# CARTA DEI SERVIZI DI TIM

## Premessa

Nella Carta dei Servizi TIM di Telecom Italia S.p.A. (di seguito "TIM") per la linea mobile, redatta in base alle linee guida fissate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con Delibera 179/03/CSP, sono illustrati:

- i principi fondamentali di comportamento verso la clientela mobile;
- le condizioni generali di offerta dei servizi;
- i parametri di qualità del servizio;
- le indicazioni da seguire se non sono soddisfatti i parametri di qualità.

Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali di Abbonamento e le Norme d'uso del servizio prepagato che disciplinano i rapporti contrattuali in corso con la nostra clientela. Specifiche disposizioni possono essere contenute nelle condizioni contrattuali relative a singoli servizi/offerte TIM.

- Principi fondamentali
- Assistenza Clienti
- Servizi offerti
- Modalità di adesione e recesso
- Utilizzo del servizio e livelli di qualità
- Regole per l'uso consapevole della banda larga di TIM
- Modalità di tariffazione
- Modalità di pagamento
- Fattura TIM
- La soddisfazione dei clienti
- Furto e smarrimento
- Gestione reclami
- Procedure di conciliazione
- Tutela dei dati personali
- Certificazione ISO 9000
- Ambiente
- Tecnologie per il sociale
- TIM per le Aziende
- Allegato A: Obiettivi di qualità dei Servizi di Comunicazioni Mobili e Personali

# Principi Fondamentali

La nostra attività si ispira ai principi di:

Trasparenza: adozione e verifica del rispetto delle regole e delle disposizioni contrattuali rendendole conosciute e di facile comprensione per tutti i clienti. Tutti i clienti hanno diritto ad essere informati sui servizi offerti da TIM. A tal fine, TIM si impegna a garantire al pubblico una comunicazione chiara e comprensibile delle condizioni dei servizi offerti.
Le informazioni sono assicurate alla clientela dalle strutture commerciali diffuse sul territorio nazionale e dai servizi dedicati. Per garantire la maggiore trasparenza ed accessibilità, le informazioni sui prodotti, sui servizi offerti e sulle procedure da seguire sono anche pubblicate sul sito tim.it.

Partecipazione: impegno a soddisfare le esigenze dei clienti raccogliendo i suggerimenti e le proposte espressi dagli stessi e dai rappresentanti delle Associazioni dei Consumatori per migliorare i servizi e la stessa Carta dei Servizi. La cura e l'attenzione di TIM verso i clienti si manifesta anche nel rapporto leale e corretto con i rappresentanti delle Associazioni dei Consumatori, che si realizza nell'impegno costante nel dare riscontro ai suggerimenti ed ai reclami delle Associazioni a tutela dei consumatori in relazione alle diverse esigenze che possano emergere sui prodotti e servizi offerti.

Continuità: erogazione ininterrotta dei servizi, salvo i necessari interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, nel rispetto reciproco delle regole. TIM garantisce ai propri clienti la regolarità e la continuità dei servizi, assicurando l'erogazione per 24 ore al giorno in tutti i giorni dell'anno. Nell'eventualità si verifichino interruzioni dovute ad interventi di manutenzione o riparazione, TIM si impegna ad arrecare al cliente il minor disagio e a dare, ove possibile, la comunicazione del disservizio.

Efficienza: garanzia di risposta immediata, qualificata e competente alle esigenze dei clienti. TIM si impegna costantemente a promuovere offerte con caratteristiche tecniche ed economiche specifiche, in modo da garantire una risposta efficace e qualificata alle esigenze manifestate dai propri clienti. Per assicurare la massima utilità del servizio ai clienti, TIM eroga i servizi con diligenza e professionalità, nel rispetto degli standard nazionali ed internazionali. TIM si impegna a perseguire il miglioramento progressivo dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali valutate più adatte allo scopo.

Uguaglianza e imparzialità: fornitura dei servizi indistintamente a tutti i clienti, senza discriminazione, sull'intero territorio nazionale. Il comportamento di TIM nei confronti dei clienti è ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. TIM garantisce l'eguaglianza del trattamento della clientela, fornendo i propri servizi in maniera imparziale, senza discriminazioni riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche, le aree geografiche o le categorie di reddito.

Cortesia e disponibilità: attenzione dei nostri operatori e del nostro personale per soddisfare le esigenze dei clienti ponendosi all'ascolto costante delle loro esigenze. TIM si impegna a trattare la propria clientela con rispetto e cortesia e ad agevolarla nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi. TIM fonda l'eccellenza dei prodotti e dei servizi offerti sull'attenzione e disponibilità alle esigenze della clientela. L'obiettivo perseguito è quello di garantire una risposta qualificata e competente alle esigenze dei clienti, improntando i propri comportamenti a correttezza e collaborazione.

## Assistenza Clienti

Per qualsiasi informazione sui servizi e le offerte mobili di TIM puoi rivolgerti al Servizio Clienti 119, disponibile 7 giorni su 7, o consultare il sito tim.it.

Per chiamare il Servizio Clienti dall'estero occorre comporre il numero +393399119. La chiamata dall'estero viene tariffata secondo la tariffa di roaming prevista. Nell'ambito delle tecnologie per il sociale, TIM ha pubblicato nel febbraio del 2003 la versione "accessibile" del proprio sito web, progettato e realizzato nel completo rispetto delle norme W3C sull'accessibilità che, per loro caratteristica, consentono l'accesso alle pagine anche agli utenti in possesso di browser di vecchia generazione o utenti disabili.

