

## LA CARTA DEI SERVIZI DI TELECOMITALIA

### INDICE

1. **Telecom Italia 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. **Telecom Italia a tutela dei clienti**
  - 8.1 i Clienti con bisogni speciali
  - 8.2 l'ambiente
9. **I nostri servizi**
  - 9.1 il servizio telefonico
  - 9.2 la superlinea ISDN
  - 9.3 **i servizi Broadband e Ultrabroadband**
  - 9.4 il servizio VoIP
  - 9.5 i servizi telefonici evoluti
  - 9.6 altri servizi
  - 9.7 servizi internazionali
  - 9.8 schede telefoniche
  - 9.9 alcuni dei nostri servizi per le aziende
  - 9.10 numeri telefonici di emergenza e numero unico di emergenza europeo.
  - 9.11 numeri telefonici di pubblica utilità e numero armonizzato europeo per servizio a valenza sociale.
10. **Gestione Servizi Broadband**

#### **1 - Telecom Italia e la Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi di Telecom Italia recepisce le delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni in materia di qualità e carte dei Servizi di TLC, ed è indirizzata a tutta la clientela. 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 Abbonamento, che disciplinano i rapporti contrattuali in essere con la nostra Clientela.

Oltre che sui siti [www.telecomitalia.it](http://www.telecomitalia.it) e [www.impresasemplice.it](http://www.impresasemplice.it), la Carta è pubblicata anche sugli elenchi telefonici.

Il nostro Servizio Clienti, accessibile tramite 187 e 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, Piazza Affari 2.

Per ricevere maggiori informazioni su Telecom Italia e/o sulle altre Aziende del Gruppo, è a disposizione della clientela il sito web [www.telecomitalia.it](http://www.telecomitalia.it) oppure è possibile scrivere alle nostre sedi Telecom Italia, all'indirizzo indicato sul Conto Telecom Italia.

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. Telecom Italia 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 il Conto Telecom Italia, 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 sul Conto Telecom Italia 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% del canone mensile da voi corrisposto 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% del canone mensile da voi corrisposto 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% del canone mensile da voi corrisposto 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 mensilità del canone di abbonamento da voi corrisposto.
- 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 mensilità del canone di abbonamento da voi corrisposto.
- E' nostro impegno **riparare i guasti della linea telefonica** segnalati ai nostri sportelli telefonici con le seguenti tempistiche:

**Per la clientela residenziale:** entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione. Nel caso in cui uno dei due giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività nazionale) 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. In caso di ritardo vi verrà riconosciuto, su richiesta, un indennizzo pari al 50% del canone mensile da voi corrisposto per ogni giorno di ritardo.

**Per la clientela business:** 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% del canone mensile da voi corrisposto per ogni giorno di ritardo.

## **Servizio Broadband (ADSL, WIMAX) e Ultrabroadband (FTTx) Residenziale**

- Dal giorno della registrazione dell'ordine da parte dell'operatore e a condizione che sia già attiva la linea telefonica di base RTG, il tempo massimo di attivazione del Servizio ADSL solo linea (senza modem/router) è di 30 giorni solari. Nel caso di attivazione del Servizio nei profili con modem e CD autoinstallante o con intervento del tecnico presso il domicilio del cliente per l'installazione ovvero nel caso di attivazione del Servizio Alice Voce e IPTV di Telecom Italia (inclusa connettività ADSL), il tempo massimo di attivazione del Servizio è di 50 giorni solari. Se non è attiva una linea telefonica RTG ovvero se il Cliente è titolare di una linea telefonica ISDN, il tempo massimo di attivazione del Servizio dovrà essere calcolato a partire dal primo giorno solare

