

LA CARTA DEI SERVIZI DI TIM BUSINESS**INDICE**

- 1. TIM BUSINESS e la Carta dei Servizi**
- 2. Chi siamo**
- 3. I nostri principi**
- 4. I nostri impegni**
- 5. La nostra qualità**
- 6. Gestione reclami**
- 7. Come contattarci**
- 8. TIM BUSINESS a tutela dei clienti**
 - 8.1 l'ambiente
- 9. I nostri servizi**
 - 9.1 il servizio telefonico
 - 9.2 la linea ISDN
 - 9.3 i servizi Broadband e Ultrabroadband
 - 9.4 il servizio VoIP
 - 9.5 i servizi telefonici evoluti
 - 9.6 servizi internazionali
 - 9.7 alcuni dei nostri servizi per le aziende
 - 9.8 numeri telefonici di emergenza e numero unico di emergenza europeo.
 - 9.9 numeri telefonici di pubblica utilità e numero armonizzato europeo per servizio a valenza sociale.
- 10. Gestione Servizi Broadband**
- 11. Cessazione dell'offerta**

1 - TIM BUSINESS e la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi di **TIM BUSINESS**, di seguito TIM, recepisce le delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in materia di qualità e Carte dei Servizi di TLC, ed è indirizzata alla Clientela Affari. Attraverso di essa intendiamo prevedere il continuo miglioramento dei nostri standard di qualità al fine di semplificare, potenziare e rendere più trasparente il nostro rapporto con il Cliente, lavorando costantemente a migliorare la qualità rispetto alle aspettative ed esigenze della Clientela.

Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali di contratto, che disciplinano i rapporti contrattuali in essere con la nostra Clientela.

Oltre che sul sito timbusiness.it, la Carta è pubblicata anche sugli elenchi telefonici.

Il nostro Servizio Clienti, accessibile tramite il Servizio Clienti 191 con chiamata gratuita, è a vostra disposizione per ogni tipo di informazione legata alla Carta dei Servizi, nonché per richiedere l'abbonamento al servizio telefonico e contestualmente manifestarci la vostra intenzione di essere inseriti in elenco, per formulare suggerimenti e prospettare osservazioni per migliorare la qualità del servizio, per fornire ogni altra informazione di natura commerciale su prodotti e servizi, per

fornire informazioni in merito a norme o specifiche tecniche in base a cui sono forniti i servizi di TLC e le prestazioni supplementari.

2 - Chi siamo

Il Gruppo Telecom Italia è presente in Italia e all'estero, nel mercato delle telecomunicazioni: fissa, mobile, marittima, Internet e trasmissione dati.

La sede legale è a Milano, Via Gaetano Negri 1.

Per ricevere maggiori informazioni su Telecom Italia e/o sulle altre Aziende del Gruppo, è a disposizione della Clientela il sito web timbusiness.it oppure è possibile scrivere alle nostre sedi aziendali, all'indirizzo indicato sulla Fattura TIM.

La nostra missione è di essere un operatore di telecomunicazioni competitivo per un mercato globale. Vogliamo, quindi, fornire servizi di comunicazione sempre più evoluti ed interessanti per il mercato nazionale e internazionale, contribuendo, con la diffusione delle nuove tecnologie, allo sviluppo dell'intero Sistema Paese a cui garantiamo inoltre la fornitura del servizio universale. La soddisfazione del Cliente è al centro dei valori aziendali e la nostra società e l'intera organizzazione sono proiettate verso il mercato.

3 - I nostri principi

Al fine di fornirvi costantemente un servizio di qualità facciamo sì che le nostre attività siano ispirate ai principi di trasparenza, partecipazione, continuità, efficienza, uguaglianza e imparzialità, cortesia e disponibilità.

Ecco cosa significano per noi questi principi:

Trasparenza, chiarezza e tempestività: adottiamo e verifichiamo il completo rispetto delle regole e delle disposizioni contrattuali rendendole conoscibili e comprensibili facilmente a tutti i Clienti, facendo sì che tutte le informazioni vengano diffuse secondo questi principi.

Partecipazione: ci impegniamo a soddisfare le vostre esigenze raccogliendo suggerimenti e proposte su come migliorare i nostri servizi e la stessa Carta dei Servizi. TIM intrattiene inoltre rapporti di collaborazione e confronto con alcune tra le principali Associazioni dei Consumatori.

Continuità: nel rispetto reciproco delle regole, i servizi sono assicurati in maniera ininterrotta, salvo i necessari interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria.

Efficienza ed efficacia: l'obiettivo è di garantire una risposta immediata, qualificata e competente alle vostre esigenze, anche attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche e organizzative.

Obiettività e giustizia: le nostre clausole contrattuali di fornitura dei servizi sono ispirate alla realizzazione di tali principi.

Uguaglianza e imparzialità: forniamo i nostri servizi indistintamente a tutti i Clienti, senza alcuna discriminazione, sull'intero territorio nazionale.

Cortesia e disponibilità: i nostri operatori e tutto il nostro personale è a disposizione per soddisfare le vostre esigenze mettendo la massima attenzione all'ascolto costante delle vostre richieste.

