

## COSA E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno **strumento di trasparenza e di informazione a tua tutela** che:

- **illustra i nostri impegni** in relazione all'attività di fornitura dei **servizi di telefonia su rete fissa per la clientela Residenziale** con l'obiettivo di migliorare le nostre prestazioni;
- **riepiloga i tuoi diritti**, nell'ottica di rispondere sempre meglio alle tue aspettative ed esigenze. Rappresenta inoltre una guida pratica e semplice che percorre tutti i principali momenti del nostro rapporto contrattuale, fornendo anche informazioni utili per accedere e utilizzare i nostri servizi.

In coerenza con le delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom), la Carta dei Servizi si affianca alle Condizioni Generali di Abbonamento e di Contratto, alle quali si fa specifico rinvio per ogni ulteriore informazione e approfondimento di natura contrattuale.

### Dove puoi trovare la Carta dei Servizi?

- [www.teknonetsystem.it](http://www.teknonetsystem.it)
- Servizio Clienti linea fissa 06916506057
- Negozi convenzionati TNS

### LA CARTA SI ARTICOLA IN CINQUE SEZIONI:

1. I **Valori** che ispirano la nostra attività aziendale.
2. La nostra **Offerta** commerciale.
3. Gli **Impegni** che ci assumiamo nei principali momenti del rapporto contrattuale, in termini di livelli di qualità del servizio, indennizzi a fronte del loro mancato conseguimento e agevolazioni per i clienti con bisogni speciali.
4. La nostra **Qualità** per le varie tipologie di servizi, con evidenza degli standard che ci prefiggiamo di raggiungere per assicurarti una qualità soddisfacente.
5. I **Punti di Contatto** che mettiamo a tua disposizione per indirizzare al meglio le richieste d'informazioni e di assistenza.

**INDICE**

|  |         |
|--|---------|
| 1. I NOSTRI VALORI .....                                       | Pag. 3  |
| 2. LA NOSTRA OFFERTA .....                                     | Pag. 3  |
| 2.1 LINEA TELEFONICA DI CASA .....                             | Pag. 3  |
| 2.2 LINEA INTERNET CON CONNESSIONE A BANDA LARGA .....         | Pag. 4  |
| 2.3 LINEA INTERNET CON CONNESSIONE A BANDA ULTRA LARGA .....   | Pag. 4  |
| 2.4 SERVIZI E NUMERI UTILI .....                               | Pag. 4  |
| 2.5 SERVIZI DI UTILITA' E DI INTRATTENIMENTO .....             | Pag. 5  |
| 2.6 PRODOTTI .....   | Pag. 5  |
| 2.7 CARTE E SCHEDE TELEFONICHE .....                           | Pag. 5  |
| 3. I NOSTRI IMPEGNI .....                                      | Pag. 6  |
| 3.1 MOMENTI DEL RAPPORTO CONTRATTUALE .....                    | Pag. 6  |
| 3.1.1 Scegliere un'offerta .....                               | Pag. 6  |
| 3.1.2 Attivare un'offerta .....                                | Pag. 6  |
| 3.1.3 La Fattura.....  | Pag. 7  |
| 3.1.4 Come pagare la Fattura.....                              | Pag. 7  |
| 3.1.5 MY TNS Fisso.....  | Pag. 7  |
| 3.1.6 Assistenza e Manutenzione .....                          | Pag. 8  |
| 3.1.7 Cessare un'offerta.....                                  | Pag. 8  |
| 3.1.8 Reclami e Procedura di Conciliazione .....               | Pag. 9  |
| 3.2 INDENNIZZI .....   | Pag. 10 |
| 3.3 AGEVOLAZIONI PER I CLIENTI CON BISOGNI SPECIALI .....      | Pag. 11 |
| 4. LA NOSTRA QUALITA' .....                                    | Pag. 12 |
| 5. I NOSTRI PUNTI DI CONTATTO .....                            | Pag. 12 |
| <br>   |         |
| GLOSSARIO* .....   | Pag. 14 |
| TABELLE DI QUALITA' .....                                      | Pag. 16 |
| NUMERI DI EMERGENZA, PUBBLICA UTILITA' E VALENZA SOCIALE ..... | Pag. 19 |

**\*Tutte le parole presenti nel Glossario sono segnalate in corsivo all'interno della Carta dei Servizi.**

### 1. I NOSTRI VALORI

In questa sezione descriviamo i **Valori** alla base della nostra cultura aziendale che si traducono in un impegno costante e quotidiano nella nostra attività lavorativa.

|   |   |
|---|---|
| <b>TRASPARENZA</b>                                | Rendiamo comprensibili e disponibili tutte le informazioni e le disposizioni contrattuali.  |
| <b>PARTECIPAZIONE</b>                             | Ascoltiamo i tuoi suggerimenti su come migliorare i nostri servizi e intratteniamo rapporti di collaborazione con le principali Associazioni dei Consumatori. |
| <b>CONTINUITÀ</b>                                 | Assicuriamo la fornitura dei servizi senza interruzioni, a meno dei necessari interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria.                           |
| <b>EFFICIENZA ED EFFICACIA</b>                    | Garantiamo una risposta immediata, qualificata e competente alle tue richieste.   |
| <b>UGUAGLIANZA</b>                                | Forniamo i nostri servizi indistintamente a tutti i clienti sull'intero territorio nazionale.   |
| <b>CORTESIA E DISPONIBILITÀ</b>                   | Il nostro personale è a disposizione per ascoltare e soddisfare le tue esigenze.  |
| <b>RISPETTO DELL'AMBIENTE</b>                     | Contribuiamo concretamente al miglioramento della qualità ambientale, seguendo la strada dello "sviluppo sostenibile" <sup>1</sup> .                          |
| <b>ATTENZIONE AI CLIENTI CON BISOGNI SPECIALI</b> | Abbiamo specifiche offerte con condizioni economiche agevolate.   |

### 2. LA NOSTRA OFFERTA

In questa sezione descriviamo i **prodotti e i servizi di telefonia fissa** pensati per la famiglia. Dettagli e prezzi sono disponibili sul sito [www.teknonetsystem.it](http://www.teknonetsystem.it)

#### 2.1 Linea Telefonica di casa

|  |  |
|--|--|
| <b>LINEA TELEFONICA TRADIZIONALE RTG</b> | Collega il telefono di casa alla nostra rete e consente di ricevere ed effettuare chiamate secondo le condizioni economiche del profilo tariffario associato. Rende possibile anche la navigazione in internet a bassa velocità ( <i>Dial Up</i> )   |
| <b>LINEA TELEFONICA ISDN</b>             | È una evoluzione della "linea telefonica tradizionale" che consente di disporre di 2 linee telefoniche, utilizzabili contemporaneamente per telefonare e/o navigare in internet a bassa velocità ( <i>Dial up</i> )  |
| <b>LINEA TELEFONICA VoIP</b>             | Un telefono VoIP è un dispositivo o un programma che utilizza la tecnologia basata sul protocollo di voce via internet (Voice over Internet Protocol). La tecnologia VoIP permette agli utenti di effettuare chiamate vocali mediante la banda larga di internet e non attraverso la connessione analogica tradizionale. |

<sup>1</sup> Adottiamo un Sistema di Gestione Ambientale secondo le norme UNI EN ISO 14.000.

## 2.2 Linea Internet con connessione a banda larga

La connessione a *banda larga*, con tecnologia *ADSL* (collegamento con doppino in rame dalla Centrale fino a casa Cliente) consente, attraverso uno specifico modem, di navigare in internet molto più velocemente rispetto alla connessione tradizionale, mantenendo al contempo la linea telefonica sempre libera. È possibile poi collegare, anche simultaneamente, più dispositivi (PC, telefoni, *cordless*, *smartphone*, *tablet*, stampanti, TV, *gaming console*, etc.), sia in modalità *wired* che *wireless*.