## Servizi offerti

Il nostro obiettivo è quello di offrirti servizi di telecomunicazioni mobili in ogni momento della vita di ogni giorno, dal lavoro al tempo libero, in Italia e all'estero. Grazie agli accordi di roaming internazionale stipulati con molti gestori esteri, i clienti TIM possono effettuare o ricevere chiamate anche al di fuori della nostra rete radiomobile. TIM ti fornisce, inoltre, il servizio di messaggistica personale (SMS), per l'invio e la ricezione di messaggi scritti direttamente sul telefonino e il servizio di trasmissione dati e fax. In più con il servizio di messaggistica multimediale MMS potrai inviare e ricevere foto, immagini, clip audio, e video con audio.

## Servizi supplementari

Per accrescere l'utilità del telefonino, ti offriamo inoltre i seguenti servizi:

- segreteria telefonica centralizzata
- trasferimento di chiamata
- avviso di chiamata
- sbarramento di chiamata

## Mobile Number Portability

Questo servizio permette a tutti i clienti di qualsiasi operatore mobile di passare a TIM" portandosi" il proprio numero di telefonino. Se scegli di portare il tuo numero in TIM potrai dunque effettuare e ricevere chiamate, SMS e dati con il numero portato e usufruire di tutti i servizi ed offerte mobili di TIM alle stesse condizioni economiche e nelle stesse modalità di un cliente nativo TIM.

Per una conoscenza più approfondita delle condizioni e dei termini della prestazione di Mobile Number Portability, puoi consultare le vigenti Condizioni Generali di fornitura del servizio di portabilità del numero mobile, disponibili presso i Negozi TIM o sul sito tim.it.

## Condizioni economiche e/o contrattuali

Le informazioni sulle nostre offerte vengono diffuse attraverso il personale dei Negozi TIM, il materiale informativo, le fatture TIM, le comunicazioni pubblicitarie, il Servizio Clienti 119 e il sito tim.it. I prezzi riportati nelle offerte TIM sono comprensivi dell'IVA.

Per sapere inoltre se un numero corrisponde ad un cliente TIM si può consultare gratuitamente il Servizio di Trasparenza Tariffaria chiamando il numero gratuito 456. Per accedere al servizio basta comporre il numero 456 seguito dal numero di telefono per il quale si desidera ricevere l'informazione (es. 4563397308986).

Le modifiche che rendono più onerose le condizioni economiche e/o contrattuali dell'offerta sottoscritta verranno comunicate con almeno 30 giorni di anticipo. Il cliente potrà recedere secondo le modalità contrattualmente previste e comunque comunicate al momento della notifica della modifica delle condizioni economiche e/o contrattuali e, in ogni caso, senza previsione di penali né costi di disattivazione.

## Codice di condotta

TIM ha sottoscritto con gli altri operatori mobili nazionali e il Ministero delle Comunicazioni un Codice di condotta per l'offerta dei servizi a sovrapprezzo e la tutela dei minori. Il Codice (disponibile sul sito tim.it) assicura, attraverso l'identificazione di una serie di misure di autoregolamentazione, il diritto d'informazione e la libertà di espressione, garantendo il pieno rispetto della tutela e della protezione dei minori.

## Servizi Premium

Sono servizi a pagamento - denominati anche servizi premium - quali a titolo esemplificativo giochi, oroscopi, meteo, news, che possono essere forniti via SMS, MMS o attraverso connessione dati di rete mobile con addebito su credito residuo o nella fattura dei servizi mobili. Il Cliente può abilitare la SIM Card o la TIM Card ai Servizi Premium tramite app myTIM oppure chiamando gratuitamente il Servizio Clienti 119. Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito tim.it.

## Servizi Premium a contenuto sensibile: strumenti a tutela del minore

TIM, nel rispetto della normativa vigente, mette a disposizione del cliente una serie di strumenti di protezione dei minori dall'accesso ai contenuti sensibili offerti da TIM. Tali strumenti sono costantemente aggiornati e comunicati al cliente attraverso i canali informativi di TIM tra cui il Servizio Clienti 119 ed il sito tim.it. Gli strumenti di protezione attualmente a disposizione del cliente sono:

- inserimento in black list di ciascuna utenza mobile limitatamente ai contenuti cd. "Adult": ovvero l'utenza mobile è inibita, in maniera permanente, all'accesso a detti contenuti;
- l'accesso ai contenuti Adult è consentito esclusivamente attraverso la digitazione sul proprio terminale mobile di un codice ("Pin Adult"), distinto da tutti gli altri codici usati sul terminale stesso, per inibire l'accesso del minore ai predetti contenuti offerti sul portale mobile TIM (cd. "WAP TIM"). Il predetto PIN Adult viene consegnato al cliente in modalità riservata. Il cliente è responsabile dell'uso corretto e della custodia del PIN Adult;
- limitatamente ai contenuti sensibili diversi dagli Adult, è facoltà del cliente di richiedere, in qualunque momento, l'inserimento della propria utenza mobile in black list, contattando gli usuali canali informativi di TIM.

Ulteriori informazioni relative fra l'altro alle modalità di attivazione e disattivazione dei suddetti strumenti di protezione sono disponibili sul sito tim.it, tramite il Servizio Clienti 119 e presso i Negozi TIM autorizzati.

## Dove acquistare i nostri servizi

Per acquistare l'offerta che preferisci puoi recarti presso i Negozi TIM o puoi scegliere i canali on-line (tim.it).

