

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;
- Servizio Clienti linea fissa 187;
- Negozi TIM.

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. La nostra **Qualità** 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	Pag. 3
2. LA NOSTRA OFFERTA	Pag. 3
2.1 LINEA TELEFONICA DI CASA	Pag. 4
2.2 LINEA INTERNET CON CONNESSIONE A BANDA LARGA	Pag. 4
2.3 LINEA INTERNET CON CONNESSIONE A BANDA ULTRA LARGA	Pag. 4
2.4 SERVIZI E NUMERI UTILI	Pag. 4
2.5 SERVIZI DI UTILITA' E DI INTRATTENIMENTO	Pag. 5
2.6 PRODOTTI	Pag. 5
2.7 CARTE E SCHEDE TELEFONICHE	Pag. 5
3. I NOSTRI IMPEGNI	Pag. 6
3.1 MOMENTI DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	Pag. 6
3.1.1 Scegliere un'offerta	Pag. 6
3.1.2 Attivare un'offerta	Pag. 7
3.1.3 La fattura.....	Pag. 7
3.1.4 Come pagare la fattura.....	Pag. 7
3.1.5 MY TIM	Pag. 8
3.1.6 Assistenza e Manutenzione	Pag. 8
3.1.7 Cessare una linea o un'offerta.....	Pag. 8
3.1.8 Reclami e Procedura di Conciliazione	Pag. 9
3.2 INDENNIZZI	Pag. 10
3.3 AGEVOLAZIONI PER I CLIENTI CON BISOGNI SPECIALI	Pag. 11
4. QUALITA' DEL SERVIZIO E DIRITTI DEI CLIENTI	Pag. 11
5. I NOSTRI PUNTI DI CONTATTO	Pag. 12
GLOSSARIO*	Pag. 14
TABELLE DI QUALITA'	Pag. 16
NUMERI DI EMERGENZA, PUBBLICA UTILITA' E VALENZA SOCIALE	Pag. 18

*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.

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.
CONTINUITÀ	Assicuriamo la fornitura dei servizi senza interruzioni, a meno dei necessari interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria.
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 E DISPONIBILITÀ	Il nostro personale è a disposizione per ascoltare e soddisfare le tue esigenze.
RISPETTO DELL'AMBIENTE	Contribuiamo concretamente al miglioramento della qualità ambientale, seguendo la strada dello "sviluppo sostenibile" ¹¹ .
ATTENZIONE AI CLIENTI CON BISOGNI SPECIALI	Abbiamo specifiche offerte con condizioni economiche agevolate.

TIM conforma la propria attività al rispetto dei valori e dei principi contenuti nel Codice Etico e di Condotta, nella convinzione che la conduzione degli affari non possa prescindere dall'etica.

In questa prospettiva, TIM riconosce l'importanza delle Leggi Anticorruzione e ripudia ogni forma di corruzione, rifiutando e stigmatizzando il ricorso a comportamenti corruttivi e, in generale, a comportamenti illeciti o comunque contrari all'etica per raggiungere i propri obiettivi economici.

A tal fine, TIM ha adottato un Sistema di Gestione Anticorruzione conforme allo standard UNI ISO 37001 "Anti-bribery Management Systems", di cui la presente Policy Anticorruzione di Gruppo è parte integrante.

In particolare, la suddetta Policy rappresenta il quadro sistematico di riferimento in cui sono definiti gli standard e le regole di comportamento da adottare per la prevenzione della corruzione all'interno del Gruppo.

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.

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

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 (Dial Up).
LINEA TELEFONICA ISDN	Evoluzione della "linea telefonica tradizionale" che consente di disporre di due linee telefoniche, utilizzabili contemporaneamente per telefonare e/o navigare in Internet a bassa velocità (Dial up). Oggi non è più in commercializzazione.

2.2 Linea Internet con connessione a banda larga

La connessione a *banda larga*, con tecnologia ADSL (collegamento con doppino in rame dalla Centrale fino a casa Cliente) 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.

