



LA CARTA DEI SERVIZI DI TELECOMITALIA

INDICE

- 1. Telecom Italia e la Carta dei Servizi**
- 2. Chi siamo**
- 3. I nostri principi**
- 4. I nostri impegni**
- 5. I nostri standard di qualità**
- 6. Gestione reclami**
- 7. Come contattarci**
- 8. Telecom Italia a tutela dei clienti**
 - 8.1 i Clienti con bisogni speciali
 - 8.2 l'ambiente
- 9. I nostri servizi**
 - 9.1 il servizio telefonico
 - 9.2 la superlinea ISDN
 - 9.3 i servizi telefonici evoluti
 - 9.4 i servizi informazione
 - 9.5 altri servizi
 - 9.6 servizi internazionali
 - 9.7 schede e carte
 - 9.8 alcuni dei nostri servizi per le aziende
 - 9.9 numeri telefonici di emergenza
 - 9.10 numeri telefonici di pubblica utilità

1 - Telecom Italia e la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi di Telecom Italia recepisce le delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni in materia di qualità e carte dei Servizi di TLC, ed è indirizzata a tutta la clientela. Attraverso di essa intendiamo prevedere il continuo miglioramento dei nostri standard di qualità al fine di semplificare, potenziare e rendere più trasparente il nostro rapporto con il Cliente, lavorando costantemente a migliorare la qualità rispetto alle aspettative ed esigenze della clientela.

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

Oltre che sui siti www.187.it e www.191.it, la Carta è pubblicata anche sugli elenchi telefonici.

Il nostro Servizio Clienti, accessibile tramite 187 e 191 con chiamata gratuita, è a vostra disposizione per ogni tipo di informazione legata alla Carta dei Servizi, nonché per richiedere l'abbonamento al servizio telefonico e contestualmente manifestarci la vostra intenzione di essere inseriti in elenco, per formulare suggerimenti e prospettare osservazioni per migliorare la qualità del servizio, per fornire ogni altra informazione di natura commerciale su prodotti e servizi, per fornire informazioni in merito a norme o specifiche tecniche in base a cui sono forniti i servizi di TLC e le prestazioni supplementari.

2 - Chi siamo

Il Gruppo Telecom Italia è presente in Italia e all'estero, nel mercato delle telecomunicazioni: fissa, mobile, marittima, Internet e trasmissione dati.

La sede legale è a Milano, Piazza Affari 2.

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

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

3 - I nostri principi

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

Ecco cosa significano per noi questi principi:

Trasparenza, chiarezza e tempestività: adottiamo e verifichiamo il completo rispetto delle regole e delle disposizioni contrattuali rendendole conoscibili facilmente e a tutti i Clienti facendo sì che tutte le informazioni vengano diffuse secondo questi principi, e cerchiamo di far sì che le nostre procedure siano di facile comprensione per tutti, chiare ed equilibrate.

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

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

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

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

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

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

4. I nostri impegni:

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

- attivare i nostri servizi concordando con voi tempi e modalit  di intervento e quindi indicando al momento della richiesta la data di appuntamento in cui   previsto l'intervento tecnico presso la vostra abitazione/sede, ove tecnicamente possibile;
- fornire un servizio telefonico, con chiamata gratuita, attivo 24 ore su 24 a cui potete segnalare i guasti per una tempestiva riparazione;
- fornire un servizio telefonico di assistenza con chiamata gratuita, cui potrete chiedere informazioni, trovare tempestiva soluzione ad eventuali problemi e proporre miglioramenti;
- inviare il Conto Telecom Italia, entro 15 giorni dalla scadenza dei pagamenti, documento di facile lettura e contenente tutte le informazioni necessarie compresa, per chi lo desidera e gratuitamente, la documentazione di ogni singola comunicazione effettuata nel periodo di riferimento al fine di consentirvi di controllare il vostro livello dei consumi (i numeri chiamati vengono evidenziati con le ultime tre cifre oscurate);
- dare immediata comunicazione di ogni modifica delle condizioni economiche e tecniche di offerta, mediante messaggi sul Conto Telecom Italia e idonee campagne informative. Inoltre, il nostro Servizio Clienti con chiamata gratuita   a disposizione per qualsiasi chiarimento;
- fornire entro 30 giorni una risposta scritta a fronte dei reclami non risolti telefonicamente;
- programmare, cos  come previsto dall'accordo quadro sottoscritto con le principali associazioni dei consumatori, incontri con le stesse al fine di raccogliere osservazioni e suggerimenti in merito alle principali esigenze manifestate dalla clientela;
- mettere a vostra disposizione una procedura gratuita di conciliazione concordata con le principali Associazioni dei Consumatori per la risoluzione dei reclami per i quali vi ritenete ancora insoddisfatti;
- inserire gratuitamente e modificare in qualsiasi momento sulla base delle Vostre indicazioni i Vostri dati identificativi nella banca dati che include i numeri degli abbonati ai servizi di tutti gli operatori di telefonia fissa e mobile attivi sul territorio nazionale ed i relativi elementi identificativi in conformit  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'Autorit  per le Garanzie nelle Comunicazioni n.36/02/CONS e n. 180/02/CONS);
- ci impegniamo a darvi tutte le informazioni necessarie alle modalit  giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi;
-   nostro impegno fornirvi con diverse modalit  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, cos  come qualsiasi altro importo da restituirvi, dovesse avvenire dopo il termine ci impegniamo a restituirvi detto importo comprensivo degli interessi legali.