# Modalità di adesione e di recesso

## Abbonamento

Il contratto di abbonamento, che può essere sottoscritto presso i Negozi TIM, ha una durata di 24 mesi dalla data del suo perfezionamento; in assenza di disdetta da inviarsi da parte del Cliente, con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza, con lettera raccomandata A.R all'indirizzo indicato in fattura, allegando fotocopia del proprio documento di riconoscimento o secondo le modalità disponibili sul sito tim.it, il contratto di abbonamento sarà rinnovato a tempo indeterminato.

Il contratto di abbonamento consente di: effettuare e ricevere chiamate e videochiamate; inviare e ricevere messaggi SMS e MMS e navigare in Internet, in Italia e all'estero (ove sia disponibile un accordo di roaming internazionale).

Il contratto di abbonamento consente altresì di fruire, previa richiesta di attivazione, dei servizi accessori e supplementari offerti da TIM. La SIM Card non è abilitata all'accesso ed alla fruizione dei Servizi Premium. Il Cliente può abilitare la SIM Card ai Servizi Premium tramite app myTIM oppure chiamando gratuitamente il Servizio Clienti 119. L'accettazione per iscritto o l'attivazione del servizio di telefonia da parte di TIM determinano la conclusione del contratto di abbonamento.

Se ciò non dovesse avvenire, senza giustificato motivo, entro un giorno lavorativo dalla sottoscrizione da parte del cliente, TIM riconoscerà al cliente un indennizzo per ogni giorno lavorativo di ritardo pari al canone base di abbonamento mensile del profilo tariffario da lui prescelto e comunque non inferiore a € 5,16 per ogni giorno lavorativo di ritardo.

In ogni caso, la somma riconosciuta a titolo di indennizzo non potrà essere superiore complessivamente a € 180,76, fatto salvo il maggior danno. Il cliente può recedere in qualsiasi momento, con un preavviso di 30 giorni, attraverso l'invio di una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno al Servizio Clienti 119 o all'indirizzo indicato nella fattura TIM, allegando fotocopia del vostro documento di riconoscimento o secondo le modalità disponibili sul sito Internettim.it o indicate dal Servizio Clienti 119.

Entro 180 giorni dalla cessazione del contratto di abbonamento verrà restituito quanto versato a titolo di anticipo conversazioni. Nel caso in cui il cliente voglia recedere dal contratto usufruendo della prestazione di Mobile Number Portability, deve presentare apposita richiesta all'operatore con il quale intende instaurare un nuovo rapporto contrattuale (l'Operatore Ricevente).

La richiesta di Mobile Number Portability verso altro operatore non esime il cliente dagli obblighi di pagamento derivanti dal contratto di abbonamento sottoscritto con TIM, che provvederà pertanto a valorizzare e fatturare gli importi maturati fino alla data di disattivazione del numero in oggetto dalla rete TIM.

Per una conoscenza più approfondita delle altre condizioni e dei termini del contratto di abbonamento, puoi consultare le vigenti Condizioni Generali di Abbonamento per i servizi di telefonia mobile di TIM, disponibili presso i Negozi TIM o sul sito tim.it.

# Servizio Prepagato

La TIM Card dà diritto all'accesso alla rete mobile di TIM e all'uso di una numerazione che, in base alla normativa vigente, è soggetta a condizioni d'uso effettivo ed efficiente.

Il cliente potrà effettuare chiamate con l'acquisto di traffico prepagato che ricarica la TIM card. Esauritosi il traffico, salvo il caso di ulteriore ricarica, sarà esclusivamente possibile ricevere chiamate in entrata. Dunque, la TIM Card, correttamente inserita in qualunque telefonino compatibile e ricaricata, consente di effettuare e ricevere telefonate in ambito nazionale ed è abilitata ad effettuare chiamate internazionali dall'Italia. Inoltre, tutte le TIM Card possono effettuare (ove disponibile un accordo di Roaming internazionale) e ricevere chiamate dall'estero scegliendo tra le diverse modalità di addebito che vengono offerte.

La TIM Card ha una durata di 12 mesi decorrenti (a)dalla sua attivazione, oppure(b) dall'ultima operazione di ricarica, oppure (c) da altro evento commerciale, di vendita o post-vendita, esplicitamente richiesto dal cliente -gratuito od a pagamento- o che comunque determina oneri a suo carico (secondo quanto previsto dalle relative condizioni di offerta), e consente di ricevere telefonate per un ulteriore periodo di un mese.

La TIM card e la numerazione ad essa associata saranno disattivate trascorsi 13 mesi (12+1) senza effettuazione di operazioni di ricarica, oppure in assenza di altro evento commerciale, di vendita o post- vendita, esplicitamente richiesto dal cliente - gratuito od a pagamento- o che comunque determina oneri a suo carico (secondo quanto previsto dalle relative condizioni di offerta). La numerazione potrà essere riattivata gratuitamente entro un ulteriore periodo di 11 mesi.

Trascorsi gli 11 mesi non sarà più possibile riattivare la numerazione che potrà essere riassegnata a terzi per garantire un uso effettivo ed efficiente delle numerazioni. Se il traffico effettuato dovesse superare l'importo di traffico disponibile, questa differenza verrà addebitata alla prima ricarica, in qualsiasi maniera questa venga effettuata.

Al momento dell'attivazione la TIM Card è abilitata: all'effettuazione e alla ricezione di chiamate e videochiamate; all'invio e alla ricezione di messaggi SMS e MMS; all'effettuazione di navigazione Internet nonché,previa richiesta di attivazione, alla fruizione di servizi accessori e supplementari offerti da TIM. La TIM Card non è abilitata all'accesso ed alla fruizione dei Servizi Premium.