2.3 Linea Internet con connessione a banda ultra larga

La connessione a *banda ultra larga*, basata su architetture FTTE (con collegamento in rame dalla centrale TIM fino a casa Cliente con VDSL in centrale); FTTC (con collegamento in Fibra ottica fino alla centralina su strada + rame fino a casa Cliente); FTTH (con collegamento in Fibra ottica fino a casa Cliente) e FWA (con collegamento in Fibra Ottica fino alla stazione Radio Base e collegamento Wireless, ad esempio ma non esclusivamente 4G/4G+, fino a casa Cliente) offre elevatissime prestazioni e velocità per navigare in Internet, scaricare e scambiare file, telefonare in modalità *VoIP* (per FWA solo su specifiche offerte FWA che prevedono oltre la parte Dati anche la parte 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*.

Per la connessione a *banda ultra larga* in modalità (FTTH), occorre installare un apparato ONT (Optical Network Terminal) che può essere integrato al modem oppure installato nella tua abitazione; qualora tu scelga un modem TIM con ONT integrata, puoi sempre chiedere l'installazione di una ONT esterna, chiamando il Servizio Clienti linea fissa 187 - Assistenza Tecnica. Effettueremo l'intervento senza alcun costo, entro 5 giorni lavorativi dalla tua richiesta.

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 o ultra larga*, contribuiscono alla creazione di un ambiente domestico tecnologicamente avanzato e facilmente fruibile.

Grazie a tali servizi è possibile:

- proteggere i dispositivi utilizzati durante la navigazione in Internet;
- tutelare i minori dai rischi di 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 e giochi;
- 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 Dati², nonché a modificarli o a cancellarli gratuitamente in qualsiasi momento. Se hai richiesto il servizio di consegna elenchi, TIM provvede con cadenza annuale a consegnare l'elenco presso il numero civico dell'edificio in cui l'impianto telefonico è ubicato a fronte di un addebito annuale. Puoi verificare il periodo di consegna per l'area geografica di appartenenza nel sito tim.it. E' possibile rinunciare gratuitamente al servizio di consegna degli elenchi telefonici, chiamando il Servizio Clienti 187 o secondo le modalità indicate nel sito tim.it. 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.

Se utilizzi le procedure di migrazione ossia di passaggio da un operatore a un altro:

- **eviterai disservizi** poiché le attività tecniche sono sincronizzate tra tutti gli operatori coinvolti;
- **ridurrai i tempi per il passaggio**: le procedure prevedono tempi certi per il passaggio.

Al fine di semplificare la raccolta dei dati dal cliente e lo scambio tra operatori delle informazioni tecniche necessarie alla migrazione, gli operatori hanno ideato il "Codice di migrazione". È una sequenza alfanumerica (lettere e numeri) che identifica univocamente l'operatore di provenienza e la risorsa da trasferire.

Devi comunicare tale codice all'operatore di destinazione per poter dare avvio alla procedura di trasferimento dell'utenza. Tale codice è fornito dal tuo operatore di origine:

- nella fattura periodica;
- nell'area web dell'operatore riservata a te;
- via call center e IVR (risponditore automatico).

Nel codice di migrazione è contenuto anche un codice segreto che è stato introdotto per una tua tutela nei confronti di passaggi non richiesti ossia per consentire che il passaggio avvenga quando effettivamente richiesto.

Se nella procedura di migrazione fornisci un codice di migrazione non corretto il passaggio ad altro operatore non si verifica e non subisci alcun disservizio continuando ad essere servito dal tuo operatore di origine.

Nel caso in cui l'ordine di migrazione non vada a buon fine per codice di migrazione/segreto errato, sarai da noi contattato e/o ti verrà inviato una mail/sms per comunicarci il codice corretto in modo da consentirci di risolvere la tua problematica quanto prima.

In caso di impossibilità tecnica dell'operatore di provenienza rispetto alla richiesta di migrazione, l'invio del nuovo ordine da parte di TIM avverrà tempestivamente, salvo impedimenti tecnici.



Non hai scelto questa offerta?

Se dalla comunicazione commerciale ricevuta ti accorgi che l'offerta non corrisponde a ciò che hai richiesto, contattaci tramite i canali messi a disposizione da TIM e verificheremo insieme la situazione per soddisfarti al meglio. Ci impegniamo, inoltre, a stornarti (o a restituirti se sono già stati pagati) gli eventuali importi addebitati in fattura e, in presenza di un prodotto, a ritirarlo al tuo indirizzo di domicilio/residenza. Qualora

² 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).

eccezionalmente non fosse possibile effettuarne il ritiro, provvederemo comunque a ristorarti per il disagio subito per avercelo restituito.

