

LA CARTA DEI SERVIZI DA POSTAZIONE FISSA DI TIM BUSINESS

INDICE

1. TIM BUSINESS e la Carta dei Servizi

2. Chi siamo

3. I nostri principi

4. I nostri impegni

5. La nostra qualità

6. Gestione reclami

7. Come contattarci

8. I nostri servizi

- 8.1 Il servizio telefonico
- 8.2 La linea ISDN
- 8.3 I servizi Broadband e Ultrabroadband
- 8.4 Il servizio VoIP
- 8.5 I servizi telefonici evoluti
- 8.6 Servizi internazionali
- 8.7 Alcuni dei nostri servizi per le aziende
- 8.8 Numeri telefonici di emergenza e numero unico di emergenza europeo.
- 8.9 Numeri telefonici di pubblica utilità e numero armonizzato europeo per servizio a valenza sociale.

9. Gestione Servizi Broadband

10. Cessazione dell'offerta

1 TIM BUSINESS e la Carta dei Servizi

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

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

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

Il nostro Servizio Clienti, accessibile per le piccole aziende tramite il Servizio Clienti 191 o, per le medie e grandi aziende, tramite il Servizio Clienti 800.191.101 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

TIM è presente in Italia e all'estero, nel mercato delle telecomunicazioni: fissa, mobile, marittima, Internet e trasmissione dati. La sede legale è a Milano, Via Gaetano Negri n. 1.

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

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

3 I nostri principi

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

Ecco cosa significano per noi questi principi:

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

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

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

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

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

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

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

4 I nostri impegni

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

- attivare i nostri servizi concordando con voi tempi e modalità di intervento e indicando al momento della richiesta la data di appuntamento in cui è previsto l'intervento tecnico presso la vostra abitazione/sede, ove tecnicamente possibile;
- fornire un servizio telefonico, con chiamata gratuita, attivo 7 giorni su 7 a cui potete segnalare i guasti per una tempestiva riparazione;
- fornire un servizio telefonico di assistenza con chiamata gratuita, cui potrete chiedere informazioni, trovare tempestiva soluzione ad eventuali problemi e proporre miglioramenti;

- inviare la Fattura TIM, entro 15 giorni dalla scadenza dei pagamenti, documento di facile lettura e contenente tutte le informazioni necessarie compresa, per chi lo desidera e gratuitamente, la documentazione di ogni singola comunicazione effettuata nel periodo di riferimento al fine di consentirvi di controllare il vostro livello dei consumi (i numeri chiamati vengono evidenziati con le ultime tre cifre oscurate). A questo proposito ricordiamo di pagare la Fattura entro la data di scadenza. Si evitano così: l'addebito di una penale legata ai giorni di ritardo e agli importi dovuti, la successiva sospensione del servizio, il costo aggiuntivo per la riattivazione pari a 21,3 Euro (Iva esclusa) per linea o servizio sospeso, i costi di gestione amministrativa e di eventuali attività di recupero crediti
- dare immediata comunicazione di ogni modifica delle condizioni economiche e tecniche di offerta, mediante messaggi sulla Fattura TIM e idonee campagne informative. Inoltre, il nostro Servizio Clienti con chiamata gratuita è a disposizione per qualsiasi chiarimento;
- fornire entro 30 giorni una risposta scritta a fronte dei reclami non risolti telefonicamente;
- inserire gratuitamente e modificare in qualsiasi momento sulla base delle Vostre indicazioni i Vostri dati identificativi nella banca dati che include i numeri degli abbonati ai servizi di tutti gli operatori di telefonia fissa e mobile attivi sul territorio nazionale ed i relativi elementi identificativi in conformità alle disposizioni relative al trattamento dei dati personali utilizzati per la formazione di elenchi telefonici generali e per la prestazione dei relativi servizi di informazione all'utenza (in adempimento alle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 36/02/CONS e n. 180/02/CONS);
- ci impegniamo a darvi tutte le informazioni necessarie alle modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi;
- è nostro impegno fornirvi con diverse modalità la Carta dei Servizi e rendervi disponibili le condizioni contrattuali;
- ci impegniamo a restituirvi, decorsi 90 giorni dalla cessazione del contratto, l'anticipo conversazioni. Qualora tale rimborso, così come qualsiasi altro importo da restituirvi, dovesse avvenire dopo il termine ci impegniamo a restituirvi detto importo comprensivo degli interessi legali.