A fronte di questi nostri impegni, vi indennizzeremo per i disservizi che possano essere considerati inadempimenti contrattuali. Tali indennizzi potranno essere connessi direttamente al pregiudizio arrecato caso per caso al cliente ovvero potranno essere automatici.

- L'**attivazione della linea** telefonica avverrà in un tempo massimo di 10 giorni, fatti salvi i casi di eccezionale difficoltà tecnica ed i casi di tempi concordati con i Clienti, compresa la data di appuntamento indicata, ed in caso di ritardo vi verrà riconosciuto automaticamente un indennizzo pari al 50% del canone mensile da voi corrisposto per ogni giorno lavorativo di ritardo.
- Il **trasloco della vostra linea** telefonica avverrà in un tempo massimo di 10 giorni dalla vostra richiesta, fatti salvi i casi di eccezionale difficoltà tecnica ed i casi di tempi concordati con i Clienti compresa la data di appuntamento indicata, ed in caso di ritardo vi verrà riconosciuto automaticamente un indennizzo pari al 50% del canone mensile da voi corrisposto per ogni giorno lavorativo di ritardo.
- In caso fossimo costretti per problemi tecnici **a cambiare il vostro numero telefonico**, riceverete un preavviso di 90 giorni e verrà collegato al vecchio numero un messaggio gratuito per 45 giorni; in caso di mancato rispetto del termine di preavviso vi verrà riconosciuto, se richiesto, un indennizzo pari al 50% del canone mensile da voi corrisposto per ogni giorno lavorativo di ritardo.
- In caso di un nostro **errore nell'inserire in elenco dell'area geografica di appartenenza** il nome o il numero telefonico, avrete diritto, su richiesta, ad un indennizzo pari a due mensilità del canone di abbonamento da voi corrisposto; l'informazione verrà comunque fornita in maniera corretta al nostro servizio "informazioni elenco abbonati", successivamente alla segnalazione al Servizio Clienti.
- In caso di **omissione dall'elenco dell'area geografica di appartenenza** del nome o del numero di telefono, vi sarà riconosciuto, su richiesta, un indennizzo pari a quattro mensilità del canone di abbonamento da voi corrisposto; l'informazione sarà comunque fornita, in maniera corretta al nostro servizio "informazioni elenco abbonati" successivamente alla segnalazione al Servizio Clienti.
- E' nostro impegno **riparare i guasti della linea telefonica** segnalati ai nostri sportelli telefonici, entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione. Nel caso in cui uno dei due giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività nazionale) il guasto sarà riparato entro il terzo giorno successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione il guasto sarà riparato entro il quarto giorno successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che verranno tempestivamente riparati. In caso di ritardo vi verrà riconosciuto, su richiesta, un indennizzo pari al 50% del canone mensile da voi corrisposto per ogni giorno di ritardo.

Servizio ADSL residenziale

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

attivazione della linea telefonica di base RTG. Se contestualmente al Servizio il cliente chiede il trasloco della linea telefonica di base, il tempo massimo di attivazione del Servizio dovrà essere calcolato a partire dal primo giorno solare successivo a quello di effettuazione del trasloco della linea telefonica di base. Qualora il mancato rispetto dei tempi di attivazione del Servizio sia imputabile a Telecom Italia, quest'ultima corrisponderà, su richiesta del Cliente, un indennizzo pari a 5 (cinque) euro per ogni giorno lavorativo di ritardo, per i Servizi con connettività flat/semiflat, fino ad un massimo di 100 (cento) euro; e un indennizzo pari a 2 (due) euro per ogni giorno lavorativo di ritardo, per i Servizi con connettività a consumo fino ad un massimo di 40 (quaranta) euro. Tale importo verrà accreditato sul primo Conto Telecom utile; nel caso di servizio prepagato, Telecom Italia informerà il Cliente della possibilità di richiedere l'accredito.