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.



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 TIM³ 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 contattare il servizio clienti 187 o inviare una comunicazione scritta utilizzando l'apposito modulo presente sul sito tim.it e restituire l'eventuale prodotto inviandolo a TIM S.p.A. c/o SDA Reverse - Interporto di Bologna - DC24 - SAN GIORGIO DI PIANO 40016 (BO) entro i 14 giorni dalla comunicazione scritta. I costi della spedizione del prodotto saranno a tuo carico. Anche in caso di migrazioni da altro Operatore è possibile contattare il servizio clienti 187 o inviare una comunicazione scritta utilizzando l'apposito 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. Puoi richiedere questi servizi sul sito tim.it nella sezione MyTIM o al Servizio Clienti linea fissa 187.



Vuoi evitare i costi di invio della fattura?

Puoi richiederla, in formato esclusivamente elettronico, sul sito tim.it nella sezione MyTIM, previa autenticazione, oppure al Servizio Clienti linea fissa 187, avendo un indirizzo di posta elettronica associato alla tua linea e attivando la domiciliazione dei pagamenti della tua fattura: eliminerai così la fattura cartacea e i relativi costi contribuendo a migliorare l'ambiente.

3.1.4. Come pagare la fattura

Ecco le principali modalità e i canali autorizzati da utilizzare per il pagamento della fattura⁴⁴:

- domiciliazione su conto corrente bancario o postale che puoi richiedere alla tua Banca/Posta, direttamente al nostro Servizio Clienti linea fissa 187 o sul sito tim.it nella sezione MyTIM, previa autenticazione;
- domiciliazione su carta di credito che puoi richiedere direttamente ai circuiti convenzionati, oppure contattando il Servizio Clienti 187 potrai ricevere le informazioni di tuo interesse;
- carte di credito appartenenti ai principali circuiti convenzionati (Visa, MasterCard, American Express e Diners) o con il servizio PayPal, attraverso il sito tim.it e l'App MyTIM, senza l'addebito di alcun costo di commissione;
- bollettino postale;
- circuiti nazionali di Lottomatica, Sisal, Coop e CityPoste Payment;
- Internet Banking.

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, postale o su carta di credito per essere sempre puntuale nel pagamento. Inoltre, con questa modalità l'addebito viene effettuato nell'ultimo giorno in cui scade la fattura.

³ 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).

⁴ Solo l'utilizzo dei canali convenzionati e da noi autorizzati garantisce l'immediato ed effettivo pagamento della fattura. Ulteriori informazioni sono disponibili su tim.it.

L'adesione alla domiciliazione bancaria evita inoltre, per determinate offerte, l'addebito di un importo a titolo di cauzione.

3.1.5. MY TIM

Per avere informazioni sulle tue fatture puoi utilizzare l'App MyTIM o il sito tim.it nella sezione Area Clienti MyTIM, in quest'ultima sezione puoi anche richiedere le variazioni contrattuali relative alla tua linea fissa.

Puoi accedere con le tue credenziali per:

- visualizzare e salvare in formato.PDF le ultime fatture emesse;
- navigare la fattura ed avere informazioni sulle singole voci fatturate;
- richiedere la domiciliazione bancaria della fattura;
- modificare il recapito di spedizione della fattura;
- modificare i tuoi dati pubblicati nell'elenco telefonico;
- verificare lo stato di avanzamento della lavorazione delle tue richieste;
- richiedere il pin per visualizzare il traffico della fattura in chiaro.

Registrandoti su MY TIM potrai inoltre inserire le tue richieste e seguire il relativo stato di lavorazione.

3.1.6. 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 e per il collegamento ad Internet 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.

3.1.7. Cessare la linea o un'offerta

Se vuoi cessare un'offerta puoi chiamare il Servizio Clienti linea fissa 187.

Se vuoi cessare la linea, puoi recedere in qualsiasi momento chiamando il Servizio Clienti linea fissa 187, con Pec all'indirizzo disattivazioni_clientiprivati@pec.telecomitalia.it⁵, presso i Negozi abilitati oppure inviando una comunicazione scritta utilizzando l'apposito modulo presente sul sito tim.it. 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.

