

1. **Principi fondamentali**
2. **Assistenza Clienti**
3. **Servizi offerti**
4. **Modalità di adesione e recesso**
5. **Utilizzo del servizio e livelli di qualità**
6. **Modalità di tariffazione**
7. **Modalità di pagamento**
8. **Rendiconto telefonico**
9. **La soddisfazione dei clienti**
10. **Furto e smarrimento**
11. **Gestione reclami**
12. **Procedure di conciliazione**
13. **Tutela dei dati personali**
14. **Certificazione ISO 9000**
15. **Ambiente**
16. **TIM per le Aziende**
17. **Tecnologie per il sociale**
18. **Obiettivi di qualità per l'anno 2007**

## 1. Premessa

Nella Carta dei Servizi di TIM, 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;
- 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 che disciplinano i rapporti contrattuali in essere con la nostra clientela.

## 2. 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, TELECOM ITALIA 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 web ([www.tim.it](http://www.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 TELECOM ITALIA 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.

TELECOM ITALIA 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 verificano interruzioni dovute ad interventi di manutenzione o riparazione, TELECOM ITALIA 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.

TELECOM ITALIA 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, TELECOM ITALIA eroga i servizi con diligenza e professionalità, nel rispetto degli standard nazionali ed internazionali.

TELECOM ITALIA 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 idonee allo scopo.

**Uguaglianza e imparzialità:** fornitura dei servizi indistintamente a tutti i clienti, senza discriminazione, sull'intero territorio nazionale.

Il comportamento di TELECOM ITALIA nei confronti dei clienti è ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

TELECOM ITALIA 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.

**Cortesìa e disponibilità:** attenzione dei nostri operatori e del nostro personale per soddisfare le esigenze dei clienti ponendosi all'ascolto costante delle loro esigenze.

TELECOM ITALIA si impegna a trattare la propria clientela con rispetto e cortesia ed ad agevolarla nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi.

TELECOM ITALIA 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

### **3. Assistenza Clienti**

Per qualsiasi informazione sui servizi e le offerte mobili di TELECOM ITALIA puoi rivolgerti al Servizio Assistenza Clienti (numero gratuito **119**), disponibile tutti i giorni, 24 ore su 24, o consultare il sito internet [www.tim.it](http://www.tim.it). Per chiamare il Servizio Assistenza Clienti TIM dall'estero occorre comporre il numero +393399**119**. La chiamata dall'estero viene tariffata secondo la tariffa di roaming prevista.

Nell'ambito delle tecnologie per il sociale, TELECOM ITALIA 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.

#### **4. Servizi offerti**

Il nostro obiettivo è quello di offrirti servizi di telecomunicazioni mobili in ogni momento della vita quotidiana, dal lavoro al tempo libero, in Italia e all'estero.

Grazie agli accordi di roaming internazionale stipulati con molti gestori esteri, i clienti TELECOM ITALIA possono effettuare o ricevere chiamate anche al di fuori della nostra rete radiomobile.

TELECOM ITALIA 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;
- "LoSai" di TIM (per il servizio GSM) che ti permette di sapere chi ti ha chiamato, anche quando hai il telefonino spento o fuori copertura.

#### **Mobile Number Portability**

Questo servizio permette a tutti i clienti di qualsiasi operatore mobile di passare a TELECOM ITALIA "portandosi" il proprio numero di telefonino.

Se scegli di portare il tuo numero in TELECOM ITALIA potrai dunque effettuare e ricevere chiamate, SMS e dati con il numero portato e usufruire di tutti i servizi ed offerte mobili di TELECOM ITALIA alle medesime condizioni economiche e nelle stesse modalità di un cliente nativo TELECOM ITALIA.

Per una conoscenza più approfondita delle condizioni e dei termini della prestazione di Mobile Number Portability, potete consultare le vigenti Condizioni Generali di fornitura del servizio, disponibili presso la nostra rete di vendita.

#### **Condizioni economiche**

Le informazioni sulle nostre offerte vengono diffuse attraverso il personale della rete di vendita, il materiale informativo, i rendiconti telefonici, le comunicazioni pubblicitarie, il Servizio Assistenza Clienti **119** e il sito internet [www.tim.it](http://www.tim.it).

