

## LA CARTA DEI SERVIZI DA RETE MOBILE DI TIM BUSINESS

### 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 dei servizi;
- le indicazioni da seguire se non sono soddisfatti i parametri di qualità.

### TIM BUSINESS e la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi di TIM BUSINESS 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 Business. 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 per migliorare la qualità rispetto alle aspettative ed esigenze della Clientela.

Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali di Contratto Multibusiness, la Proposta o Richiesta di Attivazione e il Profilo Commerciale che disciplinano i rapporti contrattuali con la nostra clientela. Specifiche disposizioni possono essere contenute nelle condizioni contrattuali relative a singoli servizi/offerte TIM.

La Carta è pubblicata sul sito [timbusiness.tim.it](http://timbusiness.tim.it) e [timenterprise.it](http://timenterprise.it).

Il nostro Servizio Clienti, accessibile tramite il Servizio Clienti 191 o 800.191.101 per le Grandi Aziende con chiamata gratuita, è a disposizione dei clienti per ogni tipo di informazione legata alla Carta dei Servizi, per formulare suggerimenti e prospettare osservazioni per migliorare la qualità del servizio, per fornire ogni altra informazione di natura commerciale su prodotti e servizi.

### 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 TIM e/o sulle altre Aziende del Gruppo, è a disposizione della Clientela il sito web [timbusiness.tim.it](http://timbusiness.tim.it) e [timenterprise.it](http://timenterprise.it). È possibile scrivere alle nostre sedi aziendali all'indirizzo indicato sulla Fattura TIM.

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

### 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.

**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.

**Cortesìa 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.

## I nostri impegni

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

- 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 indennità per ritardati pagamenti legati 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 in 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);
- fornire tutte le informazioni necessarie relativamente alle modalità di prestazione dei servizi;
- fornirvi con diverse modalità la Carta dei Servizi e rendervi disponibili le condizioni contrattuali.

## Assistenza Clienti

Il Servizio Clienti 191 o 800.191.101 per le Grandi Aziende 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.tim.it](http://timbusiness.tim.it) e [timeterprise.it](http://timeterprise.it) dedicato alle imprese dove, oltre ad una serie di informazioni su quello che riguarda i servizi e i prodotti offerti, è attiva un'area clienti con le informazioni di contatto per richiedere dettagli aggiuntivi.

## Servizi offerti

Il nostro obiettivo è quello di offrire alla clientela servizi di telecomunicazioni mobili 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 rete radiomobile TIM. Inoltre, tra i numerosi servizi offerti, TIM fornisce il servizio di messaggistica personale (SMS), per l'invio e la ricezione di messaggi sull'apparato di telefonia mobile (di seguito "Apparato") e di traffico dati per la navigazione internet.

## Servizi supplementari

Per accrescere l'utilità dell'Apparato, ti offriamo inoltre i seguenti servizi:

- segreteria telefonica;
- 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 telefono. Se si sceglie di portare il proprio numero in TIM è possibile 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.

La richiesta di Mobile Number Portability verso altro operatore non esime il cliente dagli obblighi di pagamento derivanti dal contratto 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 la richiesta di Mobile Number Portability è previsto che l'Operatore Recipient quale unico interlocutore del Cliente, sia tenuto a comunicare al Cliente medesimo le tempistiche del porting di cui è oggetto la sua richiesta, e a riconoscere in caso di eventuali ritardi, nell'attivazione della portabilità del numero, rispetto alla tempistica comunicata, su esplicita richiesta del Cliente stesso, un indennizzo pari a euro 2,5 per ogni giorno lavorativo di ritardo, fino ad un importo massimo di 50 euro. L'indennizzo sarà erogato nella prima Fattura utile.

L'indennizzo non è dovuto per ritardi non superiori a due giorni lavorativi, assumendo che viene considerato primo giorno di ritardo, il giorno successivo al cut over (data di passaggio MNP).

Al contrario, per ritardi superiori a due giorni lavorativi, dovrà essere riconosciuto un indennizzo il cui computo terrà conto di tutti i giorni lavorativi di ritardo, esclusi i primi due.

In alternativa all'indennizzo nei termini sopra richiamati, il Cliente potrà richiedere l'attivazione di una numerazione transitoria.

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 Business, TIM Business promoter o sul sito [timbusiness.tim.it](http://timbusiness.tim.it).