successivo a quello di attivazione della linea telefonica di base RTG. Se contestualmente al Servizio il cliente chiede il trasloco della linea telefonica di base, il tempo massimo di attivazione del Servizio dovrà essere calcolato a partire dal primo giorno solare successivo a quello di effettuazione del trasloco della linea telefonica di base. Qualora il mancato rispetto dei tempi di attivazione del Servizio sia imputabile a Telecom Italia, 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 sul primo Conto Telecom utile; nel caso di servizio prepagato, Telecom Italia informerà il Cliente della possibilità di richiedere l'accredito. Nel caso di attivazione del Servizio Ultrabroadband basato sulla rete in fibra ottica di nuova generazione (FTTx) gli impegni contrattuali assunti con il Cliente possono presentare alcune specificità. In particolare il tempo massimo di attivazione del Servizio Ultrabroadband basato sulla rete in fibra ottica di nuova generazione realizzato in architettura FTTCab è di 60 giorni solari fatti salvi i casi di eccezionale difficoltà tecnica ed i casi di tempi concordati con i Clienti.

- Telecom Italia 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 Telecom Italia, 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 sul primo Conto Telecom utile; nel caso di servizio prepagato, Telecom Italia informerà il Cliente della possibilità di richiedere tale accredito.

### **Servizio Broadband (ADSL, xDSL, WIMAX) Business**

- Dal giorno della registrazione dell'ordine da parte di Telecom Italia 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 Telecom Italia, 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 sul primo Conto Telecom Italia utile.

- Telecom Italia 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 Telecom Italia, 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 sul primo Conto Telecom Italia utile.

## **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 Telecom Italia, 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 sui siti Internet di Telecom Italia [www.telecomitalia.it](http://www.telecomitalia.it) e [www.impresasemplice.it](http://www.impresasemplice.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 agli sportelli telefonici 187 e 191, all'indirizzo indicato sul Conto Telecom Italia, a mezzo fax, o in via telematica, entro i termini di scadenza del Conto Telecom Italia in contestazione. Dovrete provvedere comunque al pagamento nei termini del Conto Telecom Italia, con la sola esclusione delle somme oggetto di diretta contestazione.

Conseguentemente Telecom 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 sul Conto Telecom Italia, 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 Conto Telecom Italia.

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 emanata 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 nei siti [www.telecomitalia.it](http://www.telecomitalia.it) e [www.impresasemplice.it](http://www.impresasemplice.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 [www.agcom.it](http://www.agcom.it) nella sezione dedicata al Contenzioso tra operatori e utenti) o rivolgersi alla CC.I.AA. (sul sito [www.unioncamere.it](http://www.unioncamere.it) nella sezione dedicata al servizio di conciliazione è presente l'elenco delle CC.I.AA. territorialmente competenti).

Per tutta la durata della conciliazione, Telecom Italia 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**

E' a vostra disposizione, tutti i giorni 7 giorni su 7, per qualsiasi vostra esigenza lo sportello telefonico gratuito "187" che vi fornisce anche tutte le informazioni commerciali su prodotti e servizi relativi alla clientela residenziale.

Chiamare il "187" è il modo più semplice per contattarci ma naturalmente, se lo desiderate, potete anche scrivere all'indirizzo riportato sul Conto Telecom Italia.

Per le esigenze specifiche commerciali e di assistenza delle piccole e medie imprese, è a vostra disposizione lo sportello telefonico gratuito "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.

Sono a vostra disposizione per segnalare eventuali disservizi gli sportelli telefonici:

"**187**" - permette ai clienti residenziali di segnalare, tutti i giorni 7 giorni su 7, eventuali disservizi sulla linea e sugli apparecchi telefonici.

"**191**" - permette alle piccole e medie imprese di segnalare, tutti i giorni 24 ore su 24, eventuali disservizi.

Per coloro che navigano su Internet sono a disposizione i siti Telecom Italia [www.telecomitalia.it](http://www.telecomitalia.it), dedicato alla clientela residenziale e [www.impresasemplice.it](http://www.impresasemplice.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, sono attive una casella di posta elettronica per ciascun sito, alle quali è possibile richiedere informazioni.