4. I nostri impegni

La vostra soddisfazione è il principio che ispira la nostra attività e a tal fine ci impegniamo a:

- attivare i nostri servizi concordando con voi tempi e modalità di intervento e indicando al momento della richiesta la data di appuntamento in cui è previsto l'intervento tecnico presso la vostra abitazione/sede, ove tecnicamente possibile;

- fornire un servizio telefonico, con chiamata gratuita, attivo 7 giorni su 7 a cui potete segnalare i guasti per una tempestiva riparazione;
- fornire un servizio telefonico di assistenza con chiamata gratuita, cui potrete chiedere informazioni, trovare tempestiva soluzione ad eventuali problemi e proporre miglioramenti;
- inviare la Fattura TIM, entro 15 giorni dalla scadenza dei pagamenti, documento di facile lettura e contenente tutte le informazioni necessarie compresa, per chi lo desidera e gratuitamente, la documentazione di ogni singola comunicazione effettuata nel periodo di riferimento al fine di consentirvi di controllare il vostro livello dei consumi (i numeri chiamati vengono evidenziati con le ultime tre cifre oscurate);
- dare immediata comunicazione di ogni modifica delle condizioni economiche e tecniche di offerta, mediante messaggi sulla Fattura TIM e idonee campagne informative. Inoltre, il nostro Servizio Clienti con chiamata gratuita è a disposizione per qualsiasi chiarimento;
- fornire entro 30 giorni una risposta scritta a fronte dei reclami non risolti telefonicamente;
- inserire gratuitamente e modificare in qualsiasi momento sulla base delle Vostre indicazioni i Vostri dati identificativi nella banca dati che include i numeri degli abbonati ai servizi di tutti gli operatori di telefonia fissa e mobile attivi sul territorio nazionale ed i relativi elementi identificativi in conformità alle disposizioni relative al trattamento dei dati personali utilizzati per la formazione di elenchi telefonici generali e per la prestazione dei relativi servizi di informazione all'utenza (in adempimento alle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 36/02/CONS e n. 180/02/CONS);
- ci impegniamo a darvi tutte le informazioni necessarie alle modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi;
- è nostro impegno fornirvi con diverse modalità la Carta dei Servizi e rendervi disponibili le condizioni contrattuali;
- ci impegniamo a restituirvi, decorsi 90 giorni dalla cessazione del contratto, l'anticipo conversazioni. Qualora tale rimborso, così come qualsiasi altro importo da restituirvi, dovesse avvenire dopo il termine ci impegniamo a restituirvi detto importo comprensivo degli interessi legali.

A fronte di questi nostri impegni, vi indennizzeremo per i disservizi che possano essere considerati inadempimenti contrattuali. In caso di ritardo nell'attivazione o nel trasloco della linea telefonica, ovvero di errore nella sospensione del servizio imputabile a TIM detto importo viene riconosciuto automaticamente purché sia stata presentata apposita segnalazione di disservizio da parte del Cliente.

- **L'attivazione della linea telefonica** avverrà in un tempo massimo di 10 giorni, fatti salvi i casi di eccezionale difficoltà tecnica ed i casi di tempi concordati con i Clienti, compresa la data di appuntamento indicata, ed in caso di ritardo vi verrà riconosciuto automaticamente un indennizzo pari al 50% dell'abbonamento mensile per ogni giorno lavorativo di ritardo.
- **Il trasloco della vostra linea telefonica** avverrà in un tempo massimo di 10 giorni dalla vostra richiesta, fatti salvi i casi di eccezionale difficoltà tecnica ed i casi di tempi concordati con i Clienti compresa la data di appuntamento indicata, ed in caso di ritardo vi verrà riconosciuto automaticamente un indennizzo pari al 50% dell'abbonamento mensile per ogni giorno lavorativo di ritardo.
- In caso fossimo costretti per problemi tecnici **a cambiare il vostro numero telefonico**, riceverete un preavviso di 90 giorni e verrà collegato al vecchio numero un messaggio gratuito per 45 giorni;

in caso di mancato rispetto del termine di preavviso vi verrà riconosciuto, se richiesto, un indennizzo pari al 50% dell'abbonamento mensile per ogni giorno lavorativo di ritardo.

- In caso di un nostro **errore nell'inserire in elenco dell'area geografica di appartenenza** il nome o il numero telefonico, avrete diritto, su richiesta, ad un indennizzo pari a due canoni di abbonamento mensile
- In caso di **omissione dall'elenco dell'area geografica di appartenenza** del nome o del numero di telefono, vi sarà riconosciuto, su richiesta, un indennizzo pari a quattro canoni di abbonamento mensile
- In caso di errata sospensione della fornitura del Servizio, vi sarà riconosciuto un importo pari al 50% del canone di abbonamento mensile per ogni giorno solare di errata sospensione
- È nostro impegno **riparare i guasti della linea telefonica** segnalati ai nostri sportelli telefonici con le seguenti tempistiche:

entro il primo giorno lavorativo successivo a quello della segnalazione. Nel caso in cui il giorno successivo alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività annuale) il guasto sarà riparato entro il secondo giorno successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione il guasto sarà riparato entro il terzo giorno successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che verranno riparati tempestivamente. In caso di ritardo vi verrà riconosciuto, su richiesta, un indennizzo pari al 50% dell'abbonamento mensile per ogni giorno lavorativo di ritardo.