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 nei modi indicati nelle condizioni contrattuali. Ti ricordiamo di corrispondere gli importi dovuti per l'offerta 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 economiche⁶ o quando il tuo accesso ad Internet a *banda larga o ultra larga* non rispetta i

⁵ 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 Internet con connessione a banda larga e ultra larga il recesso decorre non oltre 30 giorni dalla tua comunicazione. Per disdire altre offerte e prodotti puoi consultare le relative condizioni contrattuali sul sito tim.it. Alla comunicazione scritta inviata è necessario allegare una fotocopia di un tuo documento d'identità valido.

⁶ In coerenza con quanto previsto dall'art. 98-septies decies, comma 5 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D.lgs n. 259/2003) e dalla Delibera 307/23/CONS (art.6 dell'Allegato B).

livelli di qualità previsti contrattualmente⁷.

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 detenuto in noleggio o in comodato d'uso inviandolo con costi a tuo carico a TIM S.p.A. c/o SDA Reverse - Interporto di Bologna - DC24 - SAN GIORGIO DI PIANO 40016 (BO).

In caso di recesso da offerte che prevedono la vendita congiunta di un prodotto (es. modem) con modalità di pagamento rateizzato, continuerai a pagare le rate residue secondo il piano rateale in corso, salvo tua diversa volontà, espressa anche successivamente alla richiesta di recesso, di pagare le rate residue in un'unica soluzione. Salvo i casi disciplinati dalla Delibera 307/23/CONS, la restituzione del modem in vendita rateizzata non è prevista in quanto di tua proprietà.

Qualora venga risolto il contratto mantieni il diritto di trasferire il numero dal piano di numerazione nazionale verso un altro operatore per almeno un mese dalla data della risoluzione, previa riattivazione della linea.

3.1.8. Reclami e Procedura di Conciliazione

Qualora sussistano elementi di insoddisfazione che ritieni opportuno far emergere, come ad esempio eventuali disservizi o importi in fattura che non riconosci, puoi segnalarceli tramite il sito tim.it, o telefonando al Servizio Clienti linea fissa 187.

Le Fasi del Reclamo

1. SEGNALAZIONE	Descrivi dettagliatamente il motivo del reclamo fornendo tutti i dati utili per le necessarie verifiche e indica sempre il numero di telefono, nome e cognome dell'intestatario della linea. 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 dalla segnalazione, 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. In caso di rigetto del reclamo ti forniamo le motivazioni e richiediamo il pagamento di eventuali importi ancora dovuti

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 Conciliazione⁸ 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 le seguenti procedure: <ul style="list-style-type: none">• a titolo gratuito presso il Co.Re.Com⁹ territorialmente competente¹⁰ o presso un Organismo Paritetico ADR¹¹ o presso la piattaforma ODR per le questioni transfrontaliere gestito dalla Commissione Europea• a titolo oneroso presso un organismo di mediazione ADR
-----------------	--

⁷ In conformità all'art. 4 comma 3 della delibera AGCom n. 156/23/CONS, i parametri sono: velocità minima, massima e normalmente disponibile, sia in download che in upload, ritardo massimo nella trasmissione dei pacchetti di traffico e 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 linkmisurainternet.it/nemesys.php

⁸ Conforme a quanto previsto dalla delibera AGCom n. 203/18/CONS e successive modifiche ed integrazioni

⁹ La procedura è attivabile presentando la domanda tramite la piattaforma ConciliaWeb

¹⁰ Le notizie utili per avviare le procedure sono reperibili sul sito tim.it nella sezione "Infoconsumatori".

¹¹ L'Organismo ADR (Alternative Dispute Resolution) TIM - Associazioni dei Consumatori per la Procedura di Conciliazione paritetica gratuita è stato istituito con Decreto Legislativo n.130/2015 in recepimento della Direttiva europea 2013/11/UE.

2. VERIFICA	Ci impegniamo a svolgere la Conciliazione Paritetica entro il termine massimo di 90 giorni dalla presentazione della domanda e a svolgere la Conciliazione presso i Co.Re.com tramite la piattaforma dedicata o presentandoci all'udienza nella data di convocazione. Sospendiamo eventuali azioni nei tuoi confronti per tutta la durata della Conciliazione. Discutiamo insieme la Conciliazione nella seduta/udienza.
3. ESITO	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 la controversia è relativa a procedure di passaggio tra operatori) o all'Autorità Giudiziaria.