## **8 - Telecom Italia a tutela dei Clienti**

### **8.1 - I Clienti con bisogni speciali**

I nostri servizi permettono l'eliminazione delle barriere alla comunicazione per i disabili e gli anziani anche relativamente al servizio assistenza, nonché la facilitazione dell'attivazione del servizio e l'attuazione delle modifiche contrattuali e tecniche che si rendessero necessarie in considerazione dell'esigenza di questa categoria di clienti presentando altresì alcuni accorgimenti per consentirne l'utilizzo anche alle persone con bisogni speciali:

- tutti i nostri telefoni pubblici sono adatti all'uso da parte di Clienti portatori di apparecchio acustico;
- per evitare alle persone non vedenti impatti che possono risultare pericolosi per la loro incolumità, le nostre postazioni telefoniche pubbliche a "cupola" posizionate all'aperto, sono dotate alla loro base di una barra metallica che ne consente l'individuazione mediante il bastone in dotazione alle persone non vedenti;
- garantiamo la presenza su tutto il territorio di un numero adeguato di telefoni pubblici accessibili ai clienti disabili;
- alcuni prodotti della gamma Telecom presentano caratteristiche utili per risolvere particolari problemi dovuti all'età avanzata o a disabilità non gravi, quali per esempio telefoni con grandi tasti per clienti affetti da ipovisione o da tremore alle mani, telefoni con amplificazione della voce in ricezione per clienti con leggeri problemi di udito o con collegamento diretto alla protesi acustica per quei Clienti che ne fanno uso.

Inoltre sono previste le seguenti agevolazioni:

- la riduzione del 50% dell'importo mensile di abbonamento al servizio telefonico di base nei confronti dei nuclei familiari in possesso di specifici requisiti soggettivi ed oggettivi;
- l'esenzione totale dal pagamento dell'importo mensile di abbonamento al servizio telefonico di base nei confronti dei nuclei familiari di cui faccia parte un "sordo" definito tale ai sensi della legge 381/1970 e successive modifiche ed avente diritto alla indennità di comunicazione di cui alla legge 508/1988 e successive modifiche;



- 90 ore di navigazione gratuita in internet, oppure nel caso sulla linea sia attiva un'offerta di tipo "flat" la riduzione del 50% dell'importo mensile dell'offerta stessa, nei confronti dei nuclei familiari di cui faccia parte un "cieco totale" definito tale ai sensi della legge 138/2001 e successive modifiche ed avente diritto alla indennità di accompagnamento di cui alla legge 406/1968 e successive modifiche.

Le informazioni complete sui requisiti soggettivi ed oggettivi di cui occorre essere in possesso per richiedere le suddette agevolazioni, nonché la relativa modulistica da utilizzare per inoltrare la richiesta sono reperibili sul sito [www.telecomitalia.it](http://www.telecomitalia.it) nella sezione dedicata alle Informazioni Utili.

Per migliorare ulteriormente i servizi per i Clienti con bisogni speciali e aumentare la gamma di prodotti loro rivolti, siamo impegnati in una notevole attività di ricerca tecnologica e sperimentazione.

Infine, promuoviamo e forniamo un notevole sostegno a numerose iniziative a carattere sociale attraverso diverse attività:

- un programma di emissione di schede telefoniche prepagate, contenenti messaggi di sensibilizzazione sociale, a favore di enti ed associazioni o in occasione di eventi di particolare rilevanza sociale;
- un programma di donazione ad enti ed associazioni del materiale informatico non più utilizzato.

## **8.2 – 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 Telecom Italia, 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 i nostri siti [www.telecomitalia.it](http://www.telecomitalia.it) e [www.impresasemplice.it](http://www.impresasemplice.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 "40.88 PayForMe": Paga chi Riceve.** Per addebitare la chiamata al destinatario.