## Condizioni economiche e/o contrattuali

Le informazioni sulle nostre offerte vengono diffuse attraverso il personale dei Negozi TIM Business, la nostra rete di vendita diretta, il materiale informativo, le fatture TIM, le comunicazioni pubblicitarie, il Ser, i TIM Business Promoter vizio Clienti 191 e 800.191.101 e il sito [timbusiness.tim.it](http://timbusiness.tim.it) e [timenterprise.it](http://timenterprise.it). I prezzi riportati nelle offerte TIM sono esclusa 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.

## Servizi a contenuto digitale

I servizi a contenuto digitale, con addebito sul credito residuo o su fattura, altresì definiti "servizi premium", possono essere forniti - direttamente da TIM o da terzi - via SMS, MMS o attraverso connessione dati di rete mobile. Rientrano tra i servizi a contenuto digitale:

- i servizi forniti tramite APP di soggetti terzi disponibili presso gli store digitali (quali a titolo esemplificativo, giochi, oroscopi, meteo, news);
- i servizi bancari, di mobile ticketing (per il trasporto pubblico ed il parcheggio), la raccolta per donazioni solidali e a partiti politici, il televoto nonché per servizi di posta elettronica certificata.

Le linee sono disabilitate all'attivazione dei Servizi Premium fruibili via SMS, MMS o WAP.

In qualsiasi momento il Cliente potrà chiedere l'abilitazione della/e linea/e alla fruizione della suddetta tipologia di servizi, contattando il servizio clienti di riferimento. In tal caso, ove i servizi siano riabilitati, i relativi importi saranno addebitati su credito residuo o in fattura in caso di piani in abbonamento.

La SIM Card è abilitata all'acquisto dei servizi a contenuto digitale veicolati tramite le APP disponibili sulle piattaforme digitali di soggetti terzi. Il cliente potrà procedere all'acquisto dei sopra indicati servizi seguendo le istruzioni presenti nelle citate piattaforme digitali.

## Dove acquistare i nostri servizi

Per acquistare un'offerta di TIM è possibile recarsi presso i Negozi TIM Business o tramite i nostri TIM Business Promoter o 191 o puoi scegliere i canali on-line ([timbusiness.tim.it](http://timbusiness.tim.it)). Per i Grandi Clienti è disponibile la nostra rete di vendita diretta.

## Attivazione del servizio e recesso

L'accettazione per iscritto o l'attivazione del servizio di telefonia mobile da parte di TIM determinano la conclusione del contratto.

L'attivazione della SIM Card avviene con l'invio da parte di TIM del primo segnale di connessione in rete.

Entro il periodo di validità del contratto è possibile convertire il servizio ricaricabile Business in abbonamento e viceversa alle condizioni vigenti al momento dell'operazione.

Le linee attivate nell'ambito del contratto consentono 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), salvo che nel contratto non venga disposto diversamente.

Qualora il contratto contenga linee Ricaricabili Business il cliente ha la possibilità di verificare in ogni momento l'ammontare del proprio credito residuo chiamando gratuitamente il 40916 o il Servizio Clienti 191 o l'800.191.101, o consultando l'area privata del sito [timbusiness.tim.it](http://timbusiness.tim.it) e l'app TIM Business.

La SIM 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 avrà diritto alla restituzione del Credito Residuo, in caso di cessazione, ivi incluso il caso di portabilità della/e linea/e verso altro operatore mobile. L'importo che sarà restituito sarà pari al Credito Residuo risultante sui sistemi di TIM alla data della risoluzione del Contratto o di cessazione della linea/linee. In caso di presenza di credito negativo sulla linea/e cessate, tale importo verrà addebitato in Fattura.

Il cliente può recedere dal rapporto contrattuale con TIM 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). 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.

Per una conoscenza più approfondita delle altre condizioni e dei termini del contratto, puoi consultare le vigenti Condizioni Generali del contatto Multibusiness per i servizi di telefonia mobile di TIM, disponibili presso i Negozi TIM Business o sul sito [timbusiness.tim.it](http://timbusiness.tim.it).

## La nostra qualità

Svolgiamo costantemente verifiche e controlli sulla qualità dei servizi che ti offriamo per un continuo miglioramento dei nostri standard di qualità.

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

- Servizi di Telefonia Mobile (Allegato A):
  - Reclami sugli addebiti.
  - Accuratezza della fatturazione.
  - Tempo di attivazione del servizio voce.
  - Accessibilità del servizio voce.
  - Probabilità di mantenimento della connessione voce.
- Servizi di Call Center (Allegato B):
  - Tempo medio di risposta dell'operatore;
  - Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi;
  - Tempo di risoluzione dei reclami.