- Telecom Italia riparerà gratuitamente i malfunzionamenti non imputabili direttamente o indirettamente ai Clienti entro i 2 (due) giorni successivi alla segnalazione del guasto. Nel caso in cui uno dei due giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività annuale) il guasto sarà riparato entro il terzo giorno successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione il guasto sarà riparato entro il quarto giorno successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che verranno tempestivamente riparati. Nel caso di ritardo imputabile a Telecom Italia, rispetto al tempo massimo di riparazione, quest'ultima corrisponderà, su richiesta del Cliente, un indennizzo pari a 5 (cinque) euro per ogni giorno lavorativo di ritardo, per i Servizi con connettività flat/semiflat, fino ad un massimo di 100 (cento) euro e un indennizzo pari a 2 (due) euro per ogni giorno lavorativo di ritardo, per i servizi con connettività a consumo, fino ad un massimo di 40 (quaranta) euro. Tale importo verrà accreditato sul primo Conto Telecom utile; nel caso di servizio prepagato, Telecom Italia informerà il Cliente della possibilità di richiedere tale accredito.

Servizio ADSL Business

- Dal giorno della registrazione dell'ordine da parte di Telecom Italia e a condizione che sia già attiva la linea telefonica RTG, il tempo massimo di attivazione del Servizio Alice Business solo linea è di 30 (trenta) giorni solari. Nel caso di attivazione del Servizio nei profili con modem e CD autoinstallante o con intervento del tecnico presso il domicilio del Cliente per l'installazione, il tempo massimo di attivazione è di 50 (cinquanta) giorni solari. Nel caso di attivazione del Servizio Alice Business Voce (inclusa connettività ADSL), il tempo massimo di attivazione è di 70 (settanta) giorni solari. Nel caso in cui è attiva una linea telefonica ISDN i suddetti tempi sono aumentati di 10 (dieci) giorni solari. Se non è attiva una linea telefonica RTG o ISDN il tempo massimo di attivazione del Servizio è calcolato a partire dal primo giorno solare successivo a quello di attivazione della linea telefonica RTG o ISDN. Se contestualmente al Servizio il cliente chiede il trasloco della linea telefonica RTG o ISDN, il tempo massimo di attivazione del Servizio è calcolato a partire dal primo giorno solare successivo a quello di effettuazione del trasloco della linea telefonica RTG o ISDN. Qualora il mancato rispetto dei tempi di attivazione del Servizio sia imputabile a Telecom Italia, quest'ultima corrisponderà, su richiesta del Cliente, un indennizzo pari a 5 (cinque) euro per ogni giorno lavorativo di ritardo per i Servizi con connettività flat/semiflat fino ad un massimo di 100 (cento) euro; e un indennizzo pari a 2 (due) euro per ogni giorno lavorativo di ritardo per i

Servizi con connettività a consumo fino ad un massimo di 40 (quaranta) euro. Tale importo verrà accreditato sul primo Conto Telecom Italia utile.

- Telecom Italia riparerà gratuitamente i malfunzionamenti non imputabili direttamente o indirettamente ai Clienti entro i 2 (due) giorni successivi alla segnalazione del guasto. Nel caso in cui uno dei due giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività annuale) il guasto sarà riparato entro il terzo giorno successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione il guasto sarà riparato entro il quarto giorno successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che verranno tempestivamente riparati. Nel caso di ritardo imputabile a Telecom Italia, rispetto al tempo massimo di riparazione, quest'ultima corrisponderà, su richiesta del Cliente, un indennizzo pari a 5 (cinque) euro per ogni giorno lavorativo di ritardo per i Servizi con connettività flat/semiflat fino ad un massimo di 100 (cento) euro, e un indennizzo pari a 2 (due) euro per ogni giorno lavorativo di ritardo per i servizi con connettività a consumo fino ad un massimo di 40 (quaranta) euro. Tale importo verrà accreditato sul primo Conto Telecom Italia utile.

5 - I nostri standard di qualità

Svolgiamo un costante lavoro di verifica e controllo sui nostri servizi e sulle nostre risposte alle vostre esigenze, al fine di un continuo miglioramento dei nostri standard di qualità.

Come punti di riferimento a garanzia della qualità offerta, evidenziamo alcuni parametri importanti del servizio di telefonia vocale, i cui valori vengono periodicamente rilevati ed aggiornati (in allegato alla presente Carta dei Servizi si riportano gli obiettivi annuali):

- tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale;
- tasso di malfunzionamento per linea di accesso;
- tempo di riparazione dei malfunzionamenti;
- tempi di risposta dei servizi tramite operatore;
- percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete ed a schede) in servizio;
- fatture contestate;
- accuratezza della fatturazione;
- tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti;
- tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi.

Analogamente, come punti di riferimento a garanzia della qualità offerta per quanto attiene i servizi di accesso ad internet da postazione fissa evidenziamo alcuni parametri importanti i cui valori vengono periodicamente rilevati ed aggiornati (in allegato alla presente Carta dei Servizi si riportano gli obiettivi annuali):

- tempo di attivazione dei servizi di accesso ad Internet a banda larga;
- tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad Internet a banda larga;
- tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi ai servizi di accesso ad Internet a banda larga;
- tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti;
- addebiti contestati.