**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.

**Servizio "42.405 - Ultime 5 Chiamate Perse"**, per conoscere i numeri delle ultime 5 chiamate perse a cui non si è risposto.

**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.

**Servizio "5 - Richiamata su occupato,"** - si può prenotare una chiamata verso un numero telefonico che risulta occupato.

## 9.6 – Altri servizi

Per questi servizi non è necessario sottoscrivere un contratto, perché sono liberamente accessibili, a pagamento, da ogni telefono.

**Servizio "89 25 25 Info in viaggio -"** il quale, con accesso sia da linea fissa che mobile, eroga in tempo reale informazioni sul traffico, i percorsi, pedaggi e le aree di servizio nei tratti autostradali di interesse per il vostro viaggio.

**Servizio "42.161 - Ora esatta"**, vi permette 24 ore su 24, di conoscere la data e l'ora.

**Servizio "42.142- Sveglia automatica"**, vi permette, 24 ore su 24, di prenotare la sveglia telefonica in modo tale che il numero da cui avete richiesto il servizio venga chiamato all'ora che desiderate.

## 9.7 – 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 sui nostri siti [www.telecomitalia.it](http://www.telecomitalia.it) e [www.impresasemplice.it](http://www.impresasemplice.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.

## 9.8 – Schede telefoniche

Telecom Italia commercializza schede telefoniche prepagate, da utilizzare entro la data di scadenza, da tutti i telefoni pubblici di Telecom Italia dotati di appositi lettori. Sono disponibili in tagli da 3€ e 5€ (tutti IVA inclusa) acquistabili presso tabaccherie, edicole, bar, negli uffici postali, presso i distributori automatici situati nelle principali stazioni ferroviarie, negli aeroporti e negli ospedali.

## 9.9 – 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**.

## 9.10 - 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 Telecom Italia, 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.

### **9.11 - 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 Telecom Italia:

- 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 Telecom Italia 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, Telecom Italia, 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 Telecom Italia 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 Telecom si riserva di mettere in atto al ricorrere delle predette condizioni sono disponibili sui siti [www.telecomitalia.it](http://www.telecomitalia.it) e [www.impresasemplice.it](http://www.impresasemplice.it) in corrispondenza delle sezioni dedicate alle offerte commerciali e ai piani tariffari proposti.

## 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 2014 fissati dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera con la delibera n. 725/13/CONS

Indicatore	Misura	Obiettivo
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Percentile 95% del tempo di fornitura <sup>(1)</sup>	10 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura <sup>(1)</sup>	21 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	97,2 %
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 <sup>(2)</sup>	45 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti <sup>(2)</sup>	96 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	92,3 %
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	96,4 %
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	0,3 %
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta "operatore"	50 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	47 %

(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 ASSISTENZA CLIENTI

La sottostante tabella riporta gli obiettivi di qualità che per l'anno 2014 sono stati prefissati riguardo ai servizi di assistenza clienti:

Indicatore	Misura	Obiettivo
Tempi di risposta alle chiamate al servizio di assistenza clienti 187 (assistenza ai servizi di comunicazione fissa rivolti alla clientela residenziale)	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 %
	Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia necessità di effettuare solleciti	90 %
Tempi di risposta alle chiamate al servizio di assistenza clienti 191 (assistenza ai servizi di comunicazione fissa e mobile rivolti alla clientela affari)	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 %
	Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia necessità di effettuare solleciti	95 %
Tempi di risposta alle chiamate al servizio di assistenza clienti 800.121.121 (assistenza tecnica Impresa Semplice)	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 %
Tempi di risposta alle chiamate al servizio di assistenza clienti 800.102.120 (assistenza tecnica ai collegamenti ADSL rivolta alla clientela affari)	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 %
Tempi di risposta alle chiamate al Numero Verde Integrato per l'assistenza ai clienti TOP 800.191.101	Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta "operatore"	25 secondi
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	25 secondi
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	80 %