## 2.3 Linea Internet con connessione a banda ultra larga

La connessione a *banda ultra larga*, basata su architetture FTTE (con collegamento in rame dalla centrale TNS fino a casa Cliente); FTTC (con collegamento in Fibra ottica fino alla centralina su strada + Rame fino a casa Cliente); FTTH (con collegamento in Fibra ottica fino a casa Cliente) e FWA (con collegamento in Fibra Ottica fino alla stazione Radio Base e collegamento Wireless, ad esempio ma non esclusivamente 4G/4G+, fino a casa Cliente) offre elevatissime prestazioni e velocità per navigare in internet, scaricare e scambiare file, telefonare in modalità *VoIP* (per FWA solo su specifiche offerte FWA che prevedono oltre la parte Dati anche la parte VoIP), ascoltare musica e vedere video in *HD* anche in modalità *on-demand*, utilizzare memorie virtuali remote per archiviare e condividere dati. Consente poi l'uso contemporaneo di più applicazioni e dispositivi (PC, telefoni, *cordless*, *smartphone*, *tablet*, stampanti, TV, *gaming console*, etc.), sia in modalità *wired* che *wireless*.

Per la connessione a *banda ultra larga* in modalità (FTTH), occorre installare un apparato ONT (Optical Network Terminal) che può essere integrato al modem oppure installato nella tua abitazione; qualora tu scelga un modem TNS con ONT integrata, puoi sempre chiedere l'installazione di una ONT esterna, chiamando il Servizio Clienti linea fissa 06916506057 - Assistenza Tecnica. Effettueremo l'intervento senza alcun costo, entro 5 giorni lavorativi dalla tua richiesta.

## 2.4 Servizi e numeri utili

### Principali SERVIZI SUPPLEMENTARI che puoi richiedere sulla Linea Telefonica di casa

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| CHI È                             | Per visualizzare il numero di chi sta chiamando sul display del telefono                         |
| SEGRETERIA TELEFONICA "MEMOR.TEL" | Per memorizzare e ascoltare i messaggi ricevuti  |
| TRASFERIMENTO DI CHIAMATA         | Per trasferire le chiamate in arrivo sulla tua linea telefonica su un'altra linea fissa o mobile |
| AVVISO DI CHIAMATA                | Per ricevere, durante una conversazione, l'avviso di un'altra chiamata in arrivo                 |
| CONVERSAZIONE A TRE               | Per attivare una conversazione tra tre linee telefoniche contemporaneamente                      |

### Principali SERVIZI INFORMATIVI E NUMERI UTILI disponibili sulla tua Linea Telefonica di casa componendo i relativi numeri

|                    |  |
|--------------------|--|
| CHIAMATA PERSA     | Per conoscere il numero telefonico dell'ultima chiamata non risposta |
| ORA ESATTA         | Per conoscere in ogni momento la data e l'ora esatta in Italia       |
| SVEGLIA TELEFONICA | Per attivare la sveglia direttamente sul telefono                    |

La tua Linea Telefonica di casa è disabilitata in modalità permanente verso alcune numerazioni ad elevato costo. In alternativa, a richiesta, sono disponibili i "servizi di disabilitazione delle chiamate", con cui puoi controllare l'uso della linea verso determinate tipologie di numerazioni, tramite un codice personale (PIN).

### 2.5 Servizi di Utilità e di Intrattenimento

Offriamo una vasta gamma di servizi a valore aggiunto che, sfruttando la connessione a *banda larga o ultra larga*, contribuiscono alla creazione di un ambiente domestico tecnologicamente avanzato e facilmente fruibile.

Grazie a tali servizi è possibile:

- proteggere il PC durante la navigazione e tutelare i minori da un uso non corretto di internet;
- aumentare la velocità della connessione ad Internet e giocare online con prestazioni elevate;
- migliorare la qualità del tempo libero grazie a una vasta gamma di contenuti multimediali di intrattenimento come film, brani musicali e giochi. Inoltre, con la Pay TV di TNS, è possibile scegliere film, cartoni animati, serie televisive, canali tematici *on demand* e avere il meglio delle Web TV direttamente sul proprio televisore;
- avere numeri telefonici aggiuntivi rispetto a quello principale per fare e ricevere contemporaneamente più telefonate utilizzando la connessione ad Internet e un telefono *VoIP* o un normale telefono collegato ad un *modem* abilitato al *VoIP*.

Offriamo inoltre nostre Applicazioni specifiche (*App*) per semplificare ulteriormente la fruizione di tali servizi e per renderli disponibili su vari dispositivi, come ad esempio *smartphone* e *tablet*.

### 2.6 Prodotti

Abbiamo una vasta gamma di telefoni e di prodotti più evoluti come PC, *modem*, TV e decoder che offriamo in diverse modalità.

|                 |   |
|-----------------|---|
| <b>NOLEGGIO</b> | Sono di nostra proprietà e ne gestiamo la manutenzione. Vengono forniti in uso, a fronte di un importo addebitato in Fattura                      |
| <b>COMODATO</b> | Sono di nostra proprietà e ne gestiamo la manutenzione. Solitamente vengono forniti in uso gratuito, in abbinamento con altre offerte commerciali |
| <b>VENDITA</b>  | Sono di tua proprietà e possono essere acquistati anche a rate  |

### 2.7 Carte e Schede telefoniche (SERVIZIO NON ATTIVO)

Grazie alle Carte e alle Schede Telefoniche, è possibile chiamare in Italia e verso l'estero da telefoni pubblici e privati.

|   |  |
|---|--|
| <b>CARTE TELEFONICHE INTERNAZIONALI PREPAGATE</b> | Per chiamate nazionali e internazionali in Italia e all'estero dai telefoni pubblici e privati                             |
| <b>CARTE DI CREDITO TELEFONICHE</b>               | Per chiamate nazionali ed internazionali in Italia e all'estero dai telefoni pubblici e privati con addebito sulla Fattura |
| <b>SCHEDE TELEFONICHE PREPAGATE</b>               | Per chiamate nazionali e internazionali dai telefoni pubblici in Italia  |

### 3. I NOSTRI IMPEGNI

In questa sezione descriviamo tutti gli impegni che ci assumiamo in termini di:

- **livelli di Qualità** offerti nei principali momenti del rapporto contrattuale;
- **indennizzi** corrisposti nel caso del mancato rispetto di un impegno assunto;
- **agevolazioni per i clienti con Bisogni Speciali.**

#### 3.1 MOMENTI DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

##### 3.1.1 Scegliere un'offerta

Ci impegniamo a garantire massima trasparenza, chiarezza e professionalità nella presentazione dell'offerta, fornendo tutte le informazioni necessarie per una scelta consapevole.

Quando richiedi una nostra offerta, ci impegniamo ad inviarti, con una mail o via posta, una specifica comunicazione che ne evidenzia le caratteristiche, le condizioni commerciali e contrattuali. Se sei un nuovo cliente e desideri essere presente sugli elenchi telefonici e nei servizi di informazioni elenco abbonati, provvediamo, su richiesta, ad inserire i tuoi dati personali nella Banca Dati<sup>2</sup>, nonché a modificarli in qualsiasi momento.

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



##### Non hai scelto questa offerta?

Se dalla comunicazione commerciale ricevuta ti accorgi che l'offerta non corrisponde a ciò che volevi, puoi richiederne la disattivazione inviando un fax al numero gratuito 800.000.386 oppure una comunicazione scritta alla Casella Postale n. 111 00054 Fiumicino (Roma) entro la data di scadenza della prima Fattura (nel caso di prodotti) o della quarta Fattura successiva all'attivazione (nel caso di servizi). Ci impegniamo, inoltre, a stornarti (o a restituirti se sono già stati pagati) gli eventuali importi addebitati in Fattura e, in presenza di un prodotto, a ritirarlo al tuo indirizzo di domicilio/residenza. Qualora eccezionalmente non fosse possibile effettuare il ritiro, provvederemo comunque a ristorarti per il disagio subito per avercelo restituito.