Il Cliente può abilitare la sua TIM Card ai Servizi Premium tramite app myTIM oppure chiamando gratuitamente il Servizio Clienti 119. Chiamando gratuitamente da un qualunque telefonino in cui sia inserita la propria TIM Card, nel periodo di validità della carta, il numero 40916, si potrà sempre conoscere l'ammontare del Credito Residuo della propria TIM Card ed anche il traffico maturato grazie a sconti, bonus e/o promozioni.

Il cliente ha la possibilità di verificare in ogni momento l'ammontare del proprio credito residuo anche chiamando gratuitamente il Servizio Clienti 119, o consultando l'area MyTIM del sito web tim.it e l'app MYTIM.

L'attivazione della Tim Card avviene con l'invio da parte di TIM del primo segnale di connessione in rete che avverrà entro le 24 ore dalla corretta conclusione della procedura di identificazione del cliente.

Entro il periodo di validità della TIM Card è possibile convertire il servizio ricaricabile in abbonamento alle condizioni vigenti al momento dell'operazione.

Esistono diversi modi per ricaricare la TIM Card:

a. Direttamente on line sul sito tim.it

b. Metodi automatici di ricarica
   - TIM Automatica
   - Passepartout
   - BancoTIM

c. Ricarica tramite istituti bancari, poste e/o Carte di credito
   - Call Center Carte di credito
   - PagoBancomat
   - Postamat e Postepay

d. Ricarica nei Negozi TIM
   - RICARICard
   - PosTIM
   - Lottomatica
   - Ricevitorie SISAL
   - Ricevitorie Totobit
   - Ricarica alla cassa

e. Altri modi per ricaricare
   - 40916 ScripTIM
   - Biglietteria Automatica Trenitalia

In caso di disattivazione della TIM card, l'eventuale traffico acquistato residuo non utilizzato escluso il traffico maturato grazie a sconti, bonus e/o promozioni (di seguito "Credito Residuo") contabilizzato sui sistemi TIM, conserverà la sua validità per un limite temporale pari alla prescrizione ordinaria (10 anni decorrenti dalla data di disattivazione della TIM card).

In questo periodo, il Credito residuo potrà, su richiesta del cliente, attraverso la compilazione dell'apposito modulo disponibile sul sito tim.it, essere trasferito su altra TIM card del cliente o di terzi e potrà essere utilizzato secondo il piano tariffario connesso a quest'ultima TIM card o in alternativa restituito, entro 90 giorni dalla data della richiesta, attraverso assegno di traenza o accredito sul conto corrente.

In caso di restituzione, il Credito Residuo sarà corrisposto al netto di 5 €, per i costi sostenuti da TIM per la restituzione di detto importo. Se l'importo del Credito Residuo fosse inferiore o pari a 5 €, il Credito Residuo resterà imputato a nome del cliente stesso nei sistemi informativi di TIM ovvero, previa richiesta espressa del cliente, trasferito su altra TIM Card delcliente o di terzi.

Inoltre, sia in caso di richiesta di restituzione del Credito Residuo sia in caso di richiesta di trasferimento dello stesso su altra TIM Card propria o di terzi, TIM avrà la facoltà di compensare le somme eventualmente dovute dal cliente a TIM e inerenti al servizio prepagato con il Credito Residuo. Contattando il Servizio Clienti 119 o consultando il sito tim.it, si può ottenere ogni informazione per poter usufruire di tali servizi.

Il cliente può recedere dal rapporto contrattuale con TIM (Telecom Italia S.p.A.) usufruendo della prestazione di Mobile Number Portability (MNP o Portabilità del Numero) presentando apposita richiesta all'operatore con il quale intende instaurare un nuovo rapporto contrattuale (l'Operatore Ricevente). In tal caso il cliente, in alternativa alla restituzione del Credito Residuo, potrà richiedere il trasferimento del Credito Residuo verso l'operatore di destinazione, detratto il costo del servizio di trasferimento sostenuto da TIM, pari a 1,50 €.

Il trasferimento del Credito Residuo è subordinato all'avvenuta portabilità del numero. Pertanto, nel caso in cui la portabilità del numero non vada a buon fine, il Credito Residuo resterà imputato a nome del cliente stesso nei sistemi informativi di TIM, ferma la facoltà per il cliente di chiederne la restituzione secondo i termini e le modalità sopra descritte ovvero il trasferimento su altra TIM Card del cliente o di terzi.

Il cliente prende atto e accetta che, ove l'importo del Credito Residuo fosse inferiore o pari ai costi sostenuti dai TIM per il trasferimento verso altro operatore mobile, il Credito Residuo resterà imputato a nome del cliente stesso nei sistemi informativi di TIM ovvero, previa richiesta espressa del cliente, trasferito su altra TIM Card del cliente o di terzi.

In alternativa alla restituzione del Credito Residuo o al suo trasferimento verso altro operatore mobile, il cliente potrà richiedere il trasferimento del Credito Residuo su altra TIM Card propria o di terzi che potrà essere utilizzato secondo il piano tariffario connesso a quest'ultima TIM Card.

Nel caso il cliente ritorni in TIM con una successiva operazione di portabilità del numero, con contestuale attivazione della numerazione portata su una nuova TIM Card, il Credito Residuo precedentemente non trasferito, potrà essere fruito dal cliente, su sua richiesta, sullo stesso numero oggetto di portabilità.