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

La sottostante tabella riporta gli obiettivi di qualità che per l'anno 2014 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	<b>Attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su linee telefoniche attive</b>	
	Percentile 95% del tempo di fornitura <sup>(1)</sup>	24 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura <sup>(1)</sup>	48 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	95,0 %
	Tempo medio di fornitura	9 giorni
	<b>Attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su nuove linee telefoniche e su linee telefoniche traslocate</b>	
	Percentile 95% del tempo di fornitura <sup>(1)</sup>	35 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura <sup>(1)</sup>	60 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	95,0 %
	Tempo medio di fornitura	15 giorni
	<b>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</b>	
	Percentile 95% del tempo di fornitura <sup>(1)</sup>	35 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura <sup>(1)</sup>	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 <sup>(2)</sup>	38 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti <sup>(2)</sup>	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)	1,0
	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)	1,0
Indisponibilità del servizio di accesso ad internet in dial-up	Rapporto tra il tempo totale in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up ricevute nel periodo di rilevazione dell'indicatore ed il periodo di rilevazione stesso	2,0 %

*Segue tabella*

Segue tabella

Velocità di trasmissione dati <sup>(3)</sup>  (segue)	Banda minima in download (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)	
	○ Offerte con profilo nominale in download di 640 Kilobit/s	450 Kilobit/s
	○ Offerte con profilo nominale in download di 1,2 Megabit/s	800 Kilobit/s
	○ Offerte con profilo nominale in download di 2 Megabit/s	1 Megabit/s
	○ Offerte con profilo nominale in download di 4 Megabit/s	1,3 Megabit/s
	○ Offerte con profilo nominale in download di 7 Megabit/s	2,1 Megabit/s
	○ Offerte con profilo nominale in download di 10 Megabit/s	3,2 Megabit/s
	○ Offerte con profilo nominale in download di 20 Megabit/s	7,2 Megabit/s
	○ Offerte con profilo nominale in download di 30 Megabit/s	21 Megabit/s
	○ Offerte con profilo nominale in download di 100 Megabit/s	60 Megabit/s
	Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	
	○ Offerte con profilo nominale in upload di 256 Kilobit/s	100 Kilobit/s
	○ Offerte con profilo nominale in upload di 384 Kilobit/s	200 Kilobit/s
	○ Offerte con profilo nominale in upload di 512 Kilobit/s	250 Kilobit/s
	○ Offerte con profilo nominale in upload di 704 Kilobit/s	300 Kilobit/s