##### 3.1.2 Attivare un'offerta

Ci impegniamo a comunicarti la data di attivazione dell'offerta o la data di appuntamento, se è necessario l'intervento di un nostro tecnico. Per assicurare la massima tempestività nell'attivazione, monitoriamo inoltre le fasi e i tempi dell'intero processo.



##### Ci hai ripensato?

Il contratto si perfeziona con l'accettazione da parte nostra della tua richiesta di attivare l'offerta. Se però cambi idea su un'offerta richiesta "a distanza" o al di fuori di un Negozio TNS<sup>3</sup> puoi recedere dal contratto ("diritto di ripensamento") entro 14 giorni dalla data di perfezionamento del contratto stesso ovvero, nel caso in cui all'offerta sia associata la vendita di un prodotto entro 14 giorni dalla consegna del prodotto stesso. Basta contattare il servizio clienti 06916506057 o inviare una comunicazione scritta via fax al numero verde gratuito 800.000.06916506057 o alla Casella Postale n. 111 00054 Fiumicino (Roma) e restituire l'eventuale prodotto inviandolo a Telecom Italia S.p.A. c/o Geodis Logistics Magazzino Reverse A22 - Piazzale Giorgio Ambrosoli

<sup>2</sup> La Banca Dati, relativa agli abbonati di tutti gli operatori di telefonia fissa e mobile del territorio nazionale, include i numeri e i relativi dati in conformità alle disposizioni sul trattamento dei dati personali utilizzati per la formazione di elenchi telefonici generalie per la prestazione dei relativi servizi di informazione all'utenza (delibere AGCom n. 36/02/CONS e n. 180/02/CONS).

<sup>3</sup> Contratti stipulati a distanza (esempio via telefono o via web) o fuori dai locali commerciali (esempio tramite agenti o stand in centri commerciali/luoghi pubblici). Forme e modalità previste dall'articolo 52 e seguenti del D.lgs n. 206/2005 (Codice del Consumo).

snc – 27015 Landriano (PV) entro i 14 giorni dalla comunicazione scritta. I costi della A/R e della spedizione del prodotto saranno a tua carico. Anche in caso di migrazioni da altro Operatore è possibile contattare il servizio clienti 06916506057 o inviare la comunicazione alla Casella Postale n. 123 00054 Fiumicino (Roma). Puoi utilizzare altresì il modulo presente sul sito [Www.teknonetsystem.it](http://www.teknonetsystem.it)

### 3.1.3 La Fattura

Ci impegniamo ad inviarti la Fattura con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza del relativo pagamento.

Per il controllo dei tuoi consumi ti inviamo, su richiesta, la documentazione gratuita del traffico telefonico con le informazioni di dettaglio di ogni singola comunicazione effettuata nel periodo di riferimento.

Inoltre, con un apposito servizio di notifica via e-mail, ti informiamo in anticipo dell'avvenuta emissione della Fattura. Puoi richiedere questi servizi sul sito TNS.it nella sezione MyTNS o al Servizio Clienti linea fissa 06916506057.



#### **Vuoi evitare i costi di invio della Fattura?**

Puoi richiederla, in formato elettronico, sul sito [www.teknonetsystem.it](http://www.teknonetsystem.it) nella sezione MyTNS, previa autenticazione, oppure al Servizio Clienti linea fissa 06916506057, avendo un indirizzo di posta elettronica associato alla tua linea e attivando la domiciliazione dei pagamenti della tua fattura: eliminerai così la Fattura cartacea i relativi costi e contribuirai a migliorare l'ambiente.

### 3.1.4 Come pagare la Fattura

Ecco le principali modalità e i canali autorizzati da utilizzare per il pagamento della Fattura<sup>4</sup>:

- domiciliazione su conto corrente bancario o postale che puoi richiedere alla tua Banca/Posta, direttamente al nostro Servizio Clienti linea fissa 06916506057 o sul sito [www.teknonetsystem.it](http://www.teknonetsystem.it) nella sezione MyTNS, previa autenticazione;
- domiciliazione su carta di credito che puoi richiedere direttamente ai circuiti convenzionati, oppure contattando il Servizio Clienti 06916506057 potrai ricevere le informazioni di tuo interesse;
- carte di credito appartenenti ai principali circuiti convenzionati (Visa, MasterCard, American Express e Diners) o con il servizio PayPal e l'App MyTNS, senza l'addebito di alcun costo di commissione;
- bollettino postale;
- circuiti nazionali di Lottomatica, Sisal, Coop e CityPoste Payment;
- Internet Banking.

Ti ricordiamo di pagare la Fattura entro la data di scadenza. Eviti così l'addebito di una penale legata ai giorni di ritardo e agli importi dovuti, la successiva sospensione del servizio, il costo aggiuntivo per la riattivazione e per eventuali attività di recupero crediti.



#### **Vuoi non pensare più alla scadenza della Fattura?**

Scegli la domiciliazione su conto corrente bancario, postale o su carta di credito per essere sempre puntuale nel pagamento. Inoltre con questa modalità l'addebito viene effettuato nell'ultimo giorno in cui scade la Fattura.

L'adesione alla domiciliazione bancaria evita inoltre, per determinate offerte, l'addebito di un importo a titolo di cauzione.

---

<sup>4</sup> Solo l'utilizzo dei canali convenzionati e da noi autorizzati garantisce l'immediato ed effettivo pagamento della Fattura. Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito [Www.teknonetsystem.it](http://www.teknonetsystem.it)

### 3.1.5 MY TNS

Per avere informazioni sulle tue fatture puoi utilizzare l'App MyTNS o il sito [www.teknonetsystem.it](http://www.teknonetsystem.it) nella sezione Area Clienti MyTNS Fisso, in quest'ultima sezione puoi anche richiedere le variazioni contrattuali relative alla tua linea fissa.

Puoi accedere con le tue credenziali per:

- visualizzare e salvare in formato .PDF le ultime fatture emesse
- navigare la fattura ed avere informazioni sulle singole voci fatturate
- richiedere la domiciliazione bancaria della fattura
- modificare il recapito di spedizione della fattura
- modificare i tuoi dati pubblicati nell'elenco telefonico
- verificare lo stato di avanzamento della lavorazione delle tue richieste
- richiedere il pin per visualizzare il traffico della fattura in chiaro

Registrandoti su MYTNS potrai inoltre inserire le tue richieste e seguire il relativo stato di lavorazione.

### 3.1.6 Assistenza e Manutenzione

Per i prodotti a noleggio o in comodato d'uso, ti diamo la possibilità di usufruire del servizio di sostituzione o riparazione delle parti che risultano difettose o guaste. La manutenzione non comprende la fornitura di materiali accessori e di consumo, quali carta, inchiostri, batterie, pile.

I prodotti in vendita godono, invece, della garanzia legale di conformità, valida per un periodo di due anni a partire dalla data di acquisto. Per averne diritto, ricordati di conservare il documento fiscale comprovante l'acquisto stesso.

Sia la manutenzione che la sostituzione in garanzia del prodotto sono a tuo carico nel caso di danni provocati da uso non conforme o da cause accidentali.

La manutenzione dei prodotti viene effettuata gratuitamente presso i nostri Negozi TNS autorizzati oppure puoi avvalerti, laddove previsto, di un intervento a pagamento per il ritiro del prodotto guasto direttamente all'indirizzo dell'abitazione riportata sul tuo contratto (sede dell'impianto).

Per la linea telefonica di casa e per il collegamento ad Internet forniamo assistenza tecnica tramite il Servizio Clienti linea fissa 06916506057, opzione 2.



#### Come puoi trovare il Negozio TNS più vicino?

Sul sito [www.teknonetsystem.it](http://www.teknonetsystem.it) è disponibile l'elenco completo dei nostri Negozi TNS, con l'indicazione di quelli che forniscono anche assistenza e manutenzione sui prodotti.