## Utilizzo del Servizio e livelli di Qualità

L'infrastruttura della nostra rete radiomobile è costituita da quattro elementi: una serie di impianti tecnologici in grado di capire dove "trovare" il cliente e come gestirne la mobilità,una serie di centrali che fisicamente connettono le linee, le stazioni radio base ed il terminale radiomobile (comunemente chiamato telefonino).

Dalle stazioni radio base (SRB) viene irradiato e ricevuto il segnale radio da e verso il telefonino, tramite il quale siamo in grado di comunicare. Il territorio, infatti, è diviso in porzioni denominate celle e la copertura radioelettrica è realizzata dall'insieme di più stazioni radio base, ciascuna delle quali copre un gruppo di celle.

Nel rispetto di quanto previsto dalla Delibera 154/12/CONS s.m.i., svolgiamo un costante lavoro di verifica e controllo sui servizi e sulle nostre risposte alle vostre esigenze - per un continuo miglioramento dei nostri standard di qualità.

A tal fine sono stati individuati i seguenti indicatori di qualità da rilevare ed i cui obiettivi per l'anno di riferimento sono riportati in allegato A e nella sezione "Qualità dei servizi" del sito tim.it dove è anche riportata una descrizione degli indicatori per spiegarne sinteticamente il loro significato:

- Tempo di rinnovo del credito
- Reclami sugli addebiti
- Accuratezza della fatturazione
- Tempo di attivazione del servizio voce
- Accessibilità al servizio voce
- Probabilità di mantenimento della connessione voce
- Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS
- Tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo

## Regole per l'utilizzo consapevole della Banda Larga TIM

Allo scopo esclusivo 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 utilizzo 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 (c.d. traffic shaping), intervenendo in via prioritaria sulle applicazioni mobili che determinano un maggior consumo di banda (es. peer-to-peer, file sharing, ecc.), e/o che superino una determinata quantità di dati (Mega Byte/ora) scambiati. Questa procedura non comporta alcuna discriminazione sull'origine o destinazione del traffico.

I profili di offerta in banda larga mobile di TIM prevedono per il traffico dati la possibilità di definire delle diverse priorità (c.d. traffic prioritization) sulla Rete 4G, In particolare, è possibile assegnare o una classe di default configurata con priorità di base, oppure una classe configurata con priorità più elevata. Ai clienti che attivano un'offerta dati configurata con la classe di priorità più elevata sono, nelle situazioni di congestione, assicurate migliori prestazioni nell'ambito dell'accesso alle risorse di rete condivise.

I dettagli sulle misure tecniche applicate e tutte le altre informazioni aggiornate sulla tipologia di interventi che TIM si riserva di mettere in atto al ricorrere delle predette condizioni sono disponibili sul sito tim.it in corrispondenza delle sezioni dedicate alle offerte commerciali e ai piani tariffari proposti.

## Modalità di Tariffazione

TIM abbina alla propria offerta di servizi diverse modalità di tariffazione:

- a tempo: criterio connesso alla durata della conversazione effettuata. La durata può essere tariffata al secondo (dipendente dagli effettivi secondi di conversazione), oppure a scatti (dipendente dal numero di scatti presenti all'interno di una chiamata e dalla durata del singolo scatto);
- a volume: criterio dipendente dalla quantità dei byte effettivamente scambiati;
- a evento: criterio dipendente dall'ottenimento dell'informazione richiesta.

# Modalità di pagamento

Se hai acquistato un servizio prepagato, l'ammontare speso verrà scalato dal tuo credito ogni volta che effettui una chiamata. Puoi controllare a quanto ammonta il tuo credito residuo e avere informazioni sul tuo profilo tariffario chiamando gratuitamente il numero 40916 o attraverso il sito tim.it.

Se hai scelto la formula dell'abbonamento puoi recarti a pagare presso:

- gli uffici postali con bollettino postale di c/c pre-compilato recapitato insieme alla fattura;
- gli sportelli bancomat. All'interno del menu principale esiste una sezione dedicata al servizio dipagamento utenze TIM.

Oppure puoi scegliere una delle seguenti modalità di domiciliazione:

- su C/C bancario;
- su C/C bancario con BANCOMAT;
- su carta di credito;
- su C/C postale.

Puoi controllare il saldo complessivo e avere informazioni sul tuo profilo tariffario chiamando gratuitamente il numero 40915 o attraverso il sito Internet tim.it.

## Scadenza pagamenti

La fattura TIM deve essere pagata entro il termine di scadenza indicato. In caso di ritardo verranno addebitatele indennità di mora previste dalle Condizioni Generali di Abbonamento, proporzionalmente al periodo di ritardato pagamento. Il cliente a cui sia stato sospeso il Servizio per ottenerne il ripristino prima che il relativo Contratto sia risolto è tenuto a corrispondere a TIM l'importo rimasto insoluto.

Il Servizio verrà riattivato entro due giorni lavorativi successivi alla comunicazione dell'avvenuto pagamento dell'importo insoluto e previo relativo accertamento da parte di TIM. Il cliente sarà altresì tenuto a corrispondere a TIM un importo pari ad 13,20 €/cent (IVA inclusa di cui 11 € IVA esclusa), a fronte dei costi aggiuntivi sostenuti da TIM per la riattivazione del Servizio.

Tali costi saranno addebitati da TIM nella prima fattura TIM utile successiva alla riattivazione del Servizio. Il mancato pagamento può comportare, oltre che la sospensione del Servizio, nei casi più gravi, la risoluzione del contratto, nei tempi e nei modi previsti dalle Condizioni Generali di Abbonamento.