I prezzi riportati nelle offerte TELECOM ITALIA sono comprensivi dell'IVA.

Per sapere inoltre se un numero corrisponde ad un cliente Telecom Italia 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 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, in ogni caso, senza previsione di penali per recesso.

### **Codice di condotta**

TELECOM ITALIA 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 [www.tim.it](http://www.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.

### **Dove acquistare i nostri servizi**

Per acquistare l'offerta che preferisci puoi recarti nei Centri TIM, nei negozi "Il telefonino" o puoi scegliere i canali on-line ([www.tim.it](http://www.tim.it)).

## **5. Modalità di adesione e recesso**

### **Abbonamento**

Il contratto di abbonamento, che può essere sottoscritto presso la nostra rete di vendita, è a tempo indeterminato. Potete comunque recedere in qualsiasi momento, con un preavviso di 30 giorni, attraverso l'invio di una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno al Servizio Assistenza Clienti o all'indirizzo indicato nel rendiconto telefonico, allegando fotocopia del vostro documento di riconoscimento. 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 TELECOM ITALIA, che provvederà pertanto a valorizzare e fatturare gli importi maturati fino alla data di disattivazione del numero in oggetto dalla rete TELECOM ITALIA. Per una conoscenza più approfondita delle altre condizioni e dei termini del contratto di abbonamento, potete consultare le vigenti Condizioni Generali di Abbonamento per i servizi di telefonia mobile di TELECOM ITALIA, disponibili presso la nostra rete di vendita.

## **Servizio Prepagato**

La TIM Card dà diritto all'accesso alla rete mobile di Telecom Italia e all'utilizzo 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 GSM/UMTS 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 a decorrere dall'effettuazione della prima telefonata a pagamento (da effettuare in Italia) o dall'ultima operazione di ricarica e consente di ricevere telefonate per un ulteriore periodo di un mese. Trascorsi 13 mesi (12+1) senza effettuazione di operazioni di ricarica, la TIM card sarà disattivata e la numerazione ad essa associata potrà essere riassegnata a terzi, onde garantire un uso effettivo ed efficiente delle numerazioni.

Qualora il traffico effettuato dovesse superare l'importo di traffico disponibile, tale differenza verrà addebitata in occasione della prima operazione di ricarica, in qualsiasi maniera questa venga effettuata. Con l'acquisto della TIM Card sono già attivi i servizi di segreteria telefonica (disabilitata all'estero), fax, e-mail, avviso di Chiamata e sono già fruibili tramite videochiamata, SMS/MMS e navigazione wap, tutti i servizi a valore aggiunto e/o accessori e supplementari al momento offerti da Telecom Italia sia sul territorio nazionale (incluso il traffico internazionale) che all'estero (roaming internazionale) Chiamando gratuitamente da un qualunque telefonino in cui sia inserita la propria TIM Card, nel periodo di validità della carta, il numero 4916, si potrà sempre conoscere l'ammontare di traffico acquistato residuo della propria TIM Card ed anche il traffico maturato grazie a sconti, bonus e/o promozioni.

Al momento dell'acquisto, la carta è abilitata al solo traffico uscente. Sarà possibile ricevere chiamate, previa registrazione della corretta anagrafica, trascorsi pochi minuti dall'effettuazione della prima telefonata a pagamento.

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 [www.tim.it](http://www.tim.it)**

### **B. Metodi automatici di ricarica**

1. TIM Automatica
2. Passepartout

3. BancoTIM

#### **C. Ricarica tramite istituti bancari, poste e/o Carte di credito**

1. Call Center Carte di credito
2. PagoBancomat
3. Postamat e Postepay

#### **D. Ricarica nei punti vendita**

1. RICARICard
2. PosTIM
3. Lottomatica
4. Ricevitorie SISAL
5. Ricevitorie Totobit
6. Ricarica alla cassa

#### **E. altri modi per ricaricare**

1. 4916 ScripTIM
2. Biglietteria Automatica Trenitalia

In caso di disattivazione della TIM card, l'eventuale traffico acquistato residuo (escluso il traffico maturato grazie a sconti, bonus e/o promozioni) contabilizzato sui sistemi Telecom Italia, conserverà la sua validità per un limite temporale pari alla prescrizione ordinaria (10 anni decorrenti dalla data di disattivazione della TIM card). In tale periodo, il traffico acquistato residuo potrà, su richiesta del cliente, 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. Il Cliente potrà, contattando l'Assistenza Clienti TIM al numero 119, ottenere ogni informazione per poter usufruire di tale servizio.

