Megabit/s (con accesso ADSL)	3,2 Megabit/s	
	• Profilo nominale in download di 20 Megabit/s	(con accesso ADSL) (con accesso VDSL2) 7,2 Megabit/s 14 Megabit/s	
	• Profilo nominale in download di 30 Megabit/s (con accesso VDSL2)	21 Megabit/s	
	• Profilo nominale in download di 50 Megabit/s	(con accesso VDSL2) (con accesso FTTH) 31 Megabit/s 40 Megabit/s	
	• Profilo nominale in download di 100 Megabit/s	(con accesso FTTH) (con accesso in tecnologia VDSL2) 40 Megabit/s 60 Megabit/s	
	• Profilo nominale in download di 200 Megabit/s (con accesso VDSL2)	50 Megabit/s	
	• Profilo nominale in download di 300 Megabit/s (con accesso FTTH)	180 Megabit/s	
	• Profilo nominale in download di 1000 Megabit/s (con accesso FTTH)	200 Megabit/s	
		Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)*	
		• Profilo nominale in upload di 256 Kilobit/s (con accesso ADSL)	100 Kilobit/s
		• Profilo nominale in upload di 384 Kilobit/s (con accesso ADSL)	200 Kilobit/s
		• Profilo nominale in upload di 512 Kilobit/s (con accesso ADSL)	250 Kilobit/s
		• Profilo nominale in upload di 704 Kilobit/s (con accesso ADSL)	300 Kilobit/s
	• Profilo nominale in upload di 1 Megabit/s (con accesso ADSL)	400 Kilobit/s	
	• Profilo nominale in upload di 3 Megabit/s (con accesso VDSL2)	1,2 Megabit/s	
	• Profilo nominale in upload di 10 Megabit/s	(con accesso in tecnologia VDSL2) (con accesso in tecnologia FTTH) 2 Megabit/s 6 Megabit/s	
	• Profilo nominale in upload di 20 Megabit/s	(con accesso in tecnologia VDSL2) (con accesso in tecnologia FTTH) 4 Megabit/s 12 Megabit/s	
	• Profilo nominale in upload di 100 Megabit/s (con accesso in tecnologia FTTH)	20 Megabit/s	

INDICATORE	MISURA	OBIETTIVO 2018
RITARDO DI TRASMISSIONE DATI	Ritardo massimo	
	• Profilo nominale in download di 640 Kilobit/s (con accesso ADSL)	180 millisecondi
	• Profilo nominale in download di 1,2 Megabit/s (con accesso ADSL)	180 millisecondi
	• Profilo nominale in download di 2 Megabit/s (con accesso ADSL)	170 millisecondi
	• Profilo nominale in download di 4 Megabit/s (con accesso ADSL)	160 millisecondi
	• Profilo nominale in download di 7 Megabit/s (con accesso ADSL)	150 millisecondi
	• Profilo nominale in download di 10 Megabit/s (con accesso ADSL)	140 millisecondi
	• Profilo nominale in download di 20 Megabit/s (con accesso ADSL)	120 millisecondi
	• Profilo nominale in download di 20 Megabit/s (con accesso VDSL2)	100 millisecondi
	• Profilo nominale in download di 30 Megabit/s (con accesso VDSL2)	80 millisecondi
	• Profilo nominale in download di 50 Megabit/s (con accesso VDSL2)	75 millisecondi
	• Profilo nominale in download di 50 Megabit/s (con accesso FTTH)	70 millisecondi
	• Profilo nominale in download di 100 Megabit/s (con accesso VDSL2)	70 millisecondi
	• Profilo nominale in download di 100 Megabit/s (con accesso FTTH)	60 millisecondi
• Profilo nominale in download di 200 Megabit/s (con accesso VDSL2)	70 millisecondi	
• Profilo nominale in download di 300 Megabit/s (con accesso FTTH)	50 millisecondi	
• Profilo nominale in download di 1000 Megabit/s (con accesso FTTH)	50 millisecondi	
TASSO DI PERDITA DEI PACCHETTI	Probabilità di perdita dei pacchetti	
	• Profilo nominale in download di 640 Kilobit/s (con accesso ADSL)	0,7%
	• Profilo nominale in download di 1,2 Megabit/s (con accesso ADSL)	0,7%
	• Profilo nominale in download di 2 Megabit/s (con accesso ADSL)	0,5%
	• Profilo nominale in download di 4 Megabit/s (con accesso ADSL)	0,5%
	• Profilo nominale in download di 7 Megabit/s (con accesso ADSL)	0,2%
	• Profilo nominale in download di 10 Megabit/s (con accesso VDSL2)	0,15%
	• Profilo nominale in download di 20 Megabit/s, 30 Megabit/s, 50 Megabit/s, 100 Megabit/s, 200 Megabit/s, 300 Megabit/s, 1000 Megabit/s (con accesso in tecnologia ADSL o VDSL2 o FTTH)	0,1%

(*)Nelle aree incluse nel Progetto anti digital divide l'obiettivo di **banda minima in download è 300 Kilobit/s** e l'obiettivo di **banda minima in upload è di 100 Kilobit/s** (vedi l'elenco dei comuni con velocità nominale di trasmissione di 640 Kilobit/s in download e di 256 Kilobit/s in upload su <https://www.tim.it/assistenza/per-i-consumatori/info-consumatori-fisso/estensione-copertura-adsl#section4>).

NUMERI DI EMERGENZA, PUBBLICA UTILITÀ E VALENZA SOCIALE

Questi numeri sono raggiungibili gratuitamente da telefoni privati e telefoni pubblici e devono essere chiamati soltanto in caso di reale necessità.

NUMERI DI EMERGENZA

Pronto Intervento (numero unico per tutte le tipologie di emergenza e uguale in tutti i Paesi della Comunità Europea)	112
Soccorso Pubblico di Emergenza	113
Emergenza maltrattamenti dei minori	114
Vigili del Fuoco Pronto Intervento	115
Emergenza Sanitaria	118

Raggiungibili anche da telefoni privati momentaneamente sospesi dal servizio.

NUMERI DI PUBBLICA UTILITÀ E VALENZA SOCIALE

Guardia di Finanza	117
Comunicazioni per emergenze per la salute pubblica	1500
Servizio Antincendi Boschivo del Corpo Forestale dello Stato	1515
Servizio Informazioni CC.I.SS (Viaggiare informati)	1518
Servizio a sostegno delle donne vittime di violenza	1522
Servizio emergenza ambientale	1525
Capitaneria di Porto Assistenza in mare - Numero Blu	1530
Prenotazione dei servizi sanitari	1533
Linea diretta per la segnalazione dei minori scomparsi (uguale in tutti i Paesi della Comunità Europea)	116000

Aggiornamento ad aprile 2018