Le rilevazioni, effettuate attraverso gli standard indicati dalle più aggiornate norme tecniche internazionali di riferimento, ci consentono di verificare continuamente, anche

grazie all'ausilio di sondaggi e test, il livello di qualità dei nostri servizi ai fini anche di una certificazione secondo i consolidati e moderni standard di qualità.

In adempimento a quanto prescritto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n. 131/06/CSP e n. 79/09/CSP comunichiamo e pubblichiamo annualmente gli indicatori che misurano la qualità dei servizi forniti da Telecom Italia, i metodi utilizzati per le misurazioni, gli obiettivi previsti e i risultati conseguiti.

Le rilevazioni sono pubblicate sui siti Internet di Telecom Italia www.187.it, www.191.it e www.alice.it.

6 - Gestione reclami

Siamo impegnati a fornirvi un servizio che soddisfi ogni vostra esigenza; qualora vi riteniate comunque insoddisfatti non esitate a contattarci e a segnalarci le vostre asserzioni ed eventuali reclami. Gli eventuali reclami possono essere comunicati agli sportelli telefonici 187 e 191, all'indirizzo indicato sul Conto Telecom Italia, a mezzo fax, o in via telematica, entro i termini di scadenza del Conto Telecom Italia in contestazione. Dovrete provvedere comunque al pagamento nei termini del Conto Telecom Italia, con la sola esclusione delle somme oggetto di diretta contestazione.

Conseguentemente Telecom provvederà a valutare la fondatezza del reclamo e a comunicarvi poi l'esito della suddetta valutazione, per iscritto ed entro 30 giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto.

E' facoltà del cliente, ai sensi dell'art.3 della Delibera 173/07/CONS, di esperire il tentativo di conciliazione, prima ancora di adire il giudice ordinario, dinanzi al Corecom competente per territorio, oppure - in alternativa - dinanzi agli organi non giurisdizionali in rispetto dei principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE.

In caso di frode denunciata che abbia come oggetto l'uso indebito da parte di terzi soggetti del collegamento di rete effettuato al di fuori dei locali nei quali è posto il vostro terminale di utente, i pagamenti relativi all'asserito traffico fraudolento oggetto di denuncia rimarranno sospesi sino alla definizione della procedura di reclamo, descritta nel presente capo ovvero sino alla definizione del tentativo di conciliazione, così come previsto nell'articolo 4 e 5 della delibera 173/07/CONS. I pagamenti sospesi saranno addebitati al cliente in caso di insussistenza di manomissione del collegamento di rete.

Ove sia riscontrata la fondatezza del reclamo anche nell'ipotesi di frode accertata, e voi abbiate già pagato tutti gli importi addebitati sul Conto Telecom Italia, provvederemo alla restituzione dei suddetti importi riconoscendovi gli interessi legali per il periodo intercorrente tra l'avvenuto pagamento e la data del rimborso.

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

In un'ottica di trasparenza i reclami e le segnalazioni da Voi inviati vengono da noi conservati.

Qualora in relazione al rapporto contrattuale in essere con noi lamentiate la violazione di un Vostro diritto ed intendiate agire in via giudiziaria dovete promuovere il tentativo di conciliazione secondo le vigenti normative emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera 173/07/CONS.

Dalla fattiva collaborazione con le principali Associazioni dei Consumatori è nata e si è sviluppata la Procedura di Conciliazione che vi consentirà, nel caso in cui il reclamo non venga da noi ritenuto fondato, di rivolgervi gratuitamente ad una commissione di conciliazione regionale che riesaminerà il caso.

Per attivare l'iter della conciliazione è sufficiente compilare il modulo prestampato "domanda di conciliazione", reperibile sui siti www.187.it e www.191.it nelle rispettive sezioni dedicate alle informazioni per i consumatori, nonché presso le sedi delle Associazioni firmatarie e delle Segreterie di Conciliazione presenti, regionalmente, su tutto il territorio nazionale.

Per tutta la durata della conciliazione, Telecom Italia si asterrà da qualsiasi iniziativa nei vostri confronti. Infine se non si giunge ad una conciliazione, potrete ricorrere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ovvero all'autorità giudiziaria per definire la controversia.

7 – Come contattarci.

E' a vostra disposizione, tutti i giorni 24 ore su 24, per qualsiasi vostra esigenza lo sportello telefonico gratuito "187" che vi fornisce anche tutte le informazioni commerciali su prodotti e servizi relativi alla clientela residenziale.

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

Per le esigenze specifiche commerciali e di assistenza delle piccole e medie imprese, è a vostra disposizione lo sportello telefonico gratuito "191" (dal lunedì al sabato dalle 8,00 alle 20,00).