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

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

indennizzo pari a due canoni di abbonamento mensile.

- In caso di **omissione dall'elenco dell'area geografica di appartenenza** del nome o del numero di telefono, vi sarà riconosciuto, su richiesta, un importo forfettario a titolo di indennizzo pari a quattro canoni di abbonamento mensile.
- In caso di errata sospensione della fornitura del Servizio, vi sarà riconosciuto un importo pari al 50% del canone di abbonamento mensile per ogni giorno solare di errata sospensione.
- È nostro impegno **riparare i guasti della linea telefonica** segnalati ai nostri sportelli telefonici entro il primo giorno lavorativo successivo a quello della segnalazione. Nel caso in cui il giorno successivo alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività annuale) il guasto sarà riparato entro il secondo giorno successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione il guasto sarà riparato entro il terzo giorno successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che verranno riparati tempestivamente. In caso di ritardo vi verrà riconosciuto, su richiesta, un indennizzo pari al 50% dell'abbonamento mensile per ogni giorno lavorativo di ritardo.

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

Nel caso di attivazione del Servizio ADSL Business, e la linea telefonica RTG sia già attiva presso la sede del cliente, il tempo massimo di attivazione del Servizio a partire dalla registrazione dell'ordine è pari a:

- 30 giorni solari, se l'attivazione del Servizio è solo linea senza router.
- 50 giorni solari, se l'attivazione del Servizio è con router e CD autoinstallante o con intervento tecnico presso la sede del cliente.

Se non è attiva una linea telefonica RTG, il tempo massimo di attivazione del Servizio ADSL Business è calcolato a partire dal primo giorno solare successivo a quello di attivazione della linea telefonica RTG.

Nel caso di attivazione del Servizio Broadband con VoIP incluso (FTTx e FWA) Business, il tempo massimo di attivazione a partire dalla registrazione dell'ordine è pari a 70 giorni solari. Nel caso di attivazione del Servizio Broadband Con VoIP incluso a partire da una linea telefonica RTG/ISDN già attive presso la sede del cliente, i suddetti tempi sono aumentati di 10 giorni solari.

Se contestualmente al Servizio il Cliente chiede il trasloco della linea telefonica RTG o ISDN, il tempo massimo di attivazione del Servizio è calcolato a partire dal primo giorno solare successivo a quello di effettuazione del trasloco della linea telefonica RTG o ISDN. Qualora il mancato rispetto dei tempi di attivazione del Servizio sia imputabile a TIM, quest'ultima corrisponderà un indennizzo pari a 5 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo per i Servizi con connettività flat/semiflat fino ad un massimo di 100 euro; e un indennizzo pari a 2 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo per i Servizi con connettività a consumo fino ad un massimo di 40 euro. Tale importo verrà accreditato sulla prima Fattura utile TIM.

TIM riparerà gratuitamente i malfunzionamenti non imputabili direttamente o indirettamente ai Clienti entro i 2 giorni successivi alla segnalazione del guasto. Nel caso in cui uno dei due giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività annuale) il guasto sarà riparato entro il terzo giorno successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione il guasto sarà riparato entro il quarto giorno successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che verranno tempestivamente riparati. Nel caso di ritardo imputabile a TIM, rispetto al tempo massimo di riparazione, quest'ultima corrisponderà, su richiesta del Cliente, un indennizzo pari a 5 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo per i Servizi con connettività flat/semiflat fino ad un

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

5 La nostra qualità

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

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

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

Le Tabelle con gli indicatori, le misure svolte e gli obiettivi prefissati sono consultabili negli allegati alla presente Carta.

Sono inoltre disponibili alla pagina Qualità dei servizi da postazione Fissa del sito tim.it i Resoconti periodici che riportano i valori misurati e le Relazioni annuali.

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

I parametri di qualità del servizio sopra richiamati sono stati definiti dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (delibera AGCOM 156/23/CONS) e puoi misurare autonomamente i valori con il software gratuito (Ne.me.sys), scaricabile dal sito www.misurainternet.it. Se la misura rileva valori non in linea con quelli previsti dal tuo contratto puoi utilizzare il certificato rilasciato dal software per proporre un reclamo e richiedere il ripristino degli standard minimi. Puoi inviarci il reclamo attraverso il tasto "Invia il certificato al tuo operatore" presente sul sito dell'AGCOM www.misurainternet.it nell'area a te riservata, fatto salvo l'utilizzo delle modalità indicate al successivo paragrafo 6.