Il cliente ha la possibilità di recedere dal rapporto contrattuale con Telecom Italia s.p.a. usufruendo della prestazione di Mobile Number Portability (MNP o Portabilità del Numero). In questo caso il cliente deve presentare apposita richiesta all'operatore con il quale intende instaurare un nuovo rapporto contrattuale (l'Operatore Ricevente).

Anche nel caso di disattivazione della TIM Card conseguente alla fruizione del servizio di Portabilità del Numero da Telecom Italia s.p.a. verso altro gestore mobile, l'eventuale traffico acquistato residuo (escluso il traffico maturato grazie a sconti, bonus e/o promozioni) contabilizzato sui sistemi Telecom Italia, conserverà la sua validità per un limite temporale pari alla prescrizione ordinaria (10 anni decorrenti dalla data di cessazione del rapporto prepagato). In tale periodo, il traffico acquistato residuo potrà, su richiesta cliente,

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. Nel caso il cliente ritorni in TELECOM ITALIA con una successiva operazione di portabilità del numero, con contestuale attivazione della numerazione portata su una nuova TIM Card, il traffico acquistato residuo precedentemente non trasferito, potrà essere fruito dal cliente, su sua richiesta, sul medesimo numero oggetto di portabilità.

## 6. 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 nella delibera 104/05/CSP, svolgiamo un costante lavoro di verifica e controllo sui servizi GSM e sulle nostre risposte alle vostre esigenze, al fine di un continuo miglioramento dei nostri standard di qualità. A tal fine sono stati individuati i seguenti parametri di qualità da rilevare ed i cui obiettivi per l'anno di riferimento sono riportati in allegato A:

- Tempo di attivazione del servizio voce
- Tempo di rinnovo del credito
- Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza ai clienti
- Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi
- Reclami sugli addebiti
- Accuratezza della fatturazione
- Accessibilità al servizio GSM
- Probabilità di mantenimento della connessione
- Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS



## 7. Modalità di tariffazione

TELECOM ITALIA 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.

## 8. 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 4916 o attraverso il sito internet [www.tim.it](http://www.tim.it).

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

- gli uffici postali mediante il bollettino postale di c/c pre-compilato recapitato insieme alla fattura.
- gli sportelli bancomat. All'interno del menù principale esiste una sezione dedicata al servizio di pagamento utenze TIM.
- Oppure puoi scegliere una delle seguenti modalità di domiciliazione:
  - su C/C bancario:
  - su C/C bancario tramite 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 4915 o attraverso il sito internet [www.tim.it](http://www.tim.it).

### Scadenza pagamenti

Il rendiconto telefonico deve essere pagato entro il termine di scadenza indicato. In caso di ritardo verranno addebitate le indennità di mora previste dalle Condizioni Generali di Abbonamento, proporzionalmente al periodo di ritardato pagamento. Il mancato pagamento può comportare la sospensione del servizio e, nei casi più gravi, la risoluzione del contratto, nei tempi e nei modi previsti dalle Condizioni Generali di Abbonamento.

## 9. Rendiconto telefonico

### Modalità di richiesta per ricevere il dettaglio delle chiamate

TELECOM ITALIA offre la possibilità di controllare il rendiconto telefonico 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 Assistenza Clienti **119**. Il rendiconto verrà inviato al cliente con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza del pagamento.