# Fattura TIM

## Modalità di richiesta per ricevere il dettaglio chiamate

TIM offre la possibilità di controllare la fattura con una documentazione completa degli addebiti. Il servizio è disponibile facendo richiesta in fase di sottoscrizione del contratto di abbonamento o successivamente richiedendolo al Servizio Clienti 119. La fattura verrà inviato al cliente con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza del pagamento.

## Spiegazione della fattura

La fattura, strutturata per permettere una chiara e facile lettura degli elementi afferenti al contratto stipulato, è suddivisa nelle seguenti sezioni:

- **Dati identificativi fattura/contratto**: sezione contenente alcuni dati significativi della fattura e del contratto;
- **Tipologia di servizio**: sezione contenente informazioni sulla tipologia di offerta sottoscritta e sui servizi attivi;
- **Modalità di pagamento**: sezione in cui sono riportate le modalità attraverso le quali si è scelto di effettuare i pagamenti e la scadenza entro cui effettuare il pagamento;
- **Importo da pagare**: sezione contenente l'importo da pagare per il bimestre di riferimento;
- **Riepilogo Dati Fiscali del cliente e Dati Fattura**: sezione in cui sono esposti sia i dati fiscali del cliente che gli imponibili in addebito ed in accredito;
- **Tabella aliquota e riferimenti IVA**: sezione in cui sono riportati tutti i riferimenti agli articoli di legge per l'applicazione dell'IVA ed inoltre l'informativa sull'obbligo da parte di TIM a segnalare all'Amministrazione Finanziaria dello Stato il mancato o ritardato pagamento della Tassa di Concessione Governativa addebitata nella fattura;
- **Informazioni al cliente**: questa sezione contiene il piano di risparmio composto da due spazi: "gli sconti" ed "il salvadanaio TIM". "Gli sconti" evidenzia gli sconti liquidati nel bimestre a cui la fattura si riferisce, mentre lo spazio " il salvadanaio TIM " comprende gli sconti accumulati nei vari bimestri che verranno liquidati successivamente;
- **Pagamenti**: sezione in cui vengono esposti gli importi ancora dovuti e relativi ai bimestri precedenti;

- **Box ACI:** è una sezione dinamica in cui si espongono, in base al verificarsi di alcuni eventi, le seguenti informazioni: l'importo ACI versato e gli interessi sull'ACI versato in caso di pagamento con bollettino postale oppure con domiciliazione su conto corrente, il numero di rate pagate e l'importo di rate residuo da pagare in caso di vendita rateale ed infine il numero di pagine di dettaglio del traffico allegate in caso di richiesta della documentazione del traffico;
- **La fattura voce per voce**: sezione in cui vengono esposti tutti gli addebiti/accrediti relativi al bimestre;
- **Piano tariffario scelto**: sezione in cui viene data evidenza del costo del traffico applicato in base al profilo di offerta sottoscritto;
- **Informa TIM**: sezione della fattura dedicata alle comunicazioni dei servizi di Customer Care;
- **Informazioni utili**: sezione della fattura dedicata alle comunicazioni di TIM verso la clientela;
- **Dettaglio del traffico**: sezione in cui per ogni comunicazione (fonia e dati) effettuata nel bimestre viene riportato: tipologia, destinazione, byte inviati, numero chiamato (con le ultime tre cifre asteriscate), data, ora, durata, scatti (per i profili che li prevedono).

# La soddisfazione dei clienti

Per TIM la soddisfazione del cliente è di fondamentale importanza. Ecco perché, vengono effettuate indagini periodiche continuative (su campioni rappresentativi dei diversi segmenti della clientela) attraverso le quali si predispongono programmi di miglioramento della qualità. Le rilevazioni misurano la soddisfazione della clientela in merito:

- alla qualità della Rete;
- al Servizio Clienti (cui è dedicato un sondaggio specifico);
- ai servizi supplementari utilizzati;
- al servizio di Fatturazione.

Data l'importanza crescente assunta dalla comunicazione è stato attivato da TIM anche un programma di monitoraggio dell'efficacia e del gradimento della pubblicità.

# Furto e smarrimento

## Se possiedi un Prepagato:

Chiama tempestivamente il Servizio Clienti 119comunicando l'accaduto e i dati dell'intestatario (numero, nome, cognome, Codice Fiscale). In questo modo la tua SIM Card, previa verifica della titolarità, verrà immediatamente bloccata per le chiamate in uscita. Hai comunque la possibilità di mantenere il tuo numero di telefono.

Per richiedere il reintegro della tua carta, ti devi recare presso un Negozio TIM previa denuncia dell'accaduto al Servizio Clienti 119. Il tuo numero telefonico rimane a tua disposizione fino alla naturale scadenza del prepagato. Ricorda che in caso di furto o smarrimento il Servizio prepagato rimane attivo fino alla naturale scadenza a meno che tu non faccia esplicita richiesta di cessazione.

## Se possiedi un Abbonamento:

Chiama tempestivamente il Servizio Clienti 119, comunicando l'accaduto insieme ai dati dell'intestatario (numero, nome, cognome, Codice Fiscale). In questo modo la tua SIM Card verrà immediatamente bloccata per le chiamate in uscita. Hai comunque la possibilità di mantenere il tuo numero di telefono.

Per il reintegro della tua carta ti puoi recare presso i Negozi TIM. Ricorda che il contratto rimane attivo a meno che tu non faccia espressa richiesta di cessazione. In caso di ritrovamento della tua SIM Card sia che si tratti di Prepagato che di Abbonamento contatta il Servizio Clienti 119 e segnala il ritrovamento: l'operatore dopo le opportune verifiche provvederà alla riattivazione della SIM Card (o della linea).