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

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

Puoi inviare il secondo reclamo, con il certificato allegato alla seconda misura utilizzando il tasto "Invia il certificato al tuo operatore" presente sul sito www.misurainternet.it nella

tua area riservata, fatto salvo le modalità indicate al paragrafo 6. La seconda misurazione in ogni caso deve essere effettuata entro 90 giorni dall'invio del primo reclamo.

- Se hai sottoscritto il contratto della tua linea di casa con noi prima del 31 luglio 2023:
 - se la tua linea è in copertura FTTH o FTTC e non sono rispettati i valori contrattualizzati della velocità minima di download e/o upload, del ritardo massimo di trasmissione dati e del tasso di perdita dei pacchetti hai diritto di recedere dal contratto in vigore senza costi di disattivazione, oppure ad aderire ad un'offerta più economica con prestazioni inferiori con la medesima tecnologia sottostante senza costi aggiuntivi se presente nel listino delle offerte TIM. Puoi inviare il secondo reclamo, con il certificato allegato alla seconda misura utilizzando il tasto "Invia il certificato al tuo operatore" presente sul sito www.misurainternet.it nella tua area riservata, fatto salvo le modalità indicate al successivo paragrafo 6. La seconda misurazione in ogni caso deve essere effettuata entro 90 giorni dall'invio del primo reclamo;
 - se hai una linea in tecnologia FWA, non sono previsti livelli minimi di qualità garantiti contrattualmente e TIM si impegna a fornirti il migliore servizio possibile compatibilmente con il livello del traffico radiomobile sulla specifica cella, il livello di congestione della rete internet, il tipo di server dei siti web cui ti colleghi e le caratteristiche del tuo modem e dei dispositivi da te utilizzati.

6 Gestione reclami

Siamo impegnati a fornirvi un servizio che soddisfi ogni vostra esigenza; qualora vi riteniate comunque insoddisfatti non esitate a contattarci e a segnalarci le vostre asserzioni ed eventuali reclami. Gli eventuali reclami possono essere comunicati entro i termini di scadenza della Fattura TIM in contestazione contattando il Servizio Clienti 191 o, per le medie e grandi aziende, il Servizio 800.191.101. È possibile eventualmente anche scrivere all'indirizzo indicato in fattura. Dovrete provvedere comunque al pagamento nei termini della Fattura TIM, con la sola esclusione delle somme oggetto di diretta contestazione. Conseguentemente TIM provvederà a valutare la fondatezza del reclamo e a comunicarvi poi l'esito della suddetta valutazione entro 30 giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto.

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

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

In un'ottica di trasparenza i reclami e le segnalazioni da voi inviati vengono da noi conservati. Qualora in relazione al rapporto contrattuale in essere con noi lamentiate la violazione di un Vostro diritto ed intendiate agire in via giudiziaria dovrete promuovere il tentativo di conciliazione secondo la vigente normativa.

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), iscritti nell'elenco di cui alla delibera n. 661/15/CONS,
2. procedure di Mediazione, TIM ai sensi dell'art. 5, del d.lgs. 28/2010 (come riformato dal d.lgs., del 10 ottobre 2022, n. 150),

3. 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.
4. Co.Re.Com regionali competenti presentando la domanda tramite la piattaforma ConciliaWeb, ai sensi dell'art. 3, comma 2, lett. a), del Regolamento allegato alla delibera n. 194/23/CONS. b.

Le notizie utili per avviare le procedure di conciliazione sono reperibili sul sito timbusiness.it. Per tutta la durata della conciliazione, TIM si asterrà da qualsiasi iniziativa nei vostri confronti.

7 Come contattarci

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

Per le esigenze commerciali e di assistenza delle medie e grandi imprese sono disponibili i numeri dedicati 800.191.101 (Assistenza commerciale) e 800.191.102 (Assistenza Tecnica) e inoltre il numero 800.121.121 (Assistenza Tecnica sui servizi VoIP evoluti TIM Comunica per piccole, medie e grandi imprese) che permettono di segnalare i guasti sulla fonia, sui sistemi di telecomunicazione complessi, sui servizi avanzati e sui sistemi di trasmissione dati.