### Spiegazione del rendiconto telefonico

Il rendiconto telefonico, strutturato per permettere una chiara e facile lettura degli elementi afferenti al contratto stipulato, è suddiviso 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 TELECOM ITALIA a segnalare all'Amministrazione Finanziaria dello Stato il mancato o ritardato pagamento della Tassa di Concessione Governativa addebitata nel rendiconto telefonico.
- **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 il rendiconto 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 del rendiconto dedicato alle comunicazioni dei servizi di Customer Care;
- **Informazioni utili:** sezione del rendiconto dedicato alle comunicazioni di TELECOM ITALIA 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 asterisate), data, ora, durata, scatti (per i profili che li prevedono).

## 10. La soddisfazione dei clienti

Per TELECOM ITALIA 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 assistenza clienti (cui è dedicato un sondaggio specifico, con rilevazioni settimanali);
- ai servizi supplementari utilizzati;
- al servizio di Fatturazione.

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

## 11. Furto e smarrimento

### Se possiedi un Prepagato:

Chiama tempestivamente il **119** comunicando 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 Centro TIM o un negozio "Il Telefonino" previa denuncia dell'accaduto al **119**. Il tuo numero telefonico rimane a tua disposizione fino alla naturale scadenza del prepagato. Ricorda che anche 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 **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 "il Telefonino" ed i Centri 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 **119** e segnala il ritrovamento: l'operatore dopo le opportune verifiche provvederà alla riattivazione della carta (o della linea).

## 12. Gestione reclami

I reclami possono pervenire a TELECOM ITALIA tramite:

- lettera all'indirizzo riportato sul rendiconto telefonico o quelli segnalati nell'allegato;
- fax al numero verde 800600**119**;
- contatto telefonico al Servizio Assistenza Clienti **119**;
- e-mail attraverso il sito [www.119.it](http://www.119.it)

Nei reclamo, al fine di assicurarne la tracciabilità, è necessario indicare sempre il numero di telefono

### Tempi di evasione dei reclami

TELECOM ITALIA si impegna a fornire riscontro ai reclami entro 30 giorni solari dalla ricezione.

In caso di mancato rispetto dei tempi previsti nell'evasione dei reclami scritti:

- agli abbonati verrà rimborsata, nelle forme e con le modalità stabilite nelle Condizioni Generali 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 superiore complessivamente a € 180,76, né inferiore a € 5,16;
- ai Clienti del servizio prepagato, TELECOM ITALIA riconoscerà per ogni 5 giorni lavorativi di ritardo l'importo di € 5,16 fino a un massimo di € 180,76. L'indennizzo, equivalente alla somma di traffico di spettanza del Cliente, verrà corrisposto mediante quote di traffico accreditate sulla carta prepagata.

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 sul Rendiconto Telefonico. Trascorsi 15 giorni dalla presentazione del reclamo si potranno ottenere informazioni sullo stato di avanzamento della relativa istruttoria contattando il Servizio Assistenza Clienti al **119**.

## 13. Procedure di conciliazione

TELECOM ITALIA e le maggiori Associazioni dei consumatori italiane, hanno sottoscritto il 23 luglio 2004 un Protocollo d'intesa sulla Procedura di conciliazione on line, per la composizione extragiudiziale delle controversie tra l'Azienda e i clienti.

Per attivare la Procedura, il cliente può rivolgersi ad una Associazione dei consumatori di sua scelta, presente sul territorio, la quale provvederà ad avviare la Procedura via web entrando nell'Area Privata del sito [www.timxte.tim.it](http://www.timxte.tim.it).

Lo può fare anche direttamente, scaricando l'apposito modulo dal sito [www.timxte.tim.it](http://www.timxte.tim.it) ed inviandolo a: TELECOM ITALIA– AR/IA-RC – Segreteria di conciliazione – Via Pietro De Francisci, 152 – 00165 Roma.

Le domande pervenute a TELECOM ITALIA direttamente, verranno trattate dal Conciliatore dell'Associazione dei consumatori in quel momento incaricata della gestione della conciliazione, secondo un criterio cronologico e turnario.

Con l'adozione di una Procedura di conciliazione su piattaforma web, TELECOM ITALIA offre ai suoi clienti la possibilità di comporre in modo rapido e gratuito le eventuali problematiche.

Resta salvo il diritto del cliente di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria ordinaria, una volta effettuato il tentativo di conciliazione ai sensi della Delibera 182/02/CONS.