### 3.1.7 Cessare un'offerta

Se vuoi cessare un'offerta, puoi recedere in qualsiasi momento inviando una lettera raccomandata A/R all'indirizzo: TeknoNetSystem, via Rutigliano 45, 70010, Casamassima, BA. In alternativa, il recesso può essere comunicato con modalità telematica tramite il sito [www.teknonetsystem.it](http://www.teknonetsystem.it), chiamando il Servizio Clienti linea fissa 06916506057, con Pec all'indirizzo [amministrazionetns@pec.it](mailto:amministrazionetns@pec.it)<sup>5</sup>, oppure presso i Negozi abilitati. Ci impegniamo ad evadere la tua richiesta con la massima tempestività, effettuando anche indagini sugli eventuali motivi di insoddisfazione per individuare possibili aree di miglioramento.

In caso di sottoscrizione di un contratto a tempo determinato (es. di durata pari a 24 mesi), potrai impedirne il rinnovo a tempo indeterminato inviando disdetta nei tempi e nei modi indicati nelle condizioni contrattuali. Ti ricordiamo di corrispondere gli importi dovuti per l'offerta fruita, nonché il costo per le attività che sosteniamo per la disattivazione.

---

<sup>5</sup> In caso di linea telefonica il recesso deve essere comunicato con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla data di decorrenza da te indicata. In caso di offerte *Internet* con connessione a *banda larga* e *ultra larga* il recesso decorre non oltre 30 giorni dalla tua comunicazione. Per disdire altre offerte e prodotti puoi consultare le relative condizioni contrattuali sul sito [Www.teknonetsystem.it](http://www.teknonetsystem.it). Alla comunicazione inviata tramite fax, lettera raccomandata A/R o in alternativa con modalità telematica via PEC è necessario allegare una fotocopia di un tuo documento d'identità valido.



Tale costo non è invece dovuto quando decidi di recedere per mancata accettazione delle variazioni contrattuali ed economiche<sup>6</sup> o quando il tuo accesso ad internet a *banda larga o ultra larga* non rispetta i livelli di qualità previsti contrattualmente<sup>7</sup>.

Se invece il recesso riguarda il noleggio di prodotti e avviene entro i primi 3 anni, devi pagare un importo percentuale dei canoni residui variabile calcolato a seconda se recedi entro il 1°, 2° o 3° anno dalla consegna del prodotto.

Ti ricordiamo, inoltre, di restituire l'eventuale prodotto detenuto in noleggio o in comodato d'uso inviandolo con costi a tuo carico a Telecom Italia S.p.A. c/o Geodis Logistics Magazzino Reverse A22 - Piazzale Giorgio Ambrosoli snc – 27015 Landriano (PV).

In caso di recesso da offerte che prevedono la vendita congiunta di un prodotto (es. modem) con modalità di pagamento rateizzato, potrai continuare a pagare le rate residue secondo il piano rateale in corso, salvo tua diversa volontà, espressa anche successivamente alla richiesta di recesso, di pagare le rate residue in un'unica soluzione.

### 3.1.8 Reclami e Procedura di Conciliazione

Qualora sussistano elementi di insoddisfazione che ritieni opportuno far emergere, come ad esempio eventuali disservizi o importi in Fattura che non riconosci, puoi segnalarceli tramite il sito TNS.it, o telefonando al Servizio Clienti linea fissa 06916506057. È possibile eventualmente anche inviare un fax al numero verde gratuito 800.000.06916506057 o scrivere alla Casella Postale n. 111 00054 Fiumicino (Roma).

#### Le Fasi del Reclamo

|                        |  |
|------------------------|--|
| <b>1. SEGNALAZIONE</b> | Descrivi dettagliatamente i motivi del reclamo. Eventuali reclami su importi in Fattura vanno presentati entro la data di scadenza della stessa.   |
|                        | Provvedi al pagamento entro la data di scadenza della Fattura di tutti gli importi non oggetto di contestazione.   |
| <b>2. VERIFICA</b>     | Ci impegniamo a verificare la fondatezza del reclamo.  |
|                        | Sospendiamo eventuali azioni nei tuoi confronti fino all'esito del reclamo.  |
| <b>3. ESITO</b>        | Ti comunichiamo entro 30 giorni l'esito della valutazione.   |
|                        | In caso di <b>accoglimento del reclamo</b> effettuiamo tutte le azioni necessarie a risolvere il disservizio ed eventualmente provvediamo anche al riconoscimento degli indennizzi e/odegli importi non dovuti, comprensivi anche degli interessi legali calcolati dalla data del tuo pagamento a quella del rimborso. |
|                        | In caso di <b>rigetto del reclamo</b> ti forniamo le motivazioni e richiediamo il pagamento di eventuali importi ancora dovuti maggiorati dell'indennità di mora.  |

Se non ottieni una risposta entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo o se non ritieni che l'esito dello stesso sia soddisfacente, puoi ricorrere al tentativo obbligatorio di Conciliazione<sup>8</sup> con risparmio di tempo e costi rispetto al processo ordinario davanti all'Autorità Giudiziaria.

#### La Procedura di Conciliazione

|                    |   |
|--------------------|---|
| <b>1. AVVIO</b>    | <b>Presenta la domanda di Conciliazione attraverso una delle 2 Procedure:</b> Organismo ADR per la Paritetica <sup>9</sup> o presso il Co.Re.Com. <sup>10</sup> territorialmente competente <sup>11</sup> .   |
| <b>2. VERIFICA</b> | Ci impegniamo a svolgere la Conciliazione Paritetica entro il termine massimo di 90 giorni dalla presentazione della domanda e a svolgere la Conciliazione presso i Co.Re.com tramite la piattaforma dedicata o presentandoci all'udienza nella data di convocazione.   |
|                    | Sospendiamo eventuali azioni nei tuoi confronti per tutta la durata della conciliazione.  |
| <b>3. ESITO</b>    | Discutiamo insieme la Conciliazione nella seduta/udienza.   |
|                    | Nel caso in cui la Conciliazione abbia <b>esito positivo</b> , giungiamo insieme ad un accordo di reciproca soddisfazione.<br>Nel caso in cui la Conciliazione abbia <b>esito negativo</b> , per definire la controversia puoi ricorrere al Co.Re.Com. (o all'AGCom se la controversia è relativa a procedure di passaggio tra operatori) o all'Autorità Giudiziaria. |

<sup>6</sup> In coerenza con quanto previsto dall'art. 70 comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D.lgs n. 259/2003) e dalla Delibera 519/15/CONS.

<sup>7</sup> In conformità all'art. 8 comma 6 della delibera AGCom n. 244/08/CSP e successive modificazioni, i parametri sono: banda minima in *download* e *upload*, ritardo massimo nella trasmissione dei *pacchetti* di traffico, tasso di perdita dei *pacchetti* di traffico. Per i dettagli si rimanda alle relative condizioni contrattuali. Per verificare la qualità della tua connessione ad Internet, puoi scaricare gratuitamente dal sito [misurainternet.it](http://misurainternet.it) il software Ne.Me.Sys certificato dall'AGCom nell'ambito del progetto **Misura Internet**. Affinché la misurazione possa essere considerata valida, devi avere cura di osservare le condizioni operative di utilizzo del software di cui al link [misurainternet.it/nemesys.php](http://misurainternet.it/nemesys.php).

<sup>8</sup> Conforme a quanto previsto dalla delibera AGCom n. 203/18/CONS e successive modifiche ed integrazioni.

<sup>9</sup> L'Organismo ADR (Alternative Dispute Resolution) TNS - Associazioni dei Consumatori per la Procedura di Conciliazione paritetica gratuita è stato istituito con Decreto Legislativo n.130/2015 in recepimento della Direttiva europea 2013/11/UE.

<sup>10</sup> La procedura è attivabile presentando la domanda tramite la piattaforma ConciliaWeb.

<sup>11</sup> Le notizie utili per avviare le 2 procedure sono reperibili sul sito TNS.it nella sezione "Infoconsumatori".

### 3.2 INDENNIZZI

Nel caso di mancato conseguimento dei singoli impegni che ci siamo assunti, provvediamo a corrisponderti degli importi a titolo di indennizzo che vengono solitamente accreditati sulla prima Fattura utile<sup>12</sup>.