Per le esigenze particolari commerciali e di assistenza delle grandi imprese sono disponibili numeri dedicati che permettono di segnalare, tutti i giorni 24 ore su 24, i guasti sulla fonia, sui sistemi di telecomunicazione complessi, sui servizi avanzati e sui sistemi di trasmissione dati.

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

"**187**" - permette ai clienti residenziali di segnalare, tutti i giorni 24 ore su 24, eventuali disservizi sulla linea e sugli apparecchi telefonici.

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

Per coloro che navigano su Internet sono a disposizione i siti Telecom Italia www.187.it, dedicato alla clientela residenziale e www.191.it dedicato alle imprese dove, oltre ad una serie di informazioni su tutto quello che riguarda i servizi ed i prodotti offerti, con i relativi prezzi, sono attive una casella di posta elettronica per ciascun sito, alle quali è possibile richiedere informazioni.

8 - Telecom Italia a tutela dei Clienti

8.1 - I Clienti con bisogni speciali.

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

- tutti i nostri telefoni pubblici sono adatti all'uso da parte di Clienti portatori di apparecchio acustico;
- per evitare alle persone non vedenti impatti che possono risultare pericolosi per la loro incolumità, le nostre postazioni telefoniche pubbliche a "cupola" posizionate

all'aperto, sono dotate alla loro base di una barra metallica che ne consente l'individuazione mediante il bastone in dotazione alle persone non vedenti;

- garantiamo la presenza su tutto il territorio di un numero adeguato di telefoni pubblici accessibili ai clienti disabili;
- alcuni prodotti della gamma Telecom presentano caratteristiche utili per risolvere particolari problemi dovuti all'età avanzata o a disabilità non gravi, quali per esempio telefoni con grandi tasti per clienti affetti da ipovisione o da tremore alle mani, telefoni con amplificazione della voce in ricezione per clienti con leggeri problemi di udito o con collegamento diretto alla protesi acustica per quei Clienti che ne fanno uso.

Inoltre sono previste le seguenti agevolazioni:

- la riduzione del 50% dell'importo mensile di abbonamento al servizio telefonico nei confronti dei nuclei familiari in possesso di specifici requisiti soggettivi ed oggettivi;
- l'esenzione totale dal pagamento dell'importo mensile di abbonamento al servizio telefonico nei confronti dei nuclei familiari di cui faccia parte un "sordo" definito tale ai sensi della legge 381/1970 e successive modifiche ed avente diritto alla indennità di comunicazione di cui alla legge 508/1988 e successive modifiche;
- 90 ore di navigazione gratuita in internet, oppure nel caso sulla linea sia attiva una offerta di tipo "flat" la riduzione del 50% dell'importo mensile dell'offerta stessa, nei confronti dei nuclei familiari di cui faccia parte un "cieco totale" definito tale ai sensi della legge 138/2001 e successive modifiche ed avente diritto alla indennità di accompagnamento di cui alla legge 406/1968 e successive modifiche

Le informazioni complete sui requisiti soggettivi ed oggettivi di cui occorre essere in possesso per richiedere le suddette agevolazioni, nonché la relativa modulistica da utilizzare per inoltrare la richiesta sono reperibili sul sito www.187.it nella sezione dedicata alle Informazioni Utili.

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

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

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

8.2 – L'ambiente.

Consideriamo il rispetto dell'ambiente come uno dei nostri valori di riferimento e, come operatore di telecomunicazione riteniamo di poter contribuire concretamente al miglioramento della qualità ambientale, seguendo la strada dello "sviluppo sostenibile".

Relativamente alla gestione interna delle problematiche ambientali, insieme ad altri 20 operatori europei di telecomunicazioni, abbiamo sottoscritto nel 1996 l'"Environmental Charter", documento programmatico attraverso il quale le diverse

aziende si sono impegnate ad avviare specifiche azioni orientate alla tutela dell'ambiente.

Coerentemente con gli impegni assunti, abbiamo implementato un Sistema di Gestione Ambientale, progettato in conformità alle norme UNI EN ISO 14.000. Tale sistema è finalizzato al raggiungimento di una migliore gestione della variabile ambiente, attraverso l'adozione di opportuni strumenti, quali una politica ambientale, sistemi di controllo interni, audit incentrati su alcuni fattori ambientali, specifici interventi formativi.

9 – I nostri servizi.

La nostra attività è finalizzata a soddisfare i bisogni della clientela attraverso una molteplicità di servizi creati per far fronte alle singole esigenze.

9.1 - Il servizio telefonico.

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

A seguito dell'attivazione della linea vi verrà consegnato, addebitando le sole spese di recapito, l'elenco telefonico dell'area geografica di appartenenza. In adempimento della normativa sulla tutela della privacy, potete richiedere che i vostri dati personali siano anche esclusi dall'elenco e quindi anche dal "Servizio Informazioni Elenco Abbonati".