3.2 INDENNIZZI

Nel caso di mancato conseguimento dei singoli impegni che ci siamo assunti, provvederemo a corrisponderti degli importi a titolo di indennizzo solitamente accreditati sulla prima fattura utile¹²¹².

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
Ritardata migrazione in TIM	1,50€ per ogni giorno di ritardo
Comprovata migrazione in TIM non richiesta	15€ importo forfettario una tantum

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

Indennizzi per la connessione ad Internet (*banda larga ADSL e ultra larga su architettura FTTE, FTTC e FTTH, FWA*)

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 autoinstallante o con intervento del tecnico a domicilio) ***		
Attivazione linea Internet banda ultra larga: entro 60 giorni solari dalla richiesta*		
Riparazione Guasti: entro i 2 giorni lavorativi successivi alla segnalazione**		

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

** Ad eccezione dei guasti di particolare complessità.

*** Il Tempo di Attivazione della Linea Internet a *banda larga* (con tecnologia 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 ISDN, 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.

¹² 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.

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

In caso di mancato riscontro ai **reclami scritti entro 30 giorni** dalla ricezione, è previsto un indennizzo di 5,16€ per ogni 5 giorni lavorativi di ritardo fino ad un massimo di € 180,76.

Per ritardi nell'attivazione o nel trasloco della Linea Telefonica di casa, oppure per errata sospensione del servizio ti riconosceremo automaticamente gli indennizzi previsti. Il riconoscimento degli importi a titolo di indennizzo è sempre subordinato ad una tua segnalazione di disservizio o reclamo anche nei casi di riconoscimento automatico per cui non è prevista una specifica richiesta telefonica al Servizio Clienti linea fissa 187. Nel caso in cui tu scelga di recedere dal rapporto contrattuale, ci impegniamo infine a restituirti in modo automatico *ed* entro 90 giorni dalla disdetta del contratto l'anticipo conversazioni oppure la cauzione eventualmente versati. La restituzione oltre questo termine comprende anche gli interessi legali maturati.

3.3 AGEVOLAZIONI PER CLIENTI CON BISOGNI SPECIALI

SERVIZIO	TIPO DI AGEVOLAZIONE	BENEFICIARI
OFFERTA VOCE (su linea telefonica tradizionale)	Riduzione del 50% dell'importo di abbonamento dell'offerta VOCE e gratuità dei primi 30 minuti al mese di telefonate effettuate verso tutte le direttrici nazionali di rete fissa e mobile	Nuclei familiari in possesso di specifici requisiti economici (D. 258/18/CONS)
	Riduzione dell'importo di abbonamento dell'Offerta VOCE	Titolare/Beneficiario di una Social Card (DM 16 settembre 2008)
OFFERTA INTERNET (per i clienti Voce su lineatelefonica tradizionale)	ADSL 7 mega scontata al 50%	Nuclei familiari in possesso di specifici requisiti economici (D. 258/18/CONS)
	ADSL 7 mega gratuita	Per i nuovi clienti e per i già clienti: "ciechitotali, ciechi parziali e sordi" (D. 290/21/CONS)
OFFERTE VOCE EDATI	Riduzione del 50% dell'importo di abbonamento a seconda dell'Offerta sottoscritta	Nuclei familiari in cui è presente un soggetto cieco totale, cieco parziale o sordo e invalido con limitazioni di deambulazione (Delibera n. 290/21/CONS e 281/24/CONS)

Le informazioni sui requisiti necessari per richiedere le agevolazioni e la relativa modulistica da utilizzare per la richiesta, sono disponibili sul sito tim.it nelle sezioni dedicate alle agevolazioni.

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.

4. QUALITÀ DEL SERVIZIO E DIRITTI DEI CLIENTI

Svolgiamo costantemente verifiche e controlli sulla qualità dei servizi che ti offriamo.

Rileviamo periodicamente i valori di una serie di indicatori e li confrontiamo con gli obiettivi prefissati. Gli indicatori sono stati definiti dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, nel Regolamento in materia di Qualità e Carte dei Servizi di comunicazioni da postazione fissa (Allegato 1 alla delibera AGCOM n. 156/23/CONS) e della Delibera 255/24/CONS.