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

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

8 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.

8.1 Il servizio telefonico

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

TIM aggiorna l'elenco telefonico dell'area geografica di appartenenza con cadenza annuale e, su specifica richiesta del Cliente, lo consegna presso il numero civico dell'edificio in cui l'impianto telefonico è ubicato, a fronte di un addebito annuale. Il cliente può verificare il periodo di consegna per l'area geografica di appartenenza sul sito timbusiness.tim.it. È possibile rinunciare gratuitamente al servizio di consegna degli elenchi telefonici chiamando il Servizio Clienti 191 o, per le Medie e Grandi Aziende, il Servizio Clienti 800.191.101, oppure secondo le modalità indicate sul sito timbusiness.tim.it.

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.

8.2 La linea ISDN

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

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

8.3 I servizi Broadband e Ultrabroadband

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

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

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

La connessione a banda ultra larga, basata su architetture FTTE (con VDSL in centrale e collegamento in rame dalla centrale TIM fino a casa Cliente); FTTC (con collegamento in fibra ottica fino alla centralina su strada + rame fino a casa Cliente); FTTH (con collegamento in fibra ottica fino a casa Cliente) e FWA (con tecnologia in Fibra Mista Radio per cui il traffico dati e voce è trasportato sulla rete TIM e arriva mediante connessione in fibra fino alla stazione radio base. Il tratto finale dalla stazione radio base fino al modem del cliente avviene tramite rete mobile) offre elevatissime prestazioni e velocità per navigare in internet, scaricare e scambiare file, telefonare in modalità VoIP (per FWA solo su specifiche offerte FWA che prevedono oltre la parte Dati anche la parte VoIP), ascoltare musica e vedere video in HD anche in modalità on-demand, utilizzare memorie virtuali remote per archiviare e condividere dati. Consente poi l'uso contemporaneo di più applicazioni e dispositivi (PC, telefoni, cordless, smartphone, tablet, stampanti, TV, gaming console, etc.), sia in modalità wired che wireless.

Per la connessione a banda ultra-larga in modalità (FTTH), occorre installare un apparato ONT (Optical Network Terminal) che può essere integrato al modem oppure installato nella tua abitazione; qualora tu scelga un modem TIM con ONT integrata, puoi sempre chiedere l'installazione di una ONT esterna, chiamando il Servizio Clienti linea fissa 191 - Assistenza Tecnica. Effettueremo l'intervento senza alcun costo, entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta.

8.4 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.

8.5 I servizi telefonici evoluti

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

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

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

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

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

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

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

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

8.6 Servizi internazionali

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

8.7 Alcuni dei nostri servizi per le aziende

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

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

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

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

8.8 Numeri telefonici di emergenza e numero unico di emergenza europeo.

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

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

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

117 - Guardia di Finanza.

1500 - Comunicazioni per emergenze per la salute pubblica.

1515 - Servizio Antincendi Boschivo del Corpo Forestale dello Stato.

1518 - Servizio Informazioni CC.I.SS.

1522 - Servizio a sostegno delle donne vittime di violenza.

1525 - Servizio emergenza ambientale.

1530 - Capitaneria di Porto Assistenza in mare - Numero Blu.

1533 - Prenotazione dei servizi sanitari.

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

116000 – Linea diretta per la segnalazione dei minori scomparsi.

8.10 Portabilità

Se provieni da altro operatore e desideri mantenere il tuo numero di telefono gestiamo i tuoi dati personali sulla base delle scelte da te fatte con il precedente operatore, a meno che tu non decida diversamente.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

In caso di mancato rispetto degli impegni sopra descritti TIM riconoscerà al cliente i seguenti indennizzi:

Ritardata migrazione in TIM	1,50€ per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto alla data di prevista attivazione comunicata al Cliente
Comprovata migrazione in TIM non richiesta	15€ importo forfettario una tantum

9 Gestione Servizi Broadband

Allo scopo di garantire l'accesso di tutti i clienti ai servizi di connettività ad internet e l'integrità della rete anche nelle fasce orarie in cui il traffico dati è particolarmente elevato, TIM, nel rispetto del principio di parità di trattamento, si riserva la facoltà di introdurre per tutte le offerte e/o i profili commerciali che prevedono traffico dati, ove necessario, meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazione all'uso delle risorse di rete disponibili, qualora tale uso divenga incompatibile con il diritto di accesso ai servizi di connettività ad internet da parte della generalità degli utenti.