#### Indennizzi per la Linea Telefonica di casa

| IMPEGNO   | INDENNIZZO  |
|---|---|
| <b>Attivazione</b> entro 15 giorni solari dalla richiesta*  | 7,80€ per ogni giorno lavorativo di ritardo                               |
| <b>Trasloco</b> entro 20 giorni solari dalla richiesta*   |   |
| <b>Cambio del numero telefonico</b> per necessità tecnica con preavviso di 90 giorni e messaggio di avviso gratuito su vecchio numero per 45 giorni |   |
| <b>Riparazione Guasti</b> entro 3 giorni lavorativi successivi alla segnalazione**  |   |
| <b>Inserimento del nome o del numero telefonico</b> nell'elenco dell'area geografica di appartenenza  | <b>Nel caso di errore:</b> 37,08€<br><b>Nel caso di omissione:</b> 74,16€ |
| <b>Continuità del Servizio</b>  | 7,80€ per ogni giorno solare in caso di errata sospensione del Servizio   |

Questi indennizzi sono previsti solo per la componente relativa al servizio telefonico tradizionale.

#### Indennizzi per la connessione ad Internet (*banda larga ADSL e ultra larga su architettura FTTE, FTTC e FTTH,FWA*)

| IMPEGNO  | INDENNIZZO   |   |
|--|--|---|
|  | INTERNET A CONSUMO   | INTERNET FLAT/SEMI FLAT   |
| <b>Attivazione linea ADSL (senza modem):</b> entro 30 giorni solari dalla richiesta***                 | 2 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo di 40 euro | 5 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo di 100 euro |
| <b>Attivazione linea ADSL (con modem autoinstallante o con intervento del tecnico a domicilio) ***</b> |  |   |
| <b>Attivazione linea Internet banda ultra larga:</b> entro 60 giorni solari dalla richiesta*           |  |   |
| <b>Riparazione Guasti:</b> entro i 2 giorni lavorativi successivi alla segnalazione**                  |  |   |

Questi indennizzi sono previsti solo per la componente relativa al servizio per la connessione ad internet.

In caso di mancato riscontro ai **reclami scritti entro 30 giorni** dalla ricezione, è previsto un indennizzo di 5,16€ per ogni 5 giorni lavorativi di ritardo fino ad un massimo di € 180,76

<sup>12</sup> In caso di forza maggiore o di eventi non direttamente imputabili a TNS (esempio calamità naturali, mancato/ritardato rilascio permessi/autorizzazioni) non sarà riconosciuto alcun indennizzo.

Per ritardi nell'attivazione o nel trasloco della Linea Telefonica di casa, oppure per errata sospensione del servizio ti riconosciamo automaticamente gli indennizzi previsti. Il riconoscimento degli importi a titolo di indennizzo è sempre subordinato ad una tua segnalazione di disservizio o reclamo anche nei casi di riconoscimento automatico per cui non è prevista una specifica richiesta telefonica al Servizio Clienti linea fissa 06916506057.

Nel caso in cui scegli di recedere dal rapporto contrattuale, ci impegniamo infine a restituirti in modo automatico *ed* entro 90 giorni dalla disdetta del contratto l'anticipo conversazioni oppure la cauzione eventualmente versati. La restituzione oltre questo termine comprende anche gli interessi legali maturati.

\* Ad eccezione di difficoltà tecniche o tempi diversi con te concordati.

\*\* Ad eccezione dei guasti di particolare complessità.

\*\*\* Il Tempo di Attivazione della Linea internet a *banda larga*

(con tecnologia *ADSL*) decorre dalla data di registrazione dell'ordine e presuppone che la linea telefonica di casa sia già attiva. Se non è attiva la linea telefonica tradizionale o se è attiva una linea *ISDN*, il tempo di attivazione decorre a partire dal primo giorno solare successivo a quello di attivazione della linea telefonica tradizionale. Se contestualmente alla Linea *ADSL* richiedi il trasloco della tua utenza, il tempo di attivazione viene calcolato a partire dal primo giorno solare successivo a quello di effettuazione del trasloco.

### 3.3 AGEVOLAZIONI PER CLIENTI CON BISOGNI SPECIALI

| SERVIZIO                                 | TIPO DI AGEVOLAZIONE   | BENEFICIARI   |
|--|--|---|
| <b>SERVIZIO TELEFONICO</b> <sup>13</sup> | Riduzione del 50% dell'importo di abbonamento dell'offerta VOCE (su linea telefonica tradizionale) e gratuità dei primi 30 minuti al mese di telefonate effettuate verso tutte le direttrici nazionali di rete fissa e mobile. | Nuclei familiari in possesso di specifici requisiti soggettivi ed oggettivi <sup>14</sup>       |
|  | Esenzione totale dal pagamento dell'importo di abbonamento dell'offerta VOCE (su linea telefonica tradizionale)  | Nuclei familiari di cui faccia parte un "sordo" <sup>15</sup>                                   |
|  | Social Card per la riduzione dell'importo di abbonamento dell'offerta VOCE (su linea telefonica tradizionale e ISDN)   | Titolare/Beneficiario di una Social Card <sup>16</sup>  |
| <b>INTERNET A CONSUMO</b> <sup>17</sup>  | 180 ore di navigazione gratuita  | Nuclei familiari di cui faccia parte un "cieco totale o parziale oppure un sordo" <sup>18</sup> |
| <b>INTERNET "FLAT" O "SEMIFLAT"</b>      | Riduzione del 50% dell'importo di abbonamento a seconda dell'offerta sottoscritta  |   |

Le informazioni sui requisiti necessari per richiedere le agevolazioni e la relativa modulistica da utilizzare per la richiesta, sono disponibili sul sito TNS.it nelle sezioni dedicate alle agevolazioni.

<sup>13</sup> In conformità alle delibere AGCom n. 258/18/CONS e n. 46/17/CONS.

<sup>14</sup> I requisiti e la documentazione da presentare sono indicati nei moduli di richiesta della riduzione, sul sito TNS.it - sezione "Agevolazioni Economiche per i servizi soggetti agli obblighi di Servizio Universale" presente in "Info Consumatori Fisso", o possono essere richiesti al Servizio Clienti linea fissa 06916506057. Se nel nucleo familiare è presente un cliente non vedente o non udente che ha diritto alle specifiche agevolazioni economiche previste dalla delibera AGCom n. 46/17/CONS, si applicano le condizioni di maggior favore nel caso di misure sovrapponibili. Le informazioni sono disponibili nella sezione "Agevolazioni per non udenti e non vedenti" sul sito TNS.it in cui è presente l'elenco delle offerte sottoscrivibili.

<sup>15</sup> 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.

<sup>16</sup> In conformità al decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 16 settembre 2008.

<sup>17</sup> In conformità alla delibera AGCom n. 46/17/CONS. L'agevolazione è fruibile dai soli clienti che hanno attivato un'offerta a consumo fino alla data del 14/01/18. È comunque disponibile l'agevolazione prevista per le offerte flat e semiflat.

<sup>18</sup> 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.

Ci impegniamo ulteriormente nei confronti di questi clienti sia effettuando attività di ricerca e di sperimentazione sui prodotti, sia promuovendo e partecipando a numerose iniziative di carattere sociale.

#### 4. LA NOSTRA QUALITA'

Svolgiamo costantemente verifiche e controlli sulla qualità dei servizi che ti offriamo. Rileviamo periodicamente i valori di una serie di indicatori e li confrontiamo con gli obiettivi prefissati.

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

Le Tabelle con gli indicatori, le misure svolte e gli obiettivi prefissati sono consultabili nella Sezione "Appendice" della presente Carta.

Sono inoltre disponibili sul sito TNS.it sezione "Info Consumatori Fisso", i Resoconti periodici che riportano i valori misurati e le Relazioni annuali.













#### 5. I NOSTRI PUNTI DI CONTATTO

Evidenziamo i principali **punti di contatto**, per supportarti nella scelta di quello più adatto a soddisfare la tua esigenza.