Ci impegniamo ad informarvi del diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici e circa le modalità dell'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali, nonché – in ultimo – sulle modalità di fornitura degli elenchi.

Ci impegniamo, altresì, ad informarvi in anticipo di tutti gli interventi programmati di manutenzione che comportino l'interruzione completa del servizio, con specifiche indicazioni sulla durata.

Mettiamo infine a vostra disposizione un numero telefonico gratuito con il quale controllare il livello dei consumi.

9.2 – La linea ISDN

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

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

9.3 – I servizi telefonici evoluti

Attraverso i nostri servizi, le cui condizioni economiche sono disponibili anche presso i nostri siti www.187.it e www.191.it, si può utilizzare il telefono in modo nuovo, sfruttandone le possibilità d'impiego per comunicare in maniera più comoda e facile.

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.

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.

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.

Servizio "4197" - Chiamata urgente, inoltra 24 ore su 24, verso il numero trovato occupato, un messaggio di chiamata urgente in arrivo. Effettuato il sollecito, il servizio comunica che il messaggio è stato inoltrato o che il numero del Cliente risulta libero.

Richiamata su occupato, digitando il numero 5 si può prenotare una chiamata verso un numero telefonico che risulta occupato.

9.4 – Alcuni servizi informazioni

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

Servizio "12.54", vi fornisce, 24 ore su 24, informazioni sui numeri telefonici di tutti i gestori relativi a: Privati, Professionisti e Aziende, Pubblica amministrazione, Numeri Utili, Numeri Verdi e Numeri di telefono internazionali.

Servizio "412", vi fornisce, 24 ore su 24, una vasta gamma di informazioni, scegliendo l'opzione di interesse:

- **opz.1** - i nostri operatori saranno a vostra disposizione per reperire informazioni sulla programmazione dei cinema e sui turni delle farmacie a voi più vicine, informazioni su ristoranti e alberghi, su orari di treni e voli, sulle previsioni meteo. Un team specializzato potrà inoltre fornirvi informazioni sulla viabilità e assistenza per l'acquisto di biglietti per tantissimi eventi (concerti, spettacoli teatrali, mostre, musei ed eventi sportivi).
- **opz. 2** - il nuovo portale vocale di Telecom Italia, che vi permette di ottenere ogni giorno una grande varietà di informazioni utili, come taxi, meteo, farmacie, cinema, oroscopo e tante altre curiosità in modo totalmente automatico.
- **Servizio "892.412"**, vi fornisce, 24 ore su 24, il servizio di informazione abbonati italiani ed esteri e, in più, una vasta gamma di informazioni. I nostri operatori saranno a vostra disposizione per reperire informazioni sulla programmazione dei cinema e sui turni delle farmacie a voi più vicine, informazioni su ristoranti e alberghi, su orari di treni e voli, sulle previsioni meteo. Un team specializzato potrà inoltre fornirvi informazioni sulla viabilità e assistenza per l'acquisto di biglietti per tantissimi eventi (concerti, spettacoli teatrali, mostre, musei ed eventi sportivi).

9.5 – Altri servizi

Servizio "4161 - Ora esatta", vi permette 24 ore su 24, di conoscere la data e l'ora.

Servizio "4114 - Sveglia automatica", vi permette, 24 ore su 24, di prenotare la sveglia telefonica in modo tale che il numero da cui avete richiesto il servizio venga chiamato all'ora che desiderate.

9.6 – Alcuni Servizi internazionali

Potete chiamare un Paese estero attraverso il servizio di teleselezione diretta internazionale. Potete trovare le informazioni sui prezzi delle chiamate verso tutti i Paesi raggiungibili direttamente dall'Italia anche nelle prime pagine degli elenchi telefonici e sui nostri siti www.187.it e www.191.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.

Il **servizio di informazione abbonati esteri** è offerto dai servizi **1254** e **892412**, tutti i giorni, dalle 7.00 alle 24. Entrambi i servizi vi forniscono i numeri telefonici, nominativi e indirizzi di utenti esteri. .

Il **servizio "170"**, disponibile tutti i giorni dalle 7.00 alle 24.00, permette, attraverso l'assistenza di un operatore, di:

- effettuare comunicazioni verso le numerazioni satellitari
- usufruire del servizio di traduzione in linea in lingua inglese verso tutti i paesi del mondo (servizio attivo dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 21:00)
- effettuare comunicazioni nazionali ed internazionali con addebito al destinatario

Servizio "Italia in diretta - Italy Direct", vi permette, con l'ausilio di un operatore, di chiamare da oltre 80 Paesi verso l'Italia, addebitando il costo della chiamata al destinatario, dopo aver ricevuto il consenso da quest'ultimo o sul proprio conto telefonico se si possiede la carta di credito telefonica Telecom Italia.. I numeri di accesso variano da paese a paese.