# Gestione Reclami

I reclami possono pervenire a TIM tramite lettera da spedire all'indirizzo riportato sulla fattura TIM o al seguente indirizzo:

- TIM Servizio Clienti, Casella Postale 555, 00054 Fiumicino (RM)
- oppure tramite fax da trasmettere al numero verde 800.600.119.

Nel reclamo, per assicurarne la tracciabilità, è necessario indicare sempre il numero di telefono.

È inoltre sempre a disposizione il sito tim.it da cui è possibile inviare una e-mail nonché il Servizio Clienti 119 (contattabile da cellulare e da rete fissa).

## Tempi di evasione dei reclami

TIM si impegna a fornire riscontro ai reclami entro 30 giorni solari dalla ricezione, con la stessa modalità utilizzata dal cliente per presentare il reclamo, fatti salvi i casi particolari che possono tenere conto anche delle specifiche indicazioni fornite dal cliente. In caso di mancato rispetto dei tempi previsti nell'evasione dei reclami scritti:

- ai clienti verrà riconosciuta, nelle forme e con le modalità stabilite nelle CondizioniGenerali di Abbonamento vigenti, per ogni 5 giorni lavorativi di ritardo, una somma pari al canone base di abbonamento mensile del profilo prescelto e, comunque, non inferiore a € 5,16. In ogni caso la somma riconosciuta al cliente non potrà essere superiore complessivamente a € 180,76, fatto salvo il maggior danno. La richiesta di indennizzo potrà essere inoltrata con le stesse modalità previste per la presentazione dei reclami. L'indennizzo avverrà entro 90 giorni dalla richiesta, con accredito sulla fattura.
- Ai clienti del servizio prepagato, TIM riconoscerà per ogni 5 giorni lavorativi di ritardo l'importo di € 5,16 fino a un massimo di € 180,76. L'importo a titolo di indennizzo, equivalente alla somma di traffico di spettanza del cliente, verrà riconosciuto con accredito di un bonus di traffico sulla carta prepagata. Trascorsi 15 giorni dalla presentazione del reclamo si potranno ottenere informazioni sullo stato di avanzamento della relativa istruttoria contattando il Servizio Clienti 119.

# Procedure di Conciliazione

Qualora in relazione al rapporto contrattuale in essere con TIM (Telecom Italia spa), il cliente lamenti la violazione di un suo diritto ed intenda agire in via giudiziaria, dovrà promuovere il tentativo di conciliazione secondo la vigente normativa emanata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Delibera 203/18/CONS e successive modificazioni e integrazioni).

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

1. l'Organismo ADR (Alternative Dispute Resolution) TIM - Associazioni dei Consumatori per la Procedura di Conciliazione paritetica gratuita, istituito con Decreto Legislativo n.130/2015 in recepimento della Direttiva europea 2013/11/UE.;
2. Co.Re.Com regionale competente presentando la domanda tramite la piattaforma ConciliaWeb.

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

# Tutela dei dati personali

TIM si impegna ad osservare le vigenti disposizioni normative riguardo la tutela di riservatezza dei dati dei suoi clienti. In particolare, TIM si obbliga ad adottare le opportune misure tecniche e organizzative per salvaguardare la tutela e la riservatezza dei dati. Inoltre, il trattamento dei dati relativo alle attività inerenti all'esecuzione del contratto sarà affidato esclusivamente a personale e soggetti di comprovata esperienza, capacità e affidabilità.

Per chiedere l'inserimento del numero telefonico e di altri dati personali (quali l'indirizzo postale, la professione o l'indirizzo e-mail), negli elenchi telefonici e nei servizi di informazione è necessario manifestare in forma scritta il proprio consenso (compilando o rispondendo ad un apposito questionario).

Nessun dato sarà automaticamente inserito negli elenchi in assenza di tale manifestazione (se si risponde "NO" alla prima domanda del questionario o non lo si riconsegna TIM non consentirà la pubblicazione del numero o di altri dati negli elenchi telefonici, sia cartacei che elettronici).

E' comunque possibile modificare liberamente in ogni momento le scelte fatte in precedenza (inviando un nuovo questionario a TIM). Tale modulo (questionario) è disponibile sul sito www.telecomitali.com, link privacy, e presso i Negozi TIM o lo si può richiedere gratuitamente ai Servizi Clienti TIM 119.

# Certificazione ISO 9000

Per offrire maggiori garanzie e servizi di qualità ai propri clienti, TIM ha provveduto a certificare in conformità alle Norme Internazionali ISO 9000, i processi di vendita Consumer e Business delle proprie strutture territoriali ed il processo di progettazione, valorizzazione e fatturazione di servizi di telecomunicazioni mobili per la clientelaBusiness.

Queste certificazioni, rilasciate dall'ente accreditato CSQ (Certificazione Sistemi Qualità) e membro di CISQ (Certificazione Italiana Sistemi di Qualità Aziendali) e IQNet (International Quality Network), il più grande network mondiale di enti di certificazione, dimostrano la capacità dei processi e delle funzioni TIM di soddisfare le esigenze dei clienti esterni ed interni all'Azienda.

Sono state inoltre realizzate altre attività di certificazione per le strutture territoriali di Rete relative a sistemi integrati Qualità e Ambiente in conformità alle norme ISO 9001 e ISO 14001 TIM vuole sempre più assicurare ai propri clienti la qualità dei servizi erogati tramite modalità di verifica, controllo e validazione conformi alla Norme Internazionali.