##### Legenda contatti:

|   |   |
|---|---|
|   | <b>www.teknonetsystem.it</b>  |
|   | <b>Sezione Area Clienti: MyTNS</b>  |
|  | <b>App MyTNS</b>  |
|  | <b>Social Network:</b> Facebook, Youtube, Twitter, Google+  |
|  | <b>Negozi TNS</b>   |
|  | <b>Addetti commerciali TNS</b>  |
|  | <b>Servizio Clienti linea fissa 06916506057</b> , per assistenza commerciale e amministrativa. Numero gratuito edisponibile 7 giorni su 7   |
|   | <b>Assistenza Clienti linea fissa 06916506057, opzione 2</b> , per assistenza tecnica e segnalazione guasti. Numero gratuito e disponibile tutti i giorni, 24 ore su 24                               |
|  | <b>Servizio Clienti VAS linea fissa – Numero 06916506057.800</b> , per informazioni commerciali su servizi di utilità e intrattenimento. Gratuito e disponibile tutti i giorni, dalle 7:00 alle 22:30 |
|   | <b>Assistenza Clienti VAS linea fissa, opzione 2 - Numero 06916506057.800</b> , per assistenza tecnica su servizi di utilità e intrattenimento. Gratuito e disponibile tutti i giorni, 24 ore su 24   |
|  | <b>Servizio Clienti di Telefonia Pubblica - Numero verde 800.134.134</b> , per assistenza tecnica e informazioni commerciali. Gratuito e disponibile dal lunedì al venerdì, dalle 8:30 alle 17:00     |
|  | <b>Servizio Clienti – TeknoNetSystem – via Ritigliano, 45 – 70010 Casamassima – BA</b>  |
|   | <b>Restituzione prodotti – TeknoNetSystem via Rutigliano, 45 – 70010 Casamassima – BA</b>   |
|  | <b>Servizio Clienti – PEC per recesso: <a href="mailto:amministrazionetns@pec.it">amministrazionetns@pec.it</a></b>   |
|  | <b>Disattivazione offerte per errate commercializzazioni - Numero fax 06916506057</b>   |
|   | <b>Numero fax 06916506057</b>   |
|   |   |

### RIPORTIAMO I NOSTRI PUNTI DI CONTATTO IN BASE ALLE DIVERSE ESIGENZE:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--------------|
|  | SITO  | APP   | SOCIAL NETWORK  | NEGOZI  | ADDETTI COMMERCIALI   | 0691 6506057  | 0691 6506057  | 0691 6506057  | Racc. Posta   | MAGAZZINO   | PEC   | 0691 6506057  | 0691 6506057 |
| Informazioni commerciali   | •   |   | •   | •   | •   | •   |   |   |   |   |   |   |              |
| Informazioni Fattura   | •   | •   |   |   |   | •   |   |   |   |   |   |   |              |
| Pagamento Fattura  | •   | •   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |              |
| Fattura in formato elettronico; Notifica e-mail di emissione Fattura; Documentazione Traffico Telefonico | •   | •   |   |   |   | •   |   |   |   |   |   |   |              |
| Assistenza tecnica su linea telefonica/Internet  | •   | •   |   |   |   | •   |   |   |   |   |   |   |              |
| Assistenza e manutenzione prodotti   |   |   |   | •   |   |   |   |   |   |   |   |   |              |
| Vendita prodotti/servizi   | •   |   |   | •   | •   | •   |   |   |   |   |   |   |              |
| Informazioni commerciali e assistenza servizi evoluti di utilità e intrattenimento                       |   |   |   |   |   |   | •   |   |   |   |   |   |              |
| Ripensamento entro 14 giorni/Disdetta  | •   |   |   |   |   | •   |   |   | •   |   | •   |   | •            |
| Recesso Offerte  | •   |   |   | •   |   | •   |   |   | •   |   | •   |   |              |
| Ripensamento entro 14 giorni/Recesso Prodotti  |   |   |   |   |   | •   |   |   |   | •   |   |   |              |
| Disattivazione Offerte non richieste   |   |   |   |   |   | •   |   |   | •   |   |   | •   |              |
| Reclami  | •   |   |   |   |   | •   |   |   | •   |   |   |   | •            |
| Procedura di Conciliazione   | •   |   |   |   |   | •   |   |   |   |   |   |   |              |
| Richiesta Indennizzi   |   |   |   |   |   | •   |   |   | •   |   |   |   |              |
| Informazioni Parametri di Qualità  | •   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |              |
| Informazioni sulle Agevolazioni clienticon Bisogni Speciali  | •   |   |   |   |   | •   |   |   |   |   |   |   |              |
| Informazioni commerciali e assistenza tecnica per Telefoni Pubblici                                      | •   |   |   |   |   |   |   | •   |   |   |   |   |              |
| Informazioni su Negozi TNS   | •   | •   |   |   |   | •   |   |   |   |   |   |   |              |
| Suggerimenti per migliorare i nostri servizi   |   |   | •   |   |   | •   |   |   |   |   |   |   |              |
| Informazioni commerciali e assistenza servizi evoluti di utilità e intrattenimento                       |   |   |   |   |   |   | •   |   |   |   |   |   |              |

**GLOSSARIO**

**ADSL:** Asymmetric Digital Subscriber Line. È una tecnologia che sfrutta la linea telefonica tradizionale (doppino in Rame dalla Centrale fino a casa Cliente) e la trasforma in un collegamento digitale veloce per la navigazione in internet, mantenendo inalterate tutte le funzioni telefoniche: è quindi possibile navigare e telefonare contemporaneamente.

**ALBERO DI ACCOGLIENZA (IVR):** è un risponditore automatico con voce registrata che, all'interno di un albero di opzioni, ti guida nella scelta.

**APP (APPLICAZIONE):** è un software applicativo per *smartphone*, *tablet* e altri dispositivi mobili che, attraverso un'interfaccia grafica, semplifica la consultazione, fruizione e la gestione di contenuti online.

**BANDA LARGA (O BROADBAND):** si riferisce a sistemi di telecomunicazione che trasmettono e ricevono dati sfruttando un'ampiezza di banda superiore a quella della tecnologia analogica. Nel linguaggio comune, l'espressione banda larga viene utilizzata per identificare le tecnologie di connessione ad internet veloci, quali l'ADSL con collegamento in Rame dalla Centrale TNS fino a casa Cliente.

**BANDA ULTRA LARGA (O ULTRABRODBAND):** si riferisce a sistemi di telecomunicazione che trasmettono e ricevono dati sfruttando un'ampiezza di banda superiore a quella delle tecnologie a banda larga. Nel linguaggio comune, l'espressione banda ultra larga viene utilizzata per identificare le tecnologie di connessione ad internet ultra veloci, quali quelle basate su architetture FTTE (con collegamento in Rame dalla centrale TNS fino a casa Cliente); FTTC (con collegamento in Fibra ottica fino alla centralina su strada + Rame fino a casa Cliente); FTTH (con collegamento in Fibra ottica fino a casa Cliente) o su FWA (Fixed Wireless Access). La Fibra ottica è un cavo di piccolissime dimensioni che consente la trasmissione di segnali ottici su grandi distanze e consente di raggiungere *velocità di trasmissione dati* molto più elevate rispetto a quelle di una linea che utilizza il tradizionale doppino in Rame.

**CORDLESS:** è il telefono "senza fili" per la tua linea di casa.

**DEVIAZIONE STANDARD:** indica, nelle misurazioni, di quanto la misura di un parametro si discosta dal valore medio.

**DIAL-UP:** è la connessione analogica ad internet (a banda stretta) che utilizza la linea telefonica tradizionale. La connessione avviene tramite un *modem* che compone un numero messo a disposizione da un fornitore di servizi internet (ISP).

**DOWNLOAD/UPLOAD:** sono rispettivamente lo "scaricamento" e il "caricamento" di dati (file) da/su una rete informatica.