Servizio Broadband (ADSL, xDSL, FTTx, FWA) Business

- Dal giorno della registrazione dell'ordine da parte di TIM e a condizione che sia già attiva la linea telefonica RTG, il tempo massimo di attivazione del Servizio ADSL Business solo linea (senza modem/router) è di 30 giorni solari. Nel caso di attivazione del Servizio Broadband nei profili con modem/router e CD autoinstallante o con intervento del tecnico presso il domicilio del Cliente per l'installazione, il tempo massimo di attivazione è di 50 giorni solari. Nel caso di attivazione del Servizio Broadband con VoIP incluso, il tempo massimo di attivazione è di 70 giorni solari. Nel caso in cui è attiva una linea telefonica ISDN i suddetti tempi sono aumentati di 10 giorni solari. Se non è attiva una linea telefonica RTG o ISDN il tempo massimo di attivazione del Servizio è calcolato a partire dal primo giorno solare successivo a quello di attivazione della linea telefonica RTG o ISDN. Se contestualmente al Servizio il Cliente chiede il trasloco della linea telefonica RTG o ISDN, il tempo massimo di attivazione del Servizio è calcolato a partire dal primo giorno solare successivo a quello di effettuazione del trasloco della linea telefonica RTG o ISDN. Qualora il mancato rispetto dei tempi di attivazione del Servizio sia imputabile a TIM, quest'ultima corrisponderà un indennizzo pari a 5 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo per i Servizi con connettività flat/semiflat fino ad un massimo di 100 euro; e un indennizzo pari a 2 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo per i Servizi con connettività a consumo fino ad un massimo di 40 euro. Tale importo verrà accreditato sulla prima Fattura utile TIM.
- TIM riparerà gratuitamente i malfunzionamenti non imputabili direttamente o indirettamente ai Clienti entro i 2 giorni successivi alla segnalazione del guasto. Nel caso in cui uno dei due giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività annuale) il guasto sarà riparato entro il terzo giorno successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione il guasto sarà riparato entro il quarto giorno successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che verranno tempestivamente riparati. Nel caso di ritardo imputabile a TIM, rispetto al tempo massimo di riparazione, quest'ultima corrisponderà, su richiesta del Cliente, un indennizzo pari a 5 euro per

ogni giorno lavorativo di ritardo per i Servizi con connettività flat/semiflat fino ad un massimo di 100 euro, e un indennizzo pari a 2 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo per i servizi con connettività a consumo fino ad un massimo di 40 euro. Tale importo verrà accreditato sulla prima Fattura utile TIM.

5 – La nostra qualità

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.

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 timbusiness.it i Resoconti periodici che riportano i valori misurati e le Relazioni annuali.

6 - Gestione reclami

Siamo impegnati a fornirvi un servizio che soddisfi ogni vostra esigenza; qualora vi riteniate comunque insoddisfatti non esitate a contattarci e a segnalarci le vostre asserzioni ed eventuali reclami. Gli eventuali reclami possono essere comunicati entro i termini di scadenza della Fattura TIM in contestazione contattando il Servizio Clienti 191. È possibile eventualmente anche inviare un fax al numero verde gratuito 800.000.191 o scrivere all'indirizzo indicato in fattura. Dovrete provvedere comunque al pagamento nei termini della Fattura TIM, con la sola esclusione delle somme oggetto di diretta contestazione. Conseguentemente TIM provvederà a valutare la fondatezza del reclamo e a comunicarvi poi l'esito della suddetta valutazione entro 30 giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto.

In caso di frode denunciata che abbia come oggetto l'uso indebito da parte di terzi soggetti del collegamento di rete effettuato al di fuori dei locali nei quali è posto il vostro terminale di utente, i pagamenti relativi all'asserito traffico fraudolento oggetto di denuncia rimarranno sospesi sino alla definizione della procedura di reclamo, descritta nel presente capo. Ove sia riscontrata la fondatezza del reclamo anche nell'ipotesi di frode accertata, e voi abbiate già pagato tutti gli importi addebitati sulla Fattura TIM, provvederemo alla restituzione dei suddetti importi riconoscendovi gli interessi legali per il periodo intercorrente tra l'avvenuto pagamento e la data del rimborso.

Nel caso in cui invece il reclamo non venga accettato dovrete pagare l'importo dovutoci così come da noi comunicatovi nonché l'indennità di mora inserita in un successivo Fattura TIM.

In un'ottica di trasparenza i reclami e le segnalazioni da voi inviati vengono da noi conservati.

Qualora in relazione al rapporto contrattuale in essere con noi lamentiate la violazione di un Vostro diritto ed intendiate agire in via giudiziaria dovrete promuovere il tentativo di conciliazione secondo la vigente normativa emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Delibera n. 203/18/CONS e successive modificazioni e integrazioni).