	○ Offerte con profilo nominale in upload di 1 Megabit/s	400 Kilobit/s
	○ Offerte con profilo nominale in upload di 3 Megabit/s	1,2 Megabit/s
	○ Offerte con profilo nominale in upload di 10 Megabit/s	6 Megabit/s
	Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	
	○ Offerte con profilo nominale in download di 640 Kilobit/s	610 Kilobit/s
	○ Offerte con profilo nominale in download di 1,2 Megabit/s	1,1 Megabit/s
	○ Offerte con profilo nominale in download di 2 Megabit/s	1,9 Megabit/s
	○ Offerte con profilo nominale in download di 4 Megabit/s	3,7 Megabit/s
	○ Offerte con profilo nominale in download di 7 Megabit/s	6,3 Megabit/s
	○ Offerte con profilo nominale in download di 10 Megabit/s	8,6 Megabit/s
	○ Offerte con profilo nominale in download di 20 Megabit/s	16,7 Megabit/s
	○ Offerte con profilo nominale in download di 30 Megabit/s	29 Megabit/s
	○ Offerte con profilo nominale in download di 100 Megabit/s	80 Megabit/s
	Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	
	○ Offerte con profilo nominale in upload di 256 Kilobit/s	250 Kilobit/s
	○ Offerte con profilo nominale in upload di 384 Kilobit/s	380 Kilobit/s
	○ Offerte con profilo nominale in upload di 512 Kilobit/s	500 Kilobit/s
○ Offerte con profilo nominale in upload di 704 Kilobit/s	600 Kilobit/s	
○ Offerte con profilo nominale in upload di 1 Megabit/s	850 Kilobit/s	
○ Offerte con profilo nominale in upload di 3 Megabit/s	2,8 Megabit/s	
○ Offerte con profilo nominale in upload di 10 Megabit/s	8 Megabit/s	
Media (banda in download)		
○ Offerte con profilo nominale in download di 640 Kilobit/s	530 Kilobit/s	
○ Offerte con profilo nominale in download di 1,2 Megabit/s	950 Kilobit/s	
○ Offerte con profilo nominale in download di 2 Megabit/s	1,4 Megabit/s	
○ Offerte con profilo nominale in download di 4 Megabit/s	2,5 Megabit/s	
○ Offerte con profilo nominale in download di 7 Megabit/s	4,2 Megabit/s	
○ Offerte con profilo nominale in download di 10 Megabit/s	5,9 Megabit/s	
○ Offerte con profilo nominale in download di 20 Megabit/s	12 Megabit/s	
○ Offerte con profilo nominale in download di 30 Megabit/s	25 Megabit/s	
○ Offerte con profilo nominale in download di 100 Megabit/s	70 Megabit/s	
Media (banda in upload)		
○ Offerte con profilo nominale in upload di 256 Kilobit/s	175 Kilobit/s	
○ Offerte con profilo nominale in upload di 384 Kilobit/s	290 Kilobit/s	
○ Offerte con profilo nominale in upload di 512 Kilobit/s	375 Kilobit/s	
○ Offerte con profilo nominale in upload di 704 Kilobit/s	475 Kilobit/s	
○ Offerte con profilo nominale in upload di 1 Megabit/s	625 Kilobit/s	
○ Offerte con profilo nominale in upload di 3 Megabit/s	2 Megabit/s	
○ Offerte con profilo nominale in upload di 10 Megabit/s	7 Megabit/s	