Le rilevazioni sono effettuate adottando gli standard indicati dalle più aggiornate norme tecniche internazionali di riferimento.

Le Tabelle con gli indicatori, le misure svolte e gli obiettivi prefissati sono consultabili nella Sezione "Appendice" della presente Carta.

Sono, inoltre, disponibili sul sito tim.it sezione "Info Consumatori Fisso", i Resoconti periodici che riportano i valori misurati e le Relazioni annuali.

Ci impegniamo, inoltre, a garantirti i parametri di qualità del servizio (valori di velocità di trasmissione dati download e upload, ritardo massimo di trasmissione dati e tasso di perdita dei pacchetti) che sono indicati nel dettaglio nel contratto e che ti sono stati forniti con la documentazione contrattuale.

I parametri di qualità del servizio sopra richiamati sono stati definiti dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, nel Regolamento in materia di Qualità e Carte dei Servizi di comunicazioni da postazione fissa (Allegato 1 alla delibera AGCOM n. 156/23/CONS) e puoi misurarne autonomamente i valori con il software gratuito (Ne.me.sys), scaricabile dal sito www.misurainternet.it. Se la misura rileva valori non in linea con quelli previsti dal tuo contratto puoi utilizzare il certificato rilasciato dal software per proporre un reclamo e richiedere il ripristino degli standard minimi. Puoi inviarcì il reclamo attraverso il tasto "Invia il certificato al tuo operatore", presente sul sito di AGCom www.misurainternet.it nell'area a te riservata, fatto salvo l'utilizzo delle modalità indicate al paragrafo 3.1.8.

Nel caso in cui, dopo 30 giorni dall'invio del tuo reclamo, continuassi a non essere soddisfatto delle prestazioni della tua linea, puoi effettuare una seconda verifica con Ne.me.sys e, nel caso in cui i valori riportati nel secondo certificato risultassero ancora non in linea con quelli indicati nel tuo contratto:

- se hai sottoscritto il contratto della tua linea di casa con noi a partire dal 31 luglio 2023,
 - qualora non siano rispettati i valori contrattualizzati della velocità minima di download e/o upload, del ritardo massimo di trasmissione dati e del tasso di perdita dei pacchetti, hai diritto di recedere dal contratto in vigore senza costi di disattivazione, oppure di ricevere un indennizzo forfetario pari a 30,00 euro, accettando contestualmente di navigare in conformità con i valori riportati nel secondo certificato, sottoscrivendo l'apposito modulo che ti verrà inviato, oppure aderendo ad un'offerta più economica, con prestazioni inferiori e con la medesima tecnologia sottostante, senza costi aggiuntivi se presente nel listino delle offerte TIM;
 - qualora e non siano rispettati i valori di velocità massima e velocità normalmente disponibile, di download e/o upload, hai diritto di ricevere un indennizzo forfetario pari a 30,00 euro, accettando contestualmente di navigare in conformità con i valori riportati nel secondo certificato, sottoscrivendo l'apposito modulo che ti verrà inviato.











Puoi inviare il secondo reclamo, con allegata la seconda misura, utilizzando il tasto "Invia il certificato al tuo operatore" presente sul sito www.misurainternet.it nella tua area riservata, fatto salvo l'utilizzo delle modalità indicate al paragrafo 3.1.8. La seconda misurazione, in ogni caso, deve essere effettuata entro 90 giorni dall'invio del primo reclamo.

- se hai sottoscritto il contratto della tua linea di casa con noi prima del 31 luglio 2023,
 - qualora la tua linea sia sotto copertura FTTH o FTTC e non siano rispettati i valori contrattualizzati della velocità minima di download e/o upload, del ritardo massimo di trasmissione dati e del tasso di perdita dei pacchetti, hai diritto di recedere dal contratto in vigore senza costi di disattivazione, oppure aderendo ad un'offerta più economica, con prestazioni inferiori con la medesima tecnologia sottostante, senza costi aggiuntivi, se presente nel listino delle offerte TIM. Puoi inviare il secondo reclamo, con allegata la seconda misura, utilizzando il tasto "Invia il certificato al tuo operatore" presente sul sito www.misurainternet.it nella tua area riservata, fatto salvo l'utilizzo delle modalità indicate al paragrafo 3.1.8. La seconda misurazione, in ogni caso, deve essere effettuata entro 90 giorni dall'invio del primo reclamo;
 - qualora la tua linea sia in tecnologia FWA, non sono previsti livelli minimi di qualità garantiti contrattualmente e TIM si impegna a fornirti il miglior servizio possibile, compatibilmente con il livello del traffico radiomobile sulla specifica cella, il livello di congestione della rete Internet, il tipo di server dei siti web cui ti colleghi e le caratteristiche del tuo modem e dei dispositivi da te utilizzati.