Servizio "Collect Entrante" vi permette componendo un apposito prefisso e tramite operatore locale del gestore estero, di effettuare chiamate verso clienti in Italia con addebito al chiamato. La disponibilità e le modalità di accesso al servizio dipendono dalle condizioni stabilite nei singoli Paesi esteri dagli operatori di telefonia locali.

9.7 – Alcune delle nostre Schede e delle nostre Carte.

Telecom Italia commercializza schede prepagate, da utilizzare entro la data di scadenza, e carte di credito telefoniche per consentirvi di usufruire del servizio telefonico in un modo più pratico.

Le nostre Schede.

"Schede telefoniche prepagate", sono utilizzate da tutti i telefoni pubblici di Telecom Italia dotati di appositi lettori e sono disponibili in tagli da 1€, 2,5€, 3€, 5€ e 7,5€, acquistabili presso tabaccherie, edicole, uffici postali, negozi Telecom Italia ed altri servizi commerciali.

New Welcome

La New Welcome è una carta telefonica prepagata per chiamate internazionali e nazionali utilizzabile in Italia da telefoni fissi privati e dai telefoni pubblici di Telecom

Italia; dai cellulari sono consentite solo le chiamate verso prefissi internazionali. La carta applica sulle principali direttrici internazionali chiamate dagli immigrati extracomunitari tariffe più convenienti rispetto alle normali tariffe Telecom Italia. Per usarla basta comporre il numero verde di accesso 800 174174 (4747 dai telefoni pubblici di Telecom Italia), digitare il codice riportato sulla scheda e seguire le istruzioni della guida vocale automatica. La carta è venduta nei tagli da 5 e da 10 euro.

Time

La Time è una carta telefonica prepagata per chiamate internazionali e nazionali utilizzabile in Italia da telefoni fissi privati, dai telefoni pubblici di Telecom Italia e dai cellulari degli operatori che ne autorizzano l'uso. Time è una scheda a codice, che non deve essere inserita nel telefono.

La carta si rivolge a chi chiama frequentemente l'Europa Occidentale, il Nord America e alcune destinazioni dell'Estremo Oriente ed applica per queste destinazioni tariffe più convenienti rispetto alle normali tariffe Telecom Italia.

Per usarla basta comporre il numero verde di accesso 800 256652 (4748 dai telefoni pubblici di Telecom Italia), digitare il codice riportato sulla scheda e seguire le istruzioni della guida vocale automatica. La carta è venduta nei tagli da 5, da 10, da 25 euro.

Inoltre puoi usarla sia per le tue telefonate nazionali, verso rete fissa e mobile, sia durante i tuoi viaggi all'estero. Infatti, Time può essere usata da 60 Paesi, per chiamare il paese in cui ti trovi, l'Italia e tutto il mondo

New Columbus

New Columbus è la carta telefonica internazionale di Telecom Italia per chiamare dall'estero verso l'Italia e tutto il mondo. E' una carta a codice che non deve essere inserita nel telefono. Dall'estero (60 paesi) puoi utilizzarla da telefoni pubblici e privati, fissi e mobili anche dagli alberghi, senza dover ricorrere a monete o schede telefoniche locali.

Per telefonare dall'estero basta chiamare il Numero Verde del paese in cui ci si trova, digitare il codice segreto riportato sul retro della scheda e comporre il numero desiderato, completo di prefisso, seguendo le istruzioni della guida vocale.

In caso di difficoltà un operatore è a disposizione del Cliente per fornire assistenza, senza costi aggiuntivi.

L'importo della chiamata viene detratto dal valore della scheda (per le telefonate effettuate da telefono cellulare occorre informarsi presso il proprio gestore per sapere se viene richiesto il pagamento di un corrispettivo per le chiamate effettuate da radiomobile ai numeri di accesso al servizio).

Al rientro in Italia si può utilizzare la scheda per chiamare l'estero dai telefoni fissi di abbonato e dai telefoni pubblici di Telecom Italia. Per telefonare dall'Italia, è sufficiente comporre:

- dai telefoni fissi degli abbonati di Telecom Italia il numero 4749
- dai telefoni pubblici di Telecom Italia il numero 4745

digitare il codice segreto riportato sul retro della scheda e quindi comporre il numero desiderato, completo di prefisso, seguendo le istruzioni della guida vocale.

New Columbus è in vendita nei tagli da 5 e da 12,00 Euro.

Le nostre Carte.

“**Call it**” è la carta di credito telefonica senza canone né scatto alla risposta e può essere utilizzata da tutti i telefoni pubblici di Telecom Italia e/o privati (esclusi i cellulari) in Italia e da oltre 80 Paesi del mondo per chiamare l’Italia e l’estero. L’addebito delle chiamate può avvenire su Conto Telecom Italia o su carta di credito commerciale.