La procedura di conciliazione può essere avviata, a seguito di un reclamo con esito non soddisfacente per il cliente, tramite i seguenti canali:

1. Organismo ADR (Alternative Dispute Resolution) TIM - Associazioni dei Consumatori per la Procedura di Conciliazione paritetica gratuita, istituito con Decreto Legislativo n.130/2015 in recepimento della Direttiva europea 2013/11/UE con una tempistica di massimo 90 gg.;

2. Co.Re.Com regionale competente presentando la domanda tramite la piattaforma ConciliaWeb.

Le notizie utili per avviare le procedure di conciliazione sono reperibili sul sito timbusiness.it.

Per tutta la durata della conciliazione, TIM si asterrà da qualsiasi iniziativa nei vostri confronti.

7 – Come contattarci

Per le esigenze specifiche commerciali e di assistenza delle piccole e medie imprese, è a vostra disposizione il Servizio Clienti 191 tutti i giorni 24 ore su 24.

Per le esigenze particolari commerciali e di assistenza delle grandi imprese sono disponibili numeri dedicati che permettono di segnalare, tutti i giorni 24 ore su 24, i guasti sulla fonia, sui sistemi di telecomunicazione complessi, sui servizi avanzati e sui sistemi di trasmissione dati.

Il Servizio Clienti **191** è a vostra disposizione, tutti i giorni 24 ore su 24, anche per segnalare eventuali disservizi

Per coloro che navigano su Internet è a disposizione il sito timbusiness.it dedicato alle imprese dove, oltre ad una serie di informazioni su tutto quello che riguarda i servizi ed i prodotti offerti, con i relativi prezzi, è attiva una casella di posta elettronica dove è possibile richiedere informazioni.

8 - TIM a tutela dei Clienti

8.1 – L'ambiente

Consideriamo il rispetto dell'ambiente come uno dei nostri valori di riferimento e, come operatore di telecomunicazione riteniamo di poter contribuire concretamente al miglioramento della qualità ambientale, seguendo la strada dello "sviluppo sostenibile".

Relativamente alla gestione interna delle problematiche ambientali, insieme ad altri 20 operatori europei di telecomunicazioni, abbiamo sottoscritto nel 1996 l'"Environmental Charter", documento programmatico attraverso il quale le diverse aziende si sono impegnate ad avviare specifiche azioni orientate alla tutela dell'ambiente.

Coerentemente con gli impegni assunti, abbiamo implementato un Sistema di Gestione Ambientale, progettato in conformità alle norme UNI EN ISO 14.000. Tale sistema è finalizzato al raggiungimento di una migliore gestione della variabile ambiente, attraverso l'adozione di opportuni strumenti, quali una politica ambientale, sistemi di controllo interni, audit incentrati su alcuni fattori ambientali, specifici interventi formativi.

9 – I nostri servizi

La nostra attività è finalizzata a soddisfare i bisogni della Clientela attraverso una molteplicità di servizi creati per far fronte alle singole esigenze.

9.1 - Il servizio telefonico

Il servizio telefonico consente, tramite l'attivazione della linea che collega l'apparecchio di comunicazione installato presso di voi alla rete telefonica generale di TIM, di fruire di tutti i servizi e le prestazioni, tra cui effettuare e ricevere chiamate.

A seguito dell'attivazione della linea vi verrà consegnato, addebitando le sole spese di recapito, l'elenco telefonico dell'area geografica di appartenenza. In adempimento della normativa sulla tutela della privacy, potete richiedere che i vostri dati personali siano anche esclusi dall'elenco e quindi anche dal "Servizio Informazioni Elenco Abbonati".

Ci impegniamo ad informarvi del diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici e circa le modalità dell'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali, nonché - in ultimo - sulle modalità di fornitura degli elenchi.

Ci impegniamo, altresì, ad informarvi in anticipo di tutti gli interventi programmati di manutenzione che comportino l'interruzione completa del servizio, con specifiche indicazioni sulla durata.

Mettiamo infine a vostra disposizione un numero telefonico gratuito con il quale controllare il livello dei consumi.

9.2 – La linea ISDN

La linea ISDN è l'evoluzione della normale linea telefonica: grazie all'installazione di un piccolo apparato offre due linee telefoniche digitali indipendenti anziché una.

Potrete così fare una telefonata mentre navigate in Internet ad una velocità superiore a quella della normale linea telefonica (se avete un modem ISDN), oppure potrete fare due telefonate contemporaneamente. Inoltre, con la linea ISDN i servizi Avviso di chiamata, Trasferimento di chiamata, Conversazione a 3 e CHI È sono gratuiti.

9.3 – I servizi Broadband e Ultrabroadband

I servizi Broadband sono l'evoluzione dei servizi voce tradizionali e consentono la connessione alla rete a banda larga (rete Broadband). Grazie all'installazione di un apparato AG (Access Gateway) i servizi offrono svariate possibilità di collegamenti ad apparati (PC, corded, cordless, smartphone, tablet, Hard Disk, stampanti, TV, console gaming), anche simultanei, sia in modalità Wired che Wireless.

A seconda della tecnologia di connessione (xDSL, FTTx, FWA) potrete usufruire di collegamenti a banda larga dalle elevate prestazioni e velocità (fino all'Ultra BroadBand).