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
	App MyTIM
	Social Network: Facebook, Youtube, Instagram, X, LinkedIn, Tiktok
	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
	Vendita prodotti e servizi di intrattenimento - Numero verde 800.187.800 Gratuito e disponibile tutti i giorni, dalle 9:00 alle 22:00
	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 - TIM S.p.A. c/o SDA Reverse - Interporto di Bologna - DC24 - SAN GIORGIO DI PIANO 40016 (BO)
	Servizio Clienti – PEC per recesso: disattivazioni_clientiprivati@pec.telecomitalia.it

RIPORTIAMO I NOSTRI PUNTI DI CONTATTO IN BASE ALLE DIVERSE ESIGENZE:

											
	SITO	APP	SOCIAL NETWORK	NEGOZI	ADDETTI COMMERCIALI	187	800.187.800	800.134.134	CASELLA POSTALE*	MAGAZZINO *	PEC*
Informazioni commerciali	•		•	•	•	•					
Vendita prodotti/servizi	•	•		•	•	•					
Informazioni fattura	•	•				•					
Pagamento fattura	•	•									
Richiesta fattura in formato elettronico; Notifica e-mail di emissione fattura; Documentazione Traffico Telefonico	•	•				•					
Assistenza tecnica su linea telefonica/Internet	•	•				•					
Assistenza e manutenzione prodotti				•							
Vendita prodotti e servizi di intrattenimento							•				
Ripensamento entro 14 giorni/Disdetta	•					•			•		•
Recesso offerte	•			•		•			•		
Ripensamento entro 14 giorni/Recesso 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			•			•					

*per i riferimenti di dettaglio vedere nel testo di questo documento

GLOSSARIO

ADSL: Asymmetric Digital Subscriber Line. Tecnologia che sfrutta la linea telefonica tradizionale (doppino in rame dalla centrale fino a casa Cliente) 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): risponditore automatico con voce registrata che, all'interno di un albero di opzioni, ti guida nella scelta.

APP (APPLICAZIONE): software applicativo per *smartphone*, *tablet* e altri dispositivi mobili che, attraverso una 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 con collegamento in rame dalla Centrale TIM fino a casa Cliente.

BANDA ULTRA LARGA (O ULTRABROADBAND): si riferisce a sistemi di telecomunicazione che trasmettono e ricevono dati sfruttando un'ampiezza di banda superiore a quella delle tecnologie a banda larga. Nel linguaggio comune, l'espressione banda ultra larga viene utilizzata per identificare le tecnologie di connessione ad Internet ultra veloci, quali quelle basate su architetture FTTE (con collegamento in rame dalla centrale TIM fino a casa Cliente); FTTC (con collegamento in Fibra ottica fino alla centralina su strada + rame fino a casa Cliente); FTTH (con collegamento in Fibra ottica fino a casa Cliente) o su FWA (Fixed Wireless Access). La Fibra ottica è un cavo di piccolissime dimensioni che consente la trasmissione di segnali ottici su grandi distanze e consente di raggiungere *velocità di trasmissione dati* molto più elevate rispetto a quelle di una linea che utilizza il tradizionale doppino in rame.

CORDLESS: 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: 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.

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

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

FWA (Fixed Wireless Access): tecnologia che utilizza la Fibra Ottica fino ad una stazione Radio Base e un collegamento Wireless, ad esempio con tecnologia 4G/4G+, fino a casa Cliente.

GAMING CONSOLE: dispositivo usato specificatamente per i videogiochi.

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

ISDN (INTEGRATED SERVICES DIGITAL NETWORK): evoluzione della linea telefonica tradizionale che, grazie all'utilizzo della tecnologia digitale, con collegamento in rame dalla centrale fino a casa Cliente, mette a disposizione due canali per parlare al telefono e contemporaneamente mandare un fax o navigare in Internet.