Segue tabella

Segue tabella

(segue) Velocità di trasmissione dati <sup>(3)</sup>	Deviazione standard (banda in download)	
	○ Offerte con profilo nominale in download di 640 Kilobit/s	100 Kilobit/s
	○ Offerte con profilo nominale in download di 1,2 Megabit/s	100 Kilobit/s
	○ Offerte con profilo nominale in download di 2 Megabit/s	200 Kilobit/s
	○ Offerte con profilo nominale in download di 4 Megabit/s	450 Kilobit/s
	○ Offerte con profilo nominale in download di 7 Megabit/s	800 Kilobit/s
	○ Offerte con profilo nominale in download di 10 Megabit/s	1,1 Megabit/s
	○ Offerte con profilo nominale in download di 20 Megabit/s	2 Megabit/s
	○ Offerte con profilo nominale in download di 30 Megabit/s	3 Megabit/s
	○ Offerte con profilo nominale in download di 100 Megabit/s	10 Megabit/s
	Deviazione standard (banda in upload)	
	○ Offerte con profilo nominale in upload di 256 Kilobit/s	20 Kilobit/s
	○ Offerte con profilo nominale in upload di 384 Kilobit/s	50 Kilobit/s
	○ Offerte con profilo nominale in upload di 512 Kilobit/s	80 Kilobit/s
	○ Offerte con profilo nominale in upload di 704 Kilobit/s	120 Kilobit/s
○ Offerte con profilo nominale in upload di 1 Megabit/s	200 Kilobit/s	
○ Offerte con profilo nominale in upload di 3 Megabit/s	600 Kilobit/s	
○ Offerte con profilo nominale in upload di 10 Megabit/s	2 Megabit/s	
Ritardo di trasmissione dati	Ritardo massimo	
	○ Offerte con profilo nominale in download di 640 Kilobit/s	180 millisecondi
	○ Offerte con profilo nominale in download di 1,2 Megabit/s	180 millisecondi
	○ Offerte con profilo nominale in download di 2 Megabit/s	170 millisecondi
	○ Offerte con profilo nominale in download di 4 Megabit/s	160 millisecondi
	○ Offerte con profilo nominale in download di 7 Megabit/s	150 millisecondi
	○ Offerte con profilo nominale in download di 10 Megabit/s	140 millisecondi
	○ Offerte con profilo nominale in download di 20 Megabit/s	120 millisecondi
	○ Offerte con profilo nominale in download di 30 Megabit/s	80 millisecondi
	○ Offerte con profilo nominale in download di 100 Megabit/s	60 millisecondi
	Ritardo medio	
	○ Offerte con profilo nominale in download di 640 Kilobit/s	140 millisecondi
	○ Offerte con profilo nominale in download di 1,2 Megabit/s	140 millisecondi
	○ Offerte con profilo nominale in download di 2 Megabit/s	120 millisecondi
	○ Offerte con profilo nominale in download di 4 Megabit/s	120 millisecondi
	○ Offerte con profilo nominale in download di 7 Megabit/s	100 millisecondi
	○ Offerte con profilo nominale in download di 10 Megabit/s	90 millisecondi
	○ Offerte con profilo nominale in download di 20 Megabit/s	80 millisecondi
	○ Offerte con profilo nominale in download di 30 Megabit/s	50 millisecondi
	○ Offerte con profilo nominale in download di 100 Megabit/s	30 millisecondi
	Deviazione standard	
○ Offerte con profilo nominale in download di 640 Kilobit/s	80 millisecondi	
○ Offerte con profilo nominale in download di 1,2 Megabit/s	80 millisecondi	
○ Offerte con profilo nominale in download di 2 Megabit/s	60 millisecondi	
○ Offerte con profilo nominale in download di 4 Megabit/s	60 millisecondi	
○ Offerte con profilo nominale in download di 7 Megabit/s	40 millisecondi	
○ Offerte con profilo nominale in download di 10 Megabit/s	36 millisecondi	
○ Offerte con profilo nominale in download di 20 Megabit/s	30 millisecondi	
○ Offerte con profilo nominale in download di 30 Megabit/s	25 millisecondi	
○ Offerte con profilo nominale in download di 100 Megabit/s	20 millisecondi	

Segue tabella

*Segue tabella*

Tasso di perdita dei pacchetti	Probabilità di perdita dei pacchetti PING	
	○ Offerte con profilo nominale in download di 640 Kilobit/s	0,7%
	○ Offerte con profilo nominale in download di 1,2 Megabit/s	0,7%
	○ Offerte con profilo nominale in download di 2 Megabit/s	0,5%
	○ Offerte con profilo nominale in download di 4 Megabit/s	0,5%
	○ Offerte con profilo nominale in download di 7 Megabit/s	0,2%
	○ Offerte con profilo nominale in download di 10 Megabit/s	0,15%
	○ Offerte con profilo nominale in download di 20 Megabit/s	0,1%
	○ Offerte con profilo nominale in download di 30 Megabit/s	0,1%
○ Offerte con profilo nominale in download di 100 Megabit/s	0,1%	

- (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.
- (3) Nelle aree incluse nel Progetto anti digital divide (vedi sul sito [www.telecomitalia.it](http://www.telecomitalia.it), nella sezione "info consumatori – Progetto anti digital divide", l'elenco dei comuni) per quanto riguarda la velocità di trasmissione gli obiettivi sono:
- **banda minima:** 300 Kilobit/s in download e di 100 Kilobit/s in upload;
  - **banda massima:** 460 Kilobit/s in download e di 250 Kilobit/s in upload;
  - **media:** 380 Kilobit/s in download e di 175 Kilobit/s in upload;
  - **deviazione standard:** 100 Kilobit/s in download e di 20 Kilobit/s in upload.

*Aggiornamento aprile 2014*