Potrete disporre, contemporaneamente e su più apparati, di applicazioni evolute e dalle molteplici potenzialità come ad esempio: maggiori velocità di download e upload per navigare in Internet e scambiare informazioni, servizi VoIP per telefonare, Video e Musica in High Definition, Video On-demand, memoria virtuale remota per archiviare e condividere dati.

La connessione a banda ultra larga, basata 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) 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 191 - Assistenza Tecnica. Effettueremo l'intervento senza alcun costo, entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta.

9.4 – Il servizio VoIP

Il servizio VoIP (Voice over Internet Protocol) utilizza una tecnologia che rende possibile effettuare una conversazione telefonica sfruttando una connessione Internet attraverso la rete Broadband.

Utilizzando un telefono VoIP, o un telefono “classico” (corded o cordless) collegato ad un apparato AG (Access Gateway) abilitato al VoIP, il segnale vocale analogico viene convertito e codificato in formato digitale e trasmesso in pacchetti di dati in rete.

Grazie al supporto della rete Broadband, ove previsto, potrete disporre di più numeri “aggiuntivi” a quello principale ed eseguire e ricevere contemporaneamente più telefonate VoIP. Potrete disporre di sistemi di trasmissione vocale ad alta definizione ed eseguire o ricevere telefonate attraverso il servizio VoIP anche mentre utilizzate altri servizi Broadband abilitati.

9.5 – I servizi telefonici evoluti

Attraverso i nostri servizi, le cui condizioni economiche sono disponibili anche presso il nostro sito timbusiness.it, si può utilizzare il telefono in modo nuovo, sfruttandone le possibilità d'impiego per comunicare in maniera più comoda e facile.

Chi è, il servizio permette di conoscere subito dopo il primo squillo, purché non riservato e ove disponibile tecnicamente, il numero telefonico della persona che vi sta telefonando. Per usufruire di questo servizio è necessario essere dotati di apposito telefono con display o di dispositivo specifico.

Segreteria telefonica centralizzata (Memotel), per ricevere e memorizzare i messaggi quando non siete in casa o la vostra linea è occupata.

Conversazione a tre, per chiamare, nel corso di una telefonata, anche un altro Cliente e conversare contemporaneamente con tutti e due.

Avviso di chiamata, per essere avvisati di un'altra telefonata in arrivo, mentre si è impegnati in una comunicazione: potete rispondere alla chiamata in arrivo lasciando in attesa la prima oppure chiudere la precedente conversazione per iniziare subito la nuova.

Trasferimento di chiamata, per trasferire le telefonate in arrivo sul vostro numero ad un altro numero a scelta, anche cellulare.

Servizio “42.400 - Ultima Chiamata Persa” permette di conoscere subito il numero, la data e l'ora dell'ultima telefonata a cui non si è risposto, purché proveniente da un numero non riservato e tecnicamente disponibile.

Servizi di Autodisabilitazione, per controllare l'utilizzo della linea, attraverso l'impiego di un codice numerico riservato, nell'effettuazione di chiamate verso prefissi distrettuali diversi dal proprio, prefissi internazionali, numeri mobili e numeri speciali su cui sono erogati servizi a sovrapprezzo.

9.6 – Servizi internazionali

Potete chiamare un Paese estero attraverso il servizio di teleselezione diretta internazionale. Potete trovare le informazioni sui prezzi delle chiamate verso tutti i Paesi raggiungibili direttamente dall'Italia anche nelle prime pagine degli elenchi telefonici e sul nostro sito timbusiness.it. Per le chiamate verso l'Italia vi ricordiamo che il prefisso internazionale ed identificativo dell'Italia è 0039 a cui va aggiunto il prefisso comprensivo dello "0", della località che volete raggiungere.

9.7 – Alcuni dei nostri servizi per le aziende

I seguenti servizi sono alcune delle soluzioni che le aziende e gli enti utilizzano per comunicare con i propri clienti e/o con i cittadini. Anche in questo caso una descrizione più dettagliata con le caratteristiche tecniche, i prezzi e le modalità di attivazione sono consultabili sulle prime pagine degli elenchi telefonici e sul nostro sito Internet.

“Numero verde”, attraverso il Numero Verde – contrassegnato dal prefisso 800 – le aziende e gli enti offrono servizi, danno informazioni, promuovono i loro prodotti, danno un'assistenza post-vendita, ricevono i reclami. Il corrispettivo della telefonata è totalmente a carico delle aziende e degli enti.

“Numero ripartito”, attraverso il numero ripartito – contrassegnato dal **prefisso 840-0/848-8**, le aziende e gli enti si rivolgono ai cittadini ed ai clienti ripartendo il corrispettivo della telefonata tra chiamante e chiamato.

“Numero unico”, con il numero unico le aziende sono raggiungibili da tutta Italia attraverso un'unica numerazione telefonica: il prezzo della telefonata viene addebitato interamente al chiamante. Il prefisso di tale servizio è il **199-1**.

9.8 - Numeri telefonici di emergenza e numero unico di emergenza europeo.