#### **14. Tutela dei dati personali**

TELECOM ITALIA si impegna ad osservare le vigenti disposizioni normative riguardo la tutela di riservatezza dei dati dei suoi Clienti.

In particolare, TELECOM ITALIA 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 l'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 abbonati è necessario manifestare in forma scritta il proprio consenso. Nessun dato sarà automaticamente inserito negli elenchi in assenza di tale manifestazione. E' comunque possibile modificare liberamente in ogni momento le scelte fatte in precedenza. Il modulo di consenso è disponibile sul sito [www.tim.it](http://www.tim.it) e presso i punti vendita TIM.

#### **15. Certificazione ISO 9000**

Per offrire maggiori garanzie e servizi di qualità ai propri clienti, TELECOM ITALIA 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 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 TELECOM

ITALIA 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

TELECOM ITALIA 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 TELECOM ITALIA 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.

## **16. Ambiente**

TELECOM ITALIA 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 TELECOM ITALIA 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, al fine di coinvolgere tutti nel miglioramento continuo.

L'impegno di TELECOM ITALIA, 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.

TELECOM ITALIA 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, al fine di promuovere la fiducia e la soddisfazione dei propri clienti.

## **17. 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 tale ottica, TELECOM ITALIA 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 ed 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 o 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.

#### **18. TELECOM ITALIA 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 internet [www.business.tim.it](http://www.business.tim.it) o possono essere richieste al numero verde 800 846 900.

#### **Indirizzi Customer Service**

##### **Nord Ovest**

(Liguria, Piemonte, Valle d'Aosta)

Via Sestriere, 130/b - 10098 Rivoli Torino

##### **Lombardia**

(Lombardia)

Via Jenner, 30 - 20159 Milano

##### **Nord Est**

(Friuli Venezia Giulia, Trentino, Veneto)

Via Settima Strada, 22 Edificio Santa Barbara Torre B - 35129 Padova

##### **Centro Nord**

(Emilia Romagna, Marche, Toscana, Umbria)

Via Mattei, 102 - 40138 Bologna

**Centro**

(Lazio, Abruzzo, Molise, Sardegna)

Via Faustianiana, 28 - 00131 Roma

**Sud 1**

(Basilicata, Campania, Puglia)

Centro Direzionale Isola C1 - 80143 Napoli

**Sud 2**

(Calabria, Sicilia)

Via Ugo La Malfa, 208 - 90146 Palermo





Vivere senza confini

ALLEGATO A

OBIETTIVI DI QUALITÀ PER L'ANNO 2007		
Indicatore	Misura	Obiettivi
Tempo di attivazione del servizio voce	- Percentile 95% del tempo di fornitura ( servizio pre-pagato)	0,5 ore
	- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto (servizio pre-pagato)	96 % 8 ore
	- Percentile 95% del tempo di fornitura (servizio post-pagato)	96%
	- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto (servizio post-pagato)	
Tempo di rinnovo del credito	- Percentile 95% del tempo di ricarica	10 min.
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	- Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	75 sec.
	- Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	45 sec.
	- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	50 %
Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi	- Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	8 sec.
	- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	93 %
Reclami sugli	- Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura ricevuti nel periodo di rilevazione e il numero delle fatture emesse nello stesso periodo	1,6 %

addebiti	(servizio post-pagato) - 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 (servizio pre-pagato)	5 %
Accuratezza della fatturazione	- Rapporto tra il numero delle fatture oggetto di contestazioni 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	2,5 %
Accessibilità al servizio GSM	- Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione voce o dati a commutazione di circuito, originate o terminate nella rete dell'operatore, andate a buon fine	98,7 %
	- Percentuale di tentativi di connessione dati a commutazione di pacchetto andati a buon fine	98,5 %
Probabilità di mantenimento della connessione	- Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM o instaurate sulla rete UMTS e passate su quella GSM, rilevate sulla propria rete e terminate (dopo l'instaurazione della chiamata) su esplicita richiesta di uno dei due terminali coinvolti nella conversazione	98,0 %
Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS	- Percentuale di SMS effettivamente ricevuti dal centro SMS rispetto a quelli inviati dall'utenza	94,0 %