MODEM: dispositivo che collega il computer alla linea telefonica, 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: procedura che consente di cambiare Operatore Telefonico conservando il numero di telefono già assegnato.

ON DEMAND: 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.

ONT (OPTICAL NETWORK TERMINAL): apparato che trasforma il segnale ottico e permette di collegare il proprio modem alla rete veloce in caso di installazione di una connessione in fibra ottica in modalità Fiber To The Home (FTTH). La terminazione di rete ottica (ONT) può essere installata a casa del cliente all'interno del modem oppure all'esterno.

PACCHETTO (DATI): 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: tipo particolare di *file sharing*, in cui tutti possono ricevere e trasmettere dati da o verso gli altri terminali in rete.

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

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

RITARDO DI TRASMISSIONE DATI: 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: servizio che garantisce l'accesso alle funzionalità di base di telefonia vocale fissa. È anche detto Servizio di Rete Telefonica Generale (RTG).

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

VELOCITA' DI TRASMISSIONE DATI: 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): tecnologia che consente di effettuare conversazioni telefoniche attraverso una connessione Internet. La voce viene codificata in forma digitale e trasmessa sotto forma di dati. Per le limitazioni tecniche consultare le Condizioni Generali di Contratto Fibra.

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

WIRELESS/ Wi-Fi: tecnologia che consente di collegare PC o altri dispositivi ad Internet senza fili.

TABELLE DI QUALITA'
OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE FORNITI SU RETE FISSA PER L'ANNO 2026
Delibera n. 156/23/CONS

Indicatore	Misura	Obiettivo per il 2026	
Reclami sugli addebiti	rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	1,40%	
Accuratezza della fatturazione	rapporto tra il numero delle fatture (indipendentemente dal periodo di emissione) oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito emesse nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo	0,30%	
Tempo di attivazione del servizio	per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo		
	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	12 giorni	
	percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	22 giorni	
	percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	45 giorni	
	percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (ove applicabile)	96,0 %	
	percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	96,0%	
	per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo (ovvero espletabili esclusivamente mediante attività svolte in centrale o da remoto)		
	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	15 giorni	
	percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	30 giorni	
	percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	50 giorni	
	percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (ove applicabile)	96,0 %	
	percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	96,0 %	
	Tasso di malfunzionamento	rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso	12,0%
	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	servizi forniti con proprie infrastrutture	
tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti		N.A.	
percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti		N.A.	
percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti		N.A.	
percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto		N.A.	
servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore			
tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti		26 ore	
percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti		40 ore	
percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti		100 ore	
percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto		92,0%	

OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI CALL CENTER VALIDI PER L'ANNO 2026
Delibera n. 255/24/CONS

	Indicatore	Misura	Anno 2026
187	Tempo minimo di risposta dell'operatore	Media dei tempi di accesso alla risposta dell'addetto, calcolata considerando ciascuna chiamata al servizio clienti che abbia avuto risposta da parte di un operatore. La misurazione è effettuata includendola somma di tutti i tempi di ascolto dei messaggi precedenti l'indicazione del codice dell'opzione, ovvero nell'ottica di un utente non informato del contenuto e della struttura e dell'IVR.	150 sec
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	Rapporto tra il numero delle chiamate a cui gli addetti hanno risposto entro 20 secondi e il numero totale di chiamate ricevute dal servizio clienti che devono avere risposta da parte di un operatore. La misurazione considera solo le chiamate in cui all'interno dell'IVR sia stata scelta l'opzione di parlare con un addetto. Dalla misura è escluso l'eventuale singolo messaggio preregistrato che comunica al cliente l'identificativo dell'operatore immediatamente prima del collegamento.	≥ 40%
	Tempo di risoluzione dei reclami	La misura considera tutti i reclami ricevuti dall'operatore attraverso tutti i suoi canali di assistenza e che non siano stati respinti. Sono definite tre misure <ul style="list-style-type: none"> - Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto - Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto - Percentuale di reclami risolti nei termini previsti 	720H 1000H 92%

NUMERI DI EMERGENZA, PUBBLICA UTILITA' 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 UTILITA' 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