I seguenti numeri di emergenza sono raggiungibili gratuitamente da tutti i telefoni sia privati, compresi quelli momentaneamente sospesi dal servizio, che pubblici di TIM, senza bisogno di inserire alcun mezzo di pagamento. Nell'interesse della collettività, questi numeri dovranno essere chiamati solamente in caso di reale necessità ed incombente pericolo:

112 - Pronto Intervento

113 - Soccorso Pubblico di Emergenza

114 - Emergenza maltrattamenti dei minori

115 - Vigili del Fuoco Pronto Intervento

118 - Emergenza Sanitaria

Il numero 112 rappresenta, altresì, il numero unico di emergenza europeo. Tale numero è uguale in tutti i Paesi della Comunità Europea e con una sola telefonata si ha la possibilità di avere una risposta a tutte le chiamate di emergenza, rimanendo comunque attivi sul territorio nazionale tutti gli altri numeri per i servizi di emergenza su indicati.

9.9 - Numeri telefonici di pubblica utilità e numero armonizzato europeo per servizio a valenza sociale.

I seguenti numeri di pubblica utilità sono raggiungibili gratuitamente sia da tutti i telefoni privati che pubblici di TIM:

- 117 - Guardia di Finanza
- 1500 - Comunicazioni per emergenze per la salute pubblica
- 1515 - Servizio Antincendi Boschivo del Corpo Forestale dello Stato
- 1518 - Servizio Informazioni CC.I.SS
- 1522 - Servizio a sostegno delle donne vittime di violenza
- 1525 - Servizio emergenza ambientale
- 1530 - Capitaneria di Porto Assistenza in mare - Numero Blu
- 1533 - Prenotazione dei servizi sanitari

Il seguente numero di valenza sociale è raggiungibile gratuitamente sia da tutti i telefoni privati che pubblici di TIM ed è anche armonizzato a livello europeo, quindi uguale in tutti i Paesi della Comunità Europea:

116000 – Linea diretta per la segnalazione dei minori scomparsi

10 – Gestione Servizi Broadband

Allo scopo di garantire l'accesso di tutti i clienti ai servizi di connettività ad internet e l'integrità della rete anche nelle fasce orarie in cui il traffico dati è particolarmente elevato, TIM, nel rispetto del principio di parità di trattamento, si riserva la facoltà di introdurre per tutte le offerte e/o i profili commerciali che prevedono traffico dati, ove necessario, meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazione all'uso delle risorse di rete disponibili, qualora tale uso divenga incompatibile con il diritto di accesso ai servizi di connettività ad internet da parte della generalità degli utenti. A tal fine TIM potrà limitare la velocità di connessione ad internet, intervenendo sulle applicazioni che determinano un maggior consumo di banda (es. peer to peer, file sharing ecc), limitando la banda destinata a dette applicazioni ad un valore massimo proporzionale alla banda complessiva disponibile sul singolo DSLAM. Dettagli e informazioni aggiornate sulla tipologia di interventi che TIM si riserva di mettere in atto al ricorrere delle predette condizioni sono disponibili sul sito timbusiness.it in corrispondenza delle sezioni dedicate alle offerte commerciali e ai piani tariffari proposti.

11. Cessazione dell'offerta

L'offerta può essere cessata in qualsiasi momento. Qualora il Rappresentante Legale o il Titolare del contratto intenda recedere dal contratto e/o dall'offerta/opzione, potrà comunicarlo a TIM nei termini indicati nelle specifiche Condizioni Generali tramite una delle seguenti modalità:

- raccomandata A/R:
 - all'indirizzo postale Telecom Italia Servizio Clienti Business indicato in fattura per clienti di rete mobile
 - alla casella postale N. 456 – 00054 Fiumicino (RM) per clienti di rete fissa
- posta elettronica certificata (PEC):
 - all'indirizzo telecomitalia@pec.telecomitalia.it per Professionisti e clienti con Partita IVA
 - agli indirizzi in uso per le consuete comunicazioni per le medie e grandi aziende
- fax al numero gratuito:
 - 800.423.131 per clienti di rete mobile
 - 800.000.191 per clienti di rete fissa
- area clienti del sito timbusiness.it, usando le proprie credenziali di accesso per Professionisti e clienti con Partita IVA

- area clienti MyBusiness, usando le proprie credenziali di accesso per le medie e grandi aziende
- servizio clienti 191 per Professionisti e clienti con Partita IVA
- presso i punti vendita TIM abilitati.

Nella comunicazione di recesso è necessario indicare il contratto e/o l'offerta/opzione da cui si intende recedere e allegare copia del documento di identità del Rappresentante Legale o del Titolare del contratto.

Per ulteriori informazioni è a disposizione il Servizio Clienti 191 per Professionisti e clienti con Partita IVA. Per le medie e grandi aziende sono a disposizione l'800.191.101 o il referente abituale.

In caso di recesso sono dovuti i costi per dismettere o trasferire l'utenza e le eventuali rate residue di servizi e prodotti, acquistati congiuntamente al servizio, rateizzati mantenendo attiva la rateizzazione salvo che il cliente abbia richiesto nella comunicazione di recesso o anche successivamente di pagare le rate residue in un'unica soluzione; è altresì dovuta la restituzione degli sconti sui servizi e sui prodotti.