9.8 – Alcuni dei nostri servizi per le aziende

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

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

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

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

9.9 - Numeri telefonici di emergenza.

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

- 112 - Pronto Intervento
- 113 - Soccorso Pubblico di Emergenza
- 114 - Emergenza infanzia
- 115 - Vigili del Fuoco Pronto Intervento
- 118 - Emergenza Sanitaria

9.10 - Numeri telefonici di pubblica utilità.

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

- 117 - Guardia di Finanza
- 1515 - Servizio Antincendi Boschivo del Corpo Forestale dello Stato
- 1530 - Soccorso in mare della Capitaneria di Porto e della Guardia Costiera
- 1518 - Servizio Informazioni CC.I.SS.
- 1500 - Comunicazioni per emergenze per la salute pubblica
- 1522 – Servizio a sostegno delle donne vittime di violenza
- 1525 – Servizio emergenza ambientale

1533 – Servizio di prenotazione sanitaria
116000 – Servizio Segnalazione minori scomparsi

OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE FISSA

La sottostante tabella riporta gli indicatori di qualità del servizio universale ed i relativi obiettivi per l'anno 2009 fissati dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n. 49/09/CSP (*)

Indicatore	Misura	Obiettivo 2009
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Percentile 95% del tempo di fornitura	18 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura	34 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	95 %
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso RTG	13,4 %
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	48 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	125 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	92 %
Tempi di risposta dei servizi tramite operatore	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	5 secondi
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	90 %
Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete ed a schede) in servizio	Rapporto tra la somma del numero dei giorni di funzionamento di tutti i telefoni pubblici osservati nel periodo considerato e il numero di giorni dello stesso periodo, moltiplicato per il numero di telefoni pubblici sottoposti ad osservazione	93 %
Fatture contestate	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	2,8 %
Accuratezza della fatturazione	Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	0,50 %
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta "operatore"	70 secondi
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	95 secondi
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	38 %

(*) La tabella sarà aggiornata con gli obiettivi 2010 non appena i medesimi verranno fissati dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La sottostante tabella riporta gli obiettivi di qualità che per l'anno 2010 Telecom Italia si è prefissata riguardo ai propri servizi di consultazione elenchi:

Indicatore	Misura	Obiettivo 2010
Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi 1254 e 892.412	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	10 sec.
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	95,0 %

La sottostante tabella riporta gli obiettivi di qualità che per l'anno 2010 Telecom Italia si è prefissata riguardo alle chiamate che arrivano al servizio di segnalazioni chiamate indesiderate:

Indicatore	Misura	Obiettivo 2010
Tempi di risposta alle chiamate al servizio di assistenza clienti 800.732.999 (servizio segnalazioni chiamate indesiderate)	Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta "operatore"	65 secondi
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	75 secondi
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	45,0 %

La sottostante tabella riporta gli obiettivi di qualità che per l'anno 2010 Telecom Italia si è prefissata riguardo alle chiamate che arrivano al servizio di assistenza tecnica rivolto ai clienti di Impresa Semplice:

Indicatore	Misura	Obiettivo 2010
Tempi di risposta alle chiamate al servizio di assistenza clienti 800.121.121 (assistenza tecnica Impresa Semplice)	Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta "operatore"	60 secondi
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	78 secondi
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	52,0 %

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

La sottostante tabella riporta gli obiettivi di qualità che per l'anno 2010 Telecom Italia si è prefissata riguardo ai propri servizi di accesso ad internet da postazione fissa ^(*):

Indicatore	Misura	Obiettivo 2010
Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga	Attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su linee telefoniche già attive	
	Percentile 95% del tempo di fornitura	28 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura	60 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	92,0 %
	Tempo medio di fornitura	10 giorni
	Attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su nuove linee telefoniche, su linee telefoniche traslocate, su linee telefoniche trasformate da ISDN a RTG e su linee telefoniche provenienti da altro operatore	
	Percentile 95% del tempo di fornitura	48 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura	75 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	92,0 %
	Tempo medio di fornitura	18 giorni
Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad internet a banda larga	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee d'accesso a banda larga	20,0 %
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi a servizi di accesso ad internet a banda larga	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	45 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	135 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	86,0%
	Tempo medio di riparazione	32 ore
Tempi di risposta alle chiamate al servizio di assistenza clienti 800.102.120 (assistenza tecnica ai collegamenti ADSL rivolta alla clientela affari)	Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta "operatore"	60 secondi
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	78 secondi
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	52,0 %
Addebiti contestati	Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi a tutti i servizi di accesso ad internet (ricevuti nel periodo di rilevazione) e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo	1,40 %

^(*) Nella tabella saranno inseriti anche gli obiettivi 2010 dell'indicatore relativo al servizio di assistenza clienti 187 non appena i medesimi verranno fissati dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni