

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. I nostri standard di 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**

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;
- programmare, così come previsto dall'accordo quadro sottoscritto con le principali associazioni dei consumatori, incontri con le stesse al fine di raccogliere osservazioni e suggerimenti in merito alle principali esigenze manifestate dalla Clientela;
- mettere a vostra disposizione una procedura gratuita di conciliazione concordata con le principali Associazioni dei Consumatori per la risoluzione dei reclami per i quali vi ritenete ancora insoddisfatti;
- 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. Tali indennizzi potranno essere connessi direttamente al pregiudizio arrecato caso per caso al Cliente ovvero potranno essere automatici.

- **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 da voi corrisposto ogni 4 settimane o mensilmente, a seconda dello specifico Profilo Commerciale/Offerta sottoscritta, 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 valorizzato ogni 4 settimane o mensilmente, a seconda dello specifico Profilo Commerciale/Offerta sottoscritta, 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 valorizzato ogni 4 settimane o mensilmente, a seconda dello specifico Profilo Commerciale/Offerta sottoscritta, 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 all'abbonamento da voi corrisposto ogni 8 settimane o bimestralmente a seconda dello specifico Profilo Commerciale/Offerta sottoscritta.
- 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 dell'abbonamento valorizzato ogni 16 settimane o ogni quattro mensilità a seconda dello specifico Profilo Commerciale/Offerta sottoscritta
- E' 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 un indennizzo pari al 50% dell'abbonamento valorizzato ogni 4 settimane o mensilmente, a seconda dello specifico Profilo Commerciale/Offerta sottoscritta, per ogni giorno di ritardo.

Servizio Broadband (ADSL, xDSL, FTTx) 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, 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.
- 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 - I nostri standard di qualità

Svolgiamo un costante lavoro di verifica e controllo sui nostri servizi e sulle nostre risposte alle vostre esigenze, al fine di un continuo miglioramento dei nostri standard di qualità.

Come punti di riferimento a garanzia della qualità offerta, evidenziamo alcuni importanti parametri sia del servizio di telefonia vocale sia del servizio di accesso ad internet, i cui valori vengono periodicamente monitorati (detti parametri ed i relativi obiettivi fissati per il corrente anno sono riportati in allegato alla presente Carta dei Servizi):

In particolare, in relazione alle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n. 131/06/CSP, n. 244/08/CSP, n. 400/10/CONS, n. 151/12/CONS e n. 79/09/CSP comunichiamo e pubblichiamo annualmente gli indicatori che misurano la qualità dei servizi forniti da TIM, le metodologie utilizzate per le misurazioni, gli obiettivi previsti e i risultati conseguiti.

Le rilevazioni, effettuate adottando gli standard indicati dalle più aggiornate norme tecniche internazionali di riferimento, ci consentono di verificare continuamente, anche grazie all'ausilio di sondaggi e test, il livello di qualità dei nostri servizi ai fini anche di una certificazione secondo i consolidati e moderni standard di qualità.

Le rilevazioni sono pubblicate sul sito Internet timbusiness.it

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. E' 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, per iscritto ed entro 30 giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto.

E' facoltà del Cliente, ai sensi dell'art.3 della Delibera 173/07/CONS, di esperire il tentativo di conciliazione, prima ancora di adire il giudice ordinario, dinanzi al Corecom competente per territorio, oppure - in alternativa - dinanzi agli organi non giurisdizionali in rispetto dei principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE.

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 ovvero sino alla definizione del

tentativo di conciliazione, così come previsto nell'articolo 4 e 5 della delibera 173/07/CONS. I pagamenti sospesi saranno addebitati al Cliente in caso di insussistenza di manomissione del collegamento di rete.

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 con delibera 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni.

Dalla fattiva collaborazione con le principali Associazioni dei Consumatori è nata e si è sviluppata la Procedura di Conciliazione Paritetica che vi consentirà, nel caso in cui il reclamo non venga da noi ritenuto fondato, di rivolgervi gratuitamente ad una commissione di conciliazione regionale che riesaminerà il caso.

Per attivare la predetta Procedura si può rivolgere ad una delle Associazioni dei consumatori aderenti al protocollo presenti sul tutto il territorio nazionale, la quale provvederà ad avviare l'iter.