**FILE SHARING:** è la condivisione di file all'interno di una rete informatica.

**FLAT/SEMI-FLAT:** è un profilo di offerta che prevede costi fissi/variabili rispetto alle fasce orarie giornaliere o ai giorni della settimana.

**FWA (Fixed Wireless Access):** indica una tecnologia che utilizza la Fibra Ottica fino ad una stazione Radio Base e un collegamento Wireless, ad esempio con tecnologia 4G/4G, WiFi Iperlan, fino a casa Cliente.

**GAMING CONSOLE:** è un dispositivo usato specificatamente per i videogiochi.

**HD (HIGH DEFINITION):** è un termine che sta ad indicare l'alta definizione, ovvero l'elevata qualità delle immagini video.

**ISDN (INTEGRATED SERVICES DIGITAL NETWORK):** è l'evoluzione della linea telefonica tradizionale che, grazie all'utilizzo della tecnologia digitale, con collegamento in Rame dalla Centrale fino a casa Cliente, mette a disposizione due canali per parlare al telefono e contemporaneamente mandare un fax o navigare in internet.

**MODEM:** è un dispositivo che collega il computer alla linea telefonica analogica, permettendo il collegamento ad internet. Il modem può integrare funzionalità più complesse come quella di connettere più dispositivi contemporaneamente (Router), collegare dispositivi senza fili, abilitare servizi.

**NUMBER PORTABILITY:** è una procedura che consente di cambiare operatore telefonico conservando il numero di telefono già assegnato.

**ON DEMAND:** è una modalità di fruizione dei contenuti multimediali su TV, PC, *tablet* e *smartphone* che ti consente di richiedere, gratuitamente o a pagamento, un video o un brano musicale in qualsiasi momento.

**ONT (OPTICAL NETWORK TERMINAL):** è un apparato che trasforma il segnale ottico e permette di collegare il proprio modem alla rete veloce in caso di installazione di una connessione in fibra ottica in modalità Fiber To The Home (FTTH). La terminazione di rete ottica (ONT) può essere installata all'interno del modem oppure all'esterno a casa del cliente.

**PACCHETTO (DATI):** è una modalità di scomposizione delle informazioni per la trasmissione sulla rete, che ne prevede la suddivisione in piccole parti (bit) e la successiva ricomposizione a destinazione.

**PEER TO PEER:** è un tipo particolare di *file sharing*, in cui tutti possono ricevere e trasmettere dati da o verso gli altri terminali in rete.

**PERCENTILE:** è una percentuale che indica quanto un parametro è rispondente ai nostri standard di qualità. Ad esempio, se il percentile 95° del tempo di attivazione di una linea telefonica è di 10 giorni significa che, per rientrare negli standard di qualità, il 95% delle attivazioni dovrà essere eseguito entro tale tempo.

**PING:** è un programma che calcola il tempo che un *pacchetto dati* impiega a raggiungere un altro computer e a tornare indietro. E' di solito usato per verificare se un computer è presente in rete.

**PROFILO NOMINALE:** è la *velocità di trasmissione dati* usata convenzionalmente per identificare le prestazioni di una connessione ad internet.

**RITARDO DI TRASMISSIONE DATI:** è il tempo che occorre ai singoli bit per andare da un terminale ad un altro o da un sito web ad un terminale. Dipende dal numero di nodi internet attraversati e dalla distanza tra i due terminali connessi.

**SERVIZIO TELEFONICO TRADIZIONALE/LINEA DI ACCESSO/RTG:** è il servizio che garantisce l'accesso alle funzionalità di base di telefonia vocale fissa. È anche detto Servizio di Rete Telefonica Generale (RTG).

**SMARTPHONE:** è un telefono cellulare con le funzioni e le potenzialità di un computer, con un sistema operativo completo e con interfacce utente facilitate come ad esempio il touch-screen (display di dimensioni maggiori, attivabile con le dita, che consente l'eliminazione del tastierino).

**TABLET:** è un computer portatile di dimensioni ridotte, sprovvisto di tastiera, che funziona in modalità touch-screen. Si collega alla rete in modalità *wireless*.

**VELOCITA' DI TRASMISSIONE DATI:** È la velocità, in *download* e in *upload*, con cui i dati vengono trasmessi dal terminale al punto della rete che fornisce il servizio internet. Tanto maggiori sono i valori delle velocità tanto minore è il tempo necessario a trasmettere o ricevere dati.

**VOIP (VOICE OVER INTERNET PROTOCOL):** è una tecnologia che consente di effettuare conversazioni telefoniche attraverso una connessione internet. La voce viene codificata in forma digitale e trasmessa sotto forma di dati. Per le limitazioni tecniche consultare le Condizioni Generali di Contratto Fibra.

**WIRED:** indica una rete i cui dispositivi, come stampanti, server, computer, sono connessi tra loro tramite cavi.

**WIRELESS/ Wi-Fi:** è una tecnologia che consente di collegare PC o altri dispositivi ad internet senza fili.

## TABELLE DI QUALITA'

## OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE FORNITI SU RETE FISSA PER L'ANNO 2022

Delibera n. 254/04/CSP

| Indicatore   | Misura  | Descrizione della misura   | Obiettivo |
|--|---|--|-----------|
| Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale                                 | Percentile 95% del tempo di fornitura   | Numero di giorni solari entro cui è soddisfatto il 95% delle richieste dei clienti   | 10 giorni |
|  | Percentile 99% del tempo di fornitura   | Numero di giorni solari entro cui è soddisfatto il 99% delle richieste dei clienti   | 19 giorni |
|  | Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente  | Percentuale delle richieste di allacciamento di nuove linee telefoniche tradizionali evase entro la data concordata con il cliente | 97,4%     |
| Tasso di malfunzionamento per linea di accesso                                 | Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso RTG   |  | 9,6%      |
| Tempo di riparazione dei Malfunzionamenti                                      | Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti  | Numero di ore, a partire dalla segnalazione dei clienti, entro cui è riparato l'80% dei malfunzionamenti                           | 42 ore    |
|  | Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti  | Numero di ore, a partire dalla segnalazione dei clienti, entro cui è riparato il 95% dei malfunzionamenti                          | 75 ore    |
|  | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto  | Percentuale dei malfunzionamenti di linee telefoniche tradizionali riparati entro il tempo massimo contrattualmente previsto       | 92,5%     |
| Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete e 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 |  | 96,5%     |
| Fatture contestate   | Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo  |  | 1,2%      |
| 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  |  | 0,28%     |



|  |  |   |            |
|--|--|---|------------|
| Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti | Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta "operatore"          | Tempo che intercorre tra il momento in cui (completata correttamente da parte del cliente la selezione del numero di assistenza) la chiamata instradata dalla rete giunge al call center ed il momento in cui può essere selezionata dal cliente la scelta che consente di parlare con un operatore. La misurazione è effettuata nell'ottica di un cliente non informato della struttura dell'albero di accoglienza (sono presi quindi i tempi di ascolto per intero dei messaggi prima di giungere alla opzione che consente di parlare con l'operatore) | 70 secondi |
|  | Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti  | Tempo che intercorre tra il momento in cui il cliente seleziona (all'interno dell'albero di accoglienza) la scelta che consente di parlare con un operatore ed il momento in cui un operatore risponde  | 70 secondi |
|  | Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi | Percentuale di chiamate che ricevono risposta da parte di un operatore entro 20 secondi ad iniziare dal momento in cui il cliente seleziona (all'interno dell'albero di accoglienza) la scelta che consente di parlare con un operatore   | 45%        |

## OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI ACCESSO A INTERNET DA POSTAZIONE FISSA PER L'ANNO 2022

Delibera n. 131/06/CSP s.m.i.