Si procede verso l'eliminazione progressiva di ritardi, errori, sprechi, difetti, incidenti. L'organo di vigilanza per le certificazioni (CSQ), effettua periodicamente su TIM un esame sistematico ed indipendente dei processi Aziendali, mirato a stabilire il livello di efficacia del processo e la sua idoneità al conseguimento degli obiettivi prefissati.

# Ambiente

TIM è impegnata in un progetto di tutela dell'ambiente, inteso non solo come ambiente naturale, ma anche come contesto sociale in cui l'azienda opera.

Per questo TIM promuove al proprio interno lo sviluppo della cultura della tutela ambientale, sensibilizzando il personale a identificare e limitare gli impatti sull'ambiente delle attività svolte e stimolando il dibattito su questi temi per coinvolgere tutti nel miglioramento continuo.

L'impegno di TIM, prevede, oltre al rispetto delle prescrizioni legislative e di altri requisiti sottoscritti in materia di ambiente, il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali e di prevenzione dell'inquinamento in termini ad esempio di: ottimizzazione e riduzione del consumo di risorse attraverso l'impiego efficiente delle fonti energetiche, dei materiali e dei prodotti; gestione efficace ed efficiente dei rifiuti che privilegi, il riutilizzo, il riciclo ed il recupero, tramite la raccolta differenziata, ove attuabile.

TIM si impegna, inoltre, a promuovere l'utilizzo di tutti gli strumenti di comunicazione a disposizione, per divulgare le informazioni ambientali, sia all'interno sia all'esterno dell'Azienda, e a sviluppare un rapporto collaborativo con le Pubbliche Amministrazioni per promuovere la fiducia e la soddisfazione dei propri clienti.

# Tecnologie per il Sociale

Il nostro impegno è di porci in maniera solidale e propositiva con le associazioni dei disabili per recepire, ove possibile, le specifiche esigenze, collaborando, ove possibile, nella ricerca e nella implementazione di servizi e prodotti senza alcuna distinzione di "abilità", tanto che a maggio 2005 abbiamo ricevuto la Menzione speciale del Soldalitas Award nella Categoria "Innovazione di prodotto o servizio socialmente e ambientalmente rilevante".

In questa ottica, TIM è stata la prima azienda di telecomunicazioni a presentare il proprio sito accessibile a gennaio 2003 in occasione dell'anno europeo del disabile. Successivamente, seguendo un'esclusiva logica bistandard (versione grafica ed accessibile) sono stati rilasciati il servizio on line "119 self service" con accesso diretto del cliente ad un ampio e crescente numero di servizi., "TIM e Stampa", "TIM Aziende" e "clienti privati".

## Carta dei Servizi TIM 12

E' stato realizzato il servizio "SMS vocali per non vedenti e ipovedenti", una speciale SIM Card in grado di trasformare il messaggio scritto (SMS) in messaggio vocale e di inviare testi in forma vocale (text-to- speech).

Con lo sviluppo e l'applicazione della tecnologia "TALKS", che trasforma in voce tutte le funzioni del telefono cellulare, i clienti non vedenti, ipovedenti ed anziani hanno potuto utilizzare il terminale mobile in completa autonomia. Con il servizio Easy contact, dedicato ai sordomuti, tramite l'invio di un SMS ad un call center dedicato, è stato reso possibile prendere in carico e risolvere specifiche esigenze, quali: informazioni, prenotazioni, pronto intervento, ecc..

# TIM per le Aziende

Esistono soluzioni particolari dedicate alle aziende, con modalità contrattuali e di fatturazione flessibili e differenziate in funzione delle esigenze specifiche del cliente. Informazioni su queste offerte sono presenti nel sito timbusiness.it possono essere richieste al Servizio Clienti 191.

## ALLEGATO A

OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONE MOBILI E PERSONALI PER L'ANNO 2024
- Delibera n. 23/23/CONS–

| Indicatore | Misura | Obiettivo 2024 |
|---|---|---|
| Reclami sugli addebiti | **Servizio post-pagato**<br>Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura ricevuti nel periodo di rilevazione e il numero delle fatture emesse nello stesso periodo | 1,0 % |
| | **Servizio pre-pagato**<br>Rapporto tra il numero dei reclami riguardanti addebiti su carte prepagate ricevuti nel periodo di rilevazione ed il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo | 1,0 % |
| Accuratezza della fatturazione | Rapporto tra il numero delle fatture oggetto di contestazione riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito emessa nel periodo di rilevazione e il numero di fatture emesse nello stesso periodo | 0,5 % |
| Tempo di attivazione del servizio voce | **Servizio pre-pagato**<br>Percentile 95% del tempo di fornitura (1) | 16 minuti |
| | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | 98,0 % |
| | **Servizio post-pagato** (2)<br>Percentile 95% del tempo di fornitura (1) | N.A. |
| | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | N.A. |
| Accessibilità al servizio voce | Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce, originate o terminate nella rete GSM dell'operatore, che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste | 99,0 % |
| | Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce, originate o terminate nella rete LTE dell'operatore, che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste | 99,0 % |
| | Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM ed LTE, di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste | 99,0 % |
| Probabilità di mantenimento della connessione voce | Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo | 98,2 % |
| | Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete LTE e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo | 99,0 % |
| | Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM ed LTE, delle connessioni voce instaurate con successo e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo | 98,5 % |

(1) Per "Percentile 95% del tempo di fornitura" si intende il numero di minuti entro cui è stato soddisfatto il 95% delle richieste.
(2) Non è più possibile attivare offerte con il servizio post-pagato.