A tal fine TIM potrà limitare la velocità di connessione ad internet, intervenendo sulle applicazioni che determinano un maggior consumo di banda (es. peer to peer, file sharing ecc), limitando la banda destinata a dette applicazioni ad un valore massimo proporzionale alla banda complessiva disponibile sul singolo DSLAM. Dettagli e informazioni aggiornate sulla tipologia di interventi che TIM si riserva di mettere in atto al ricorrere delle predette condizioni sono disponibili sul sito timbusiness.it in corrispondenza delle sezioni dedicate alle offerte commerciali e ai piani tariffari proposti.

10 Cessazione dell'offerta

L'offerta può essere cessata in qualsiasi momento. Qualora il Rappresentante Legale o il Titolare del contratto intenda recedere dal contratto e/o dall'offerta/opzione, potrà comunicarlo a TIM nei

termini indicati nelle specifiche Condizioni Generali tramite una delle seguenti modalità:

- raccomandata A/R:
 - o all'indirizzo postale Telecom Italia Servizio Clienti Business indicato in fattura per clienti di rete mobile;
 - o alla casella postale N. 456 – 00054 Fiumicino (RM) per clienti di rete fissa;
- posta elettronica certificata (PEC):
 - o all'indirizzo telecomitalia@pec.telecomitalia.it per Professionisti e clienti con Partita IVA;
 - o agli indirizzi in uso per le consuete comunicazioni per le medie e grandi aziende;
- area clienti del sito timbusiness.it, usando le proprie credenziali di accesso per Professionisti e clienti con Partita IVA;
- area clienti MyBusiness, usando le proprie credenziali di accesso per le medie e grandi aziende;
- servizio clienti 191 per Professionisti e clienti con Partita IVA;
- servizio clienti 800.191.101 per le medie e grandi aziende;
- presso i punti vendita TIM abilitati.

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

Per ulteriori informazioni è a disposizione il Servizio Clienti 191 per Professionisti e clienti con Partita IVA. Per le medie e grandi aziende sono a disposizione l'800.191.101 o il referente abituale. In caso di recesso sono dovuti i costi per dismettere o trasferire l'utenza e le eventuali rate residue di servizi e prodotti, acquistati congiuntamente al servizio, rateizzati mantenendo attiva la rateizzazione salvo che il cliente abbia richiesto nella comunicazione di recesso o anche successivamente di pagare le rate residue in un'unica soluzione; è altresì dovuta la restituzione degli sconti sui servizi e sui prodotti.

I costi per dismettere o trasferire l'utenza non sono dovuti in caso di recesso per mancata accettazione delle variazioni contrattuali ed economiche o quando l'accesso ad internet a banda larga o ultra-larga non rispetta i livelli di qualità previsti contrattualmente¹.

¹ In conformità all'art. 4 comma 3 del Regolamento in materia di Qualità e carte dei servizi di comunicazioni da postazione fissa (Allegato 1 alla delibera AGCom n. 156/23/CONS), i parametri sono: velocità minima, massima e normalmente disponibile, sia in download che in upload, ritardo massimo nella trasmissione dei pacchetti di traffico e tasso di perdita dei pacchetti di traffico. Per i dettagli si rimanda alle relative condizioni contrattuali. Per verificare la qualità della tua connessione ad internet, puoi scaricare gratuitamente dal sito misurainternet.it il software Ne.Me.Sys, certificato dall'AGCOM nell'ambito del progetto **Misura Internet**. Affinché la misurazione possa essere considerata valida, devi avere cura di osservare le condizioni operative di utilizzo del software.