Sono inoltre disponibili sul sito [timbusiness.tim.it](http://timbusiness.tim.it) i Resoconti periodici che riportano i valori misurati e le

## 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.

## Gestione Reclami

I reclami dovranno pervenire a TIM entro i termini di scadenza della Fattura TIM in contestazione. 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.

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 con servizio in abbonamento verrà riconosciuta, 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 a titolo di indennizzo non potrà mai essere superiore complessivamente a €180,76. La richiesta di indennizzo potrà essere inoltrata attraverso i consueti canali disponibili. L'indennizzo avverrà entro 90 giorni dalla richiesta, con accredito sulla fattura.
- ai clienti del servizio ricaricabile, TIM riconoscerà per ogni 5 giorni lavorativi di ritardo l'importo di € 5,16. In ogni caso la somma riconosciuta al Cliente a titolo di indennizzo non potrà mai essere superiore complessivamente a €180,76. L'importo a titolo di indennizzo, equivalente alla somma di traffico di spettanza del cliente, verrà riconosciuto con accredito sulla linea prepagata. La richiesta di indennizzo potrà essere inoltrata attraverso i consueti canali disponibili.

In caso di frode denunciata che abbia come oggetto l'uso indebito da parte di terzi soggetti del servizio, i pagamenti relativi all'asserito traffico fraudolento oggetto di denuncia rimarranno sospesi sino alla definizione della procedura di reclamo. 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 all'a 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 dovuto così come da noi comunicatovi nonché l'indennità di mora che sarà inserita nella successiva 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 lamentiate la violazione di un Vostro diritto ed intendiate agire in via giudiziaria, dovrete promuovere il tentativo di conciliazione secondo la vigente normativa emanata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Delibera n. 203/18/CONS e successive modificazioni e integrazioni).

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. gli Organismi ADR (Alternative Dispute Resolution, iscritti nell'elenco di cui alla delibera n. 661/15/CONS
2. procedure di Mediazione, 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

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

Eventuali reclami possono essere inoltrati in forma scritta con posta elettronica all'indirizzo [Tim191@telecomitalia.it](mailto:Tim191@telecomitalia.it) o telefonando al Servizio Clienti 191 o secondo altre modalità che potranno essere indicate da TIM.

## 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 e il processo di progettazione, valorizzazione e fatturazione di servizi di telecomunicazioni mobili per la clientela Business.

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.

## Certificazione ISO 37001

TIM conforma la propria attività al rispetto dei valori e dei principi contenuti nel Codice Etico e di Condotta, nella convinzione che la conduzione degli affari non possa prescindere dall'etica.

In questa prospettiva, TIM riconosce l'importanza delle Leggi Anticorruzione e ripudia ogni forma di corruzione, rifuggendo e stigmatizzando il ricorso a comportamenti corruttivi e, in generale, a comportamenti illeciti o comunque contrari all'etica per raggiungere i propri obiettivi economici.

A tal fine, TIM ha adottato un Sistema di Gestione Anticorruzione conforme allo standard UNI ISO 37001 "Anti-bribery Management Systems", di cui la presente Policy Anticorruzione di Gruppo è parte integrante. In particolare, la suddetta Policy rappresenta il quadro sistematico di riferimento in cui sono definiti gli standard e le regole di comportamento da adottare per la prevenzione della corruzione all'interno del Gruppo.

## ALLEGATO A

### OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONE MOBILI E PERSONALI PER L'ANNO 2026 - Delibera n. 23/23/CONS-

Indicatore	Misura	Obiettivo 2026
Reclami sugli addebiti	<b>Servizio post-pagato</b> 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 %
	<b>Servizio pre-pagato</b> 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	<b>Servizio pre-pagato</b> Percentile 95% del tempo di fornitura (1) Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente Previsto	6 minuti 98,0 %
	<b>Servizio post-pagato (2)</b> Percentile 95% del tempo di fornitura (1) Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente Previsto	N.A. 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.

## ALLEGATO B

### OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI CALL CENTER PER L'ANNO 2026

- Delibera n. 255/24/CONS -

	Indicatore	Misura	Anno 2026
191	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%
	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"> <li>- Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto</li> <li>- Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto</li> <li>- Percentuale di reclami risolti nei termini previsti</li> </ul>	720H 1000H 95%

	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%