I costi per dismettere o trasferire l'utenza non sono dovuti in caso di recesso per mancata accettazione delle variazioni contrattuali ed economiche o quando l'accesso ad internet a banda larga o ultralarga non rispetta i livelli di qualità previsti contrattualmente.¹

¹ In 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.

**OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE FORNITI SU RETE
FISSA PER L'ANNO 2021 (Delibera n. 254/04/CSP)**

Indicatore	Misura	Descrizione della misura	Obiettivo
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Percentile 95% del tempo di fornitura	Numero di giorni solari entro cui è soddisfatto il 95% delle richieste dei clienti	10 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura	Numero di giorni solari entro cui è soddisfatto il 99% delle richieste dei clienti	19 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	Percentuale delle richieste di allacciamento di nuove linee telefoniche tradizionali evase 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	Numero di ore, a partire dalla segnalazione dei clienti, entro cui è riparato l'80% dei malfunzionamenti	42 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Numero di ore, a partire dalla segnalazione dei clienti, entro cui è riparato il 95% dei malfunzionamenti	75 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	Percentuale dei malfunzionamenti di linee telefoniche tradizionali riparati 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"	Tempo che intercorre tra il momento in cui (completata correttamente da parte del cliente la selezione del numero di assistenza) la chiamata instradata dalla rete giunge al call center ed il momento in cui può essere selezionata dal cliente la scelta che consente di parlare con un operatore. La misurazione è effettuata nell'ottica di un cliente non informato della struttura dell'albero di accoglienza (sono presi quindi i tempi di ascolto per intero dei messaggi prima di giungere alla opzione che consente di parlare con l'operatore)	70 secondi
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	Tempo che intercorre tra il momento in cui il cliente seleziona (all'interno dell'albero di accoglienza) la scelta che consente di parlare con un operatore ed il momento in cui un operatore risponde	70 secondi
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	Percentuale di chiamate che ricevono risposta da parte di un operatore entro 20 secondi ad iniziare dal momento in cui il cliente seleziona (all'interno dell'albero di accoglienza) la scelta che consente di parlare con un operatore	45%

**OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI ACCESSO A INTERNET DA POSTAZIONE
FISSA PER L'ANNO 2021 (Delibera n. 131/06/CSP s.m.i.)**

Indicatore	Misura	Descrizione della misura	Obiettivo
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	Numero di giorni solari entro cui è soddisfatto il 95% delle richieste dei clienti	24 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura	Numero di giorni solari entro cui è soddisfatto il 99% delle richieste dei clienti	48 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	Percentuale di richieste evase entro la data concordata con il cliente	95,0 %
	Tempo medio di fornitura	Tempo medio di fornitura dei servizi	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	Numero di giorni solari entro cui è soddisfatto il 95% delle richieste dei clienti	35 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura	Numero di giorni solari entro cui è soddisfatto il 99% delle richieste dei clienti	60 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	Percentuale di richieste evase entro la data concordata con il cliente	95,0 %
	Tempo medio di fornitura	Tempo medio di fornitura dei servizi	15 giorni
	Attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su linee telefoniche migrate da altro operatore		
	Percentile 95% del tempo di fornitura	Numero di giorni solari entro cui è soddisfatto il 95% delle richieste dei clienti	35 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura	Numero di giorni solari entro cui è soddisfatto il 99% delle richieste dei clienti	80 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	Percentuale di richieste evase entro la data concordata con il cliente	95,0 %
	Tempo medio di fornitura	Tempo medio di fornitura dei servizi	15 giorni
	Attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su linee telefoniche in tecnologia d'accesso FWA		
Percentile 95% del tempo di fornitura	Numero di giorni solari entro cui è soddisfatto il 95% delle richieste dei clienti	40 giorni	
Percentile 99% del tempo di fornitura	Numero di giorni solari entro cui è soddisfatto il 99% delle richieste dei clienti	80 giorni	
Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	Percentuale di richieste evase entro la data concordata con il cliente	90,0 %	
Tempo medio di fornitura	Tempo medio di fornitura dei servizi	20 giorni	
Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad internet a banda larga	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	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Numero di ore, a partire dalla segnalazione dei clienti, entro cui è riparato l'80% dei malfunzionamenti	38 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Numero di ore, a partire dalla segnalazione dei clienti, entro cui è riparato il 95% dei malfunzionamenti	100 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	Percentuale dei malfunzionamenti riparati entro il tempo massimo contrattualmente previsto	92,0 %
	Tempo medio di riparazione	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	26 ore
Addebiti contestati	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 %
	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)		1,4 %