TABELLE DI QUALITÀ

OBIETTIVI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI ACCESSO A INTERNET DA POSTAZIONE FISSA (Delibera n. 156/23/CONS)

Indicatore	Misura	Obiettivo per il 2026	
Reclami sugli addebiti	rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	1,40%	
Accuratezza della fatturazione	rapporto tra il numero delle fatture (indipendentemente dal periodo di emissione) oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito emesse nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo	0,30%	
Tempo di attivazione del servizio	per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo		
	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	12 giorni	
	percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	22 giorni	
	percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	45 giorni	
	percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (ove applicabile)	96,0 %	
	percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	96,0%	
	per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo (ovvero espletabili esclusivamente mediante attività svolte in centrale o da remoto)		
	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	15 giorni	
	percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	30 giorni	
	percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	50 giorni	
	percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (ove applicabile)	96,0 %	
	percentuale degli ordini validi completati entro il tempo massimo contrattualmente previsto	96,0 %	
	Tasso di malfunzionamento	rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso	12,0%
	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	servizi forniti con proprie infrastrutture	
tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti		N.A.	
percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti		N.A.	
percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti		N.A.	
percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto		N.A.	
servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore			
tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti		26 ore	
percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti		40 ore	
percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti		100 ore	
percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto		92,00%	

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

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

	Indicatore	Misura	Anno 2026
800.191.101 (Assistenza Commerciale medie e grandi imprese)	Tempo medio di risposta dell'operatore	Media dei tempi di accesso alla risposta dell'addetto, calcolata considerando ciascuna chiamata al servizio clienti che abbia avuto risposta da parte di un operatore. La misurazione è effettuata includendola somma di tutti i tempi di ascolto dei messaggi precedenti l'indicazione del codice dell'opzione, ovvero nell'ottica di un utente non informato del contenuto e della struttura e dell'IVR.	150 sec
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	Rapporto tra il numero delle chiamate a cui gli addetti hanno risposto entro 20 secondi e il numero totale di chiamate ricevute dal servizio clienti che devono avere risposta da parte di un operatore. La misurazione considera solo le chiamate in cui all'interno dell'IVR sia stata scelta l'opzione di parlare con un addetto. Dalla misura è escluso l'eventuale singolo messaggio preregistrato che comunica al cliente l'identificativo dell'operatore immediatamente prima del collegamento.	≥ 40%

	Indicatore	Misura	Anno 2026
800.191.102 (Assistenza tecnica medie e grandi imprese)	Tempo medio di risposta dell'operatore	Media dei tempi di accesso alla risposta dell'addetto, calcolata considerando ciascuna chiamata al servizio clienti che abbia avuto risposta da parte di un operatore. La misurazione è effettuata includendola somma di tutti i tempi di ascolto dei messaggi precedenti l'indicazione del codice dell'opzione, ovvero nell'ottica di un utente non informato del contenuto e della struttura e dell'IVR.	150 sec
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	Rapporto tra il numero delle chiamate a cui gli addetti hanno risposto entro 20 secondi e il numero totale di chiamate ricevute dal servizio clienti che devono avere risposta da parte di un operatore. La misurazione considera solo le chiamate in cui all'interno dell'IVR sia stata scelta l'opzione di parlare con un addetto. Dalla misura è escluso l'eventuale singolo messaggio preregistrato che comunica al cliente l'identificativo dell'operatore immediatamente prima del collegamento.	≥ 40%

	Indicatore	Misura	Anno 2026
800.121.121 (Assistenza tecnica sui servizi VoIP evoluti TIM Comunica per piccole, medie e grandi imprese)	Tempo medio di risposta dell'operatore	Media dei tempi di accesso alla risposta dell'addetto, calcolata considerando ciascuna chiamata al servizio clienti che abbia avuto risposta da parte di un operatore. La misurazione è effettuata includendola somma di tutti i tempi di ascolto dei messaggi precedenti l'indicazione del codice dell'opzione, ovvero nell'ottica di un utente non informato del contenuto e della struttura e dell'IVR.	150 sec
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	Rapporto tra il numero delle chiamate a cui gli addetti hanno risposto entro 20 secondi e il numero totale di chiamate ricevute dal servizio clienti che devono avere risposta da parte di un operatore. La misurazione considera solo le chiamate in cui all'interno dell'IVR sia stata scelta l'opzione di parlare con un addetto. Dalla misura è escluso l'eventuale singolo messaggio preregistrato che comunica al cliente l'identificativo dell'operatore immediatamente prima del collegamento.	≥ 40%