Se non intende rivolgersi ad una Associazione può attivare la procedura direttamente scaricando l'apposito modulo reperibile nel sito timbusiness.it nelle rispettive sezioni dedicate alle informazioni per i Consumatori o presso le sedi delle Associazioni firmatarie e delle Segreterie di Conciliazione presenti, regionalmente, su tutto il territorio nazionale.

In alternativa a tale procedura potrà esperire il tentativo di conciliazione dinanzi al Co.Re.Com competente per territorio (l'elenco è reperibile sul sito agcom.it nella sezione dedicata al Contenzioso tra operatori e utenti) o rivolgersi alla CC.IAA. (sul sito unioncamere.it nella sezione dedicata al servizio di conciliazione è presente l'elenco delle CC.IAA. territorialmente competenti).

Per tutta la durata della conciliazione, TIM si asterrà da qualsiasi iniziativa nei vostri confronti. Infine se non si giunge ad una conciliazione, potrete ricorrere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ovvero all'autorità giudiziaria per definire la controversia.

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 E' 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) 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.

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 massim o 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.

Allegato 1

OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE FISSA

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

Indicatore	Misura	Obiettivo
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Percentile 95% del tempo di fornitura ⁽¹⁾	10 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura ⁽¹⁾	19 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	97,4 %
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso RTG	9,6 %
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti ⁽²⁾	42 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti ⁽²⁾	90 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	92,5 %
Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete ed a schede) in servizio	Rapporto tra la somma del numero dei giorni di funzionamento di tutti i telefoni pubblici osservati nel periodo considerato e il numero di giorni dello stesso periodo moltiplicato per il numero di telefoni pubblici sottoposti ad osservazione	96,5 %
Fatture contestate	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	1,2 %
Accuratezza della fatturazione	Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	0,28 %
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta "operatore"	70 secondi
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	70 secondi
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	45 %

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

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

OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA

La sottostante tabella riporta gli obiettivi di qualità che per l'anno 2018 sono stati prefissati riguardo ai servizi di accesso ad internet da postazione fissa:

Indicatore	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 ⁽¹⁾	24 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura ⁽¹⁾	48 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	95,0 %
	Tempo medio di fornitura	9 giorni
	Attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su nuove linee telefoniche e su linee telefoniche traslocate	
	Percentile 95% del tempo di fornitura ⁽¹⁾	35 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura ⁽¹⁾	60 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	95,0 %
	Tempo medio di fornitura	15 giorni
	Attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su linee telefoniche provenienti da altro operatore su cui era già attivo con il precedente operatore il servizio di accesso ad internet a banda larga	
	Percentile 95% del tempo di fornitura ⁽¹⁾	35 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura ⁽¹⁾	80 giorni
Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	95,0 %	
Tempo medio di fornitura	15 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 ⁽²⁾	38 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti ⁽²⁾	100 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	92,0 %
	Tempo medio di riparazione	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

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

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

Segue tabella

Indicatore	Misura	Obiettivo	
Velocità di trasmissione dati	Banda minima in download (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download) (*)		
	o profilo nominale in download di 640 Kilobit/s (con accesso in tecnologia ADSL)	450 Kilobit/s	
	o profilo nominale in download di 1,2 Megabit/s (con accesso in tecnologia ADSL)	800 Kilobit/s	
	o profilo nominale in download di 2 Megabit/s (con accesso in tecnologia ADSL)	1 Megabit/s	
	o profilo nominale in download di 4 Megabit/s (con accesso in tecnologia ADSL)	1,3 Megabit/s	
	o profilo nominale in download di 7 Megabit/s (con accesso in tecnologia ADSL)	2,1 Megabit/s	
	o profilo nominale in download di 10 Megabit/s (con accesso in tecnologia ADSL)	3,2 Megabit/s	
	o profilo nominale in download di 20 Megabit/s	(con accesso in tecnologia ADSL)	7,2 Megabit/s
		(con accesso in tecnologia VDSL2)	14 Megabit/s
	o profilo nominale in download di 30 Megabit/s	(con accesso in tecnologia VDSL2)	21 Megabit/s
		(con accesso in tecnologia FTTH)	24 Megabit/s
	o profilo nominale in download di 50 Megabit/s	(con accesso in tecnologia VDSL2)	31 Megabit/s
		(con accesso in tecnologia FTTH)	40 Megabit/s
	o profilo nominale in download di 100 Megabit/s	(con accesso in tecnologia VDSL2)	40 Megabit/s
		(con accesso in tecnologia FTTH)	60 Megabit/s
	o profilo nominale in download di 200 Megabit/s (con accesso in tecnologia VDSL2)	50 Megabit/s	
	o profilo nominale in download di 300 Megabit/s (con accesso in tecnologia FTTH)	180 Megabit/s	
	o profilo nominale in download di 1000 Megabit/s (con accesso in tecnologia FTTH)	250 Megabit/s	
		Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload) (*)	
	o profilo nominale in upload di 256 Kilobit/s (con accesso in tecnologia ADSL)	100 Kilobit/s	
	o profilo nominale in upload di 384 Kilobit/s (con accesso in tecnologia ADSL)	200 Kilobit/s	
	o profilo nominale in upload di 512 Kilobit/s (con accesso in tecnologia ADSL)	250 Kilobit/s	
o profilo nominale in upload di 704 Kilobit/s (con accesso in tecnologia ADSL)	300 Kilobit/s		
o profilo nominale in upload di 1 Megabit/s (con accesso in tecnologia ADSL)	400 Kilobit/s		
o profilo nominale in upload di 3 Megabit/s	(con accesso in tecnologia VDSL2)	1,2 Megabit/s	
	(con accesso in tecnologia FTTH)	2 Megabit/s	
o profilo nominale in upload di 10 Megabit/s	(con accesso in tecnologia VDSL2)	2 Megabit/s	
	(con accesso in tecnologia FTTH)	6 Megabit/s	
o profilo nominale in upload di 20 Megabit/s	(con accesso in tecnologia VDSL2)	4 Megabit/s	
	(con accesso in tecnologia FTTH)	12 Megabit/s	
o profilo nominale in upload di 100 Megabit/s (con accesso in tecnologia FTTH)	50 Megabit/s		

Segue tabella

Segue tabella

Indicatore	Misura	Obiettivo	
Ritardo di trasmissione dati	Ritardo massimo		
	o profilo nominale in download di 640 Kilobit/s (con accesso in tecnologia ADSL)	180 millisecondi	
	o profilo nominale in download di 1,2 Megabit/s (con accesso in tecnologia ADSL)	180 millisecondi	
	o profilo nominale in download di 2 Megabit/s (con accesso in tecnologia ADSL)	170 millisecondi	
	o profilo nominale in download di 4 Megabit/s (con accesso in tecnologia ADSL)	160 millisecondi	
	o profilo nominale in download di 7 Megabit/s (con accesso in tecnologia ADSL)	150 millisecondi	
	o profilo nominale in download di 10 Megabit/s (con accesso in tecnologia ADSL)	140 millisecondi	
	o profilo nominale in download di 20 Megabit/s	(con accesso in tecnologia ADSL)	120 millisecondi
		(con accesso in tecnologia VDSL2)	100 millisecondi
	o profilo nominale in download di 30 Megabit/s	(con accesso in tecnologia VDSL2)	80 millisecondi
		(con accesso in tecnologia FTTH)	78 millisecondi
	o profilo nominale in download di 50 Megabit/s	(con accesso in tecnologia VDSL2)	75 millisecondi
		(con accesso in tecnologia FTTH)	70 millisecondi
	o profilo nominale in download di 100 Megabit/s	(con accesso in tecnologia VDSL2)	70 millisecondi
(con accesso in tecnologia FTTH)		60 millisecondi	
o profilo nominale in download di 200 Megabit/s (con accesso in tecnologia VDSL2)	70 millisecondi		
o profilo nominale in download di 300 Megabit/s (con accesso in tecnologia FTTH)	50 millisecondi		
o profilo nominale in download di 1000 Megabit/s (con accesso in tecnologia FTTH)	50 millisecondi		
Tasso di perdita dei pacchetti	Probabilità di perdita dei pacchetti		
	o profilo nominale in download di 640 Kilobit/s (con accesso in tecnologia ADSL)	0,7%	
	o profilo nominale in download di 1,2 Megabit/s (con accesso in tecnologia ADSL)	0,7%	
	o profilo nominale in download di 2 Megabit/s (con accesso in tecnologia ADSL)	0,5%	
	o profilo nominale in download di 4 Megabit/s (con accesso in tecnologia ADSL)	0,5%	
	o profilo nominale in download di 7 Megabit/s (con accesso in tecnologia ADSL)	0,2%	
	o profilo nominale in download di 10 Megabit/s (con accesso in tecnologia 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, 1000 Megabit/s (con accesso in tecnologia ADSL o VDSL2 o FTTH)	0,1%	

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