Segue tabella

Segue tabella

Indicatore	Misura	Obiettivo	
Velocità di trasmissione dati	Banda minima in download (*)		
	o profilo nominale in download di 640 Kilobit/s (con accesso ADSL)	450 Kilobit/s	
	o profilo nominale in download di 1.2 Megabit/s (con accesso ADSL)	800 Kilobit/s	
	o profilo nominale in download di 2 Megabit/s (con accesso ADSL)	1 Megabit/s	
	o profilo nominale in download di 4 Megabit/s (con accesso ADSL)	1,3 Megabit/s	
	o profilo nominale in download di 7 Megabit/s (con accesso ADSL)	2,1 Megabit/s	
	o profilo nominale in download di 10 Megabit/s (con accesso ADSL)	3,2 Megabit/s	
	o profilo nominale in download di 20 Megabit/s	(con accesso ADSL)	7,2 Megabit/s
		(con accesso VDSL2)	14 Megabit/s
	o profilo nominale in download di 30 Megabit/s	(con accesso VDSL2)	21 Megabit/s
		(con accesso FTTH)	24 Megabit/s
	o profilo nominale in download di 50 Megabit/s	(con accesso VDSL2)	31 Megabit/s
		(con accesso FTTH)	40 Megabit/s
	o profilo nominale in download di 100 Megabit/s	(con accesso VDSL2)	40 Megabit/s
		(con accesso FTTH)	60 Megabit/s
	o profilo nominale in download di 200 Megabit/s (con accesso VDSL2)	50 Megabit/s	
	o profilo nominale in download di 300 Megabit/s (con accesso FTTH)	180 Megabit/s	
	o profilo nominale in download di 1 Gigabit/s (con accesso FTTH)	250 Megabit/s	
		Banda minima in upload (*)	
	o profilo nominale in upload di 256 Kilobit/s (con accesso ADSL)	100 Kilobit/s	
	o profilo nominale in upload di 384 Kilobit/s (con accesso ADSL)	200 Kilobit/s	
	o profilo nominale in upload di 512 Kilobit/s (con accesso ADSL)	250 Kilobit/s	
	o profilo nominale in upload di 704 Kilobit/s (con accesso ADSL)	300 Kilobit/s	
o profilo nominale in upload di 1 Megabit/s (con accesso ADSL)	400 Kilobit/s		
o profilo nominale in upload di 3 Megabit/s	(con accesso VDSL2)	1,2 Megabit/s	
	(con accesso FTTH)	2 Megabit/s	
o profilo nominale in upload di 10 Megabit/s	(con accesso VDSL2)	2 Megabit/s	
	(con accesso FTTH)	6 Megabit/s	
o profilo nominale in upload di 20 Megabit/s	(con accesso VDSL2)	4 Megabit/s	
	(con accesso FTTH)	12 Megabit/s	
o profilo nominale in upload di 100 Megabit/s (con FTTH)	50 Megabit/s		
o profilo nominale in upload di 500 Megabit/s (con FTTH)	100 Megabit/s		
Ritardo di trasmissione dati	Ritardo massimo		
	o profilo nominale in download di 640 Kilobit/s (con accesso ADSL)	180 millisecondi	
	o profilo nominale in download di 1.2 Megabit/s (con accesso ADSL)	180 millisecondi	
	o profilo nominale in download di 2 Megabit/s (con accesso ADSL)	170 millisecondi	
	o profilo nominale in download di 4 Megabit/s (con accesso ADSL)	160 millisecondi	
	o profilo nominale in download di 7 Megabit/s (con accesso ADSL)	150 millisecondi	
	o profilo nominale in download di 10 Megabit/s (con accesso ADSL)	140 millisecondi	
	o profilo nominale in download di 20 Megabit/s	(con accesso ADSL)	120 millisecondi
		(con accesso VDSL2)	100 millisecondi
	o profilo nominale in download di 30 Megabit/s	(con accesso VDSL2)	80 millisecondi
		(con accesso FTTH)	78 millisecondi
	o profilo nominale in download di 50 Megabit/s	(con accesso VDSL2)	75 millisecondi
		(con accesso FTTH)	70 millisecondi
	o profilo nominale in download di 100 Megabit/s	(con accesso VDSL2)	70 millisecondi
		(con accesso FTTH)	60 millisecondi
o profilo nominale in download di 200 Megabit/s (con accesso VDSL2)	70 millisecondi		
o profilo nominale in download di 300 Megabit/s (con accesso FTTH)	50 millisecondi		
o profilo nominale in download di 1 Gigabit/s (con accesso FTTH)	50 millisecondi		
Tasso di perdita dei pacchetti	Probabilità di perdita dei pacchetti		
	o profilo nominale in download di 640 Kilobit/s (con accesso ADSL)	0,7%	
	o profilo nominale in download di 1.2 Megabit/s (con accesso ADSL)	0,7%	
	o profilo nominale in download di 2 Megabit/s (con accesso ADSL)	0,5%	
	o profilo nominale in download di 4 Megabit/s (con accesso ADSL)	0,5%	
	o profilo nominale in download di 7 Megabit/s (con accesso ADSL)	0,2%	
	o profilo nominale in download di 10 Megabit/s (con accesso ADSL)	0,15%	
o profili nominali in download di 20 Megabit/s, 30 Megabit/s, 50 Megabit/s, 100 Megabit/s, 200 Megabit/s, 300 Megabit/s, 1 Gigabit/s (con accesso in tecnologia ADSL o VDSL2 o FTTH)	0,1%		

(*) Nel caso in cui la linea telefonica sia collegata alla centrale per mezzo di un miniDSLAM l'obiettivo di banda minima in download è 300 Kilobit/s e l'obiettivo di banda minima in upload è di 100 Kilobit/s.