| Indicatore  | Misura  | Descrizione della misura   | Obiettivo |
|---|---|--|-----------|
| Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga | <b>Attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su linee telefoniche attive</b><br>Percentile 95% del tempo di fornitura                                  | Numero di giorni solari entro cui è soddisfatto il 95% delle richieste dei clienti | 24 giorni |
|   | Percentile 99% del tempo di fornitura   | Numero di giorni solari entro cui è soddisfatto il 99% delle richieste dei clienti | 48 giorni |
|   | Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente  | Percentuale di richieste evase entro la data concordata con il cliente             | 95,0 %    |
|   | Tempo medio di fornitura  | Tempo medio di fornitura dei servizi   | 9 giorni  |
|   | <b>Attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su nuove linee telefoniche e su linee telefoniche traslocate</b><br>Percentile 95% del tempo di fornitura | Numero di giorni solari entro cui è soddisfatto il 95% delle richieste dei clienti | 35 giorni |
|   | Percentile 99% del tempo di fornitura   | Numero di giorni solari entro cui è soddisfatto il 99% delle richieste dei clienti | 60 giorni |
|   | Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente  | Percentuale di richieste evase entro la data concordata con il cliente             | 95,0 %    |
|   | Tempo medio di fornitura  | Tempo medio di fornitura dei servizi   | 15 giorni |
|   | <b>Attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su linee telefoniche migrate da altro operatore</b><br>Percentile 95% del tempo di fornitura              | Numero di giorni solari entro cui è soddisfatto il 95% delle richieste dei clienti | 35 giorni |
|   | Percentile 99% del tempo di fornitura   | Numero di giorni solari entro cui è soddisfatto il 99% delle richieste dei clienti | 80 giorni |
|   | Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente  | Percentuale di richieste evase entro la data concordata con il cliente             | 95,0 %    |
|   | Tempo medio di fornitura  | Tempo medio di fornitura dei servizi   | 15 giorni |
|   | <b>Attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su linee telefoniche in tecnologia d'accesso FWA</b><br>Percentile 95% del tempo di fornitura             | Numero di giorni solari entro cui è soddisfatto il 95% delle richieste dei clienti | 40 giorni |
|   | Percentile 99% del tempo di fornitura   | Numero di giorni solari entro cui è soddisfatto il 99% delle richieste dei clienti | 80 giorni |
|   | Percentuale degli ordini validi   | Percentuale di richieste evase entro la data concordata                            | 90,0 %    |

|   | completati entro la data concordata con il cliente   | con il cliente  |           |
|---|--|---|-----------|
|   | Tempo medio di fornitura   | Tempo medio di fornitura dei servizi  | 20 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  |   | 12,0 %    |
| Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi a servizi di accesso ad internet a banda larga | Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti   | Numero di ore, a partire dalla segnalazione dei clienti, entro cui è riparato l'80% dei malfunzionamenti  | 38 ore    |
|   | Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti   | Numero di ore, a partire dalla segnalazione dei clienti, entro cui è riparato il 95% dei malfunzionamenti | 100 ore   |
|   | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completati entro il tempo massimo contrattualmente previsto   | Percentuale dei malfunzionamenti riparati entro il tempo massimo contrattualmente previsto                | 92,0 %    |
|   | Tempo medio di riparazione   | Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti   | 26 ore    |
| 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 (servizi di accesso a banda stretta) |   | 1,4 %     |
|   | 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 (servizi di accesso a banda larga)   |   | 1,4 %     |

| Indicatore   | Misura  | Obiettivo  |                  |
|--|---|--|------------------|
| Velocità di trasmissione dati                                    | <b>Banda minima in download (*)</b>                                 |  |                  |
|  | o profilo nominale in download di 640 Kilobit/s (con accesso ADSL)  | 450 Kilobit/s  |                  |
|  | o profilo nominale in download di 1,2 Megabit/s (con accesso ADSL)  | 800 Kilobit/s  |                  |
|  | o profilo nominale in download di 2 Megabit/s (con accesso ADSL)    | 1 Megabit/s  |                  |
|  | o profilo nominale in download di 4 Megabit/s (con accesso ADSL)    | 1,3 Megabit/s  |                  |
|  | o profilo nominale in download di 7 Megabit/s (con accesso ADSL)    | 2,1 Megabit/s  |                  |
|  | o profilo nominale in download di 10 Megabit/s (con accesso ADSL)   | 3,2 Megabit/s  |                  |
|  | o profilo nominale in download di 20 Megabit/s                      | (con accesso ADSL)   | 7,2 Megabit/s    |
|  |   | (con accesso VDSL2)  | 14 Megabit/s     |
|  | o profilo nominale in download di 30 Megabit/s                      | (con accesso VDSL2)  | 21 Megabit/s     |
|  |   | (con accesso FTTH)   | 24 Megabit/s     |
|  | o profilo nominale in download di 50 Megabit/s                      | (con accesso VDSL2)  | 31 Megabit/s     |
|  |   | (con accesso FTTH)   | 40 Megabit/s     |
|  | o profilo nominale in download di 100 Megabit/s                     | (con accesso VDSL2)  | 40 Megabit/s     |
|  |   | (con accesso FTTH)   | 60 Megabit/s     |
|  | o profilo nominale in download di 200 Megabit/s (con accesso VDSL2) | 50 Megabit/s   |                  |
|  | o profilo nominale in download di 300 Megabit/s (con accesso FTTH)  | 180 Megabit/s  |                  |
|  | o profilo nominale in download di 1 Gigabit/s (con accesso FTTH)    | 250 Megabit/s  |                  |
|  | Ritardo di trasmissione dati  | <b>Banda minima in upload (*)</b>                                |                  |
|  |   | o profilo nominale in upload di 256 Kilobit/s (con accesso ADSL) | 100 Kilobit/s    |
|  |   | o profilo nominale in upload di 384 Kilobit/s (con accesso ADSL) | 200 Kilobit/s    |
|  |   | o profilo nominale in upload di 512 Kilobit/s (con accesso ADSL) | 250 Kilobit/s    |
| o profilo nominale in upload di 704 Kilobit/s (con accesso ADSL) |   | 300 Kilobit/s  |                  |
| o profilo nominale in upload di 1 Megabit/s (con accesso ADSL)   |   | 400 Kilobit/s  |                  |
| o profilo nominale in upload 3 Megabit/s                         |   | (con accesso VDSL2)  | 1,2 Megabit/s    |
|  |   | (con accesso FTTH)   | 2 Megabit/s      |
| o profilo nominale in upload di 10 Megabit/s                     |   | (con accesso VDSL2)  | 2 Megabit/s      |
|  |   | (con accesso FTTH)   | 6 Megabit/s      |
| o profilo nominale in upload di 20 Megabit/s                     |   | (con accesso VDSL2)  | 4 Megabit/s      |
|  |   | (con accesso FTTH)   | 12 Megabit/s     |
| o profilo nominale in upload di 100 Megabit/s (con FTTH)         |   | 50 Megabit/s   |                  |
| o profilo nominale in upload di 300 Megabit/s (con FTTH)         |   | 75 Megabit/s   |                  |
| o profilo nominale in upload di 500 Megabit/s (con FTTH)         |   | 100 Megabit/s  |                  |
| Ritardo di trasmissione dati                                     | <b>Ritardo massimo</b>  |  |                  |
|  | o profilo nominale in download di 640 Kilobit/s (con accesso ADSL)  | 180 millisecondi   |                  |
|  | o profilo nominale in download di 1,2 Megabit/s (con accesso ADSL)  | 180 millisecondi   |                  |
|  | o profilo nominale in download di 2 Megabit/s (con accesso ADSL)    | 170 millisecondi   |                  |
|  | o profilo nominale in download di 4 Megabit/s (con accesso ADSL)    | 160 millisecondi   |                  |
|  | o profilo nominale in download di 7 Megabit/s (con accesso ADSL)    | 150 millisecondi   |                  |
|  | o profilo nominale in download di 10 Megabit/s (con accesso ADSL)   | 140 millisecondi   |                  |
|  | o profilo nominale in download di 20 Megabit/s                      | (con accesso ADSL)   | 120 millisecondi |
|  |   | (con accesso VDSL2)  | 100 millisecondi |
|  | o profilo nominale in download di 30 Megabit/s                      | (con accesso VDSL2)  | 80 millisecondi  |
| (con accesso FTTH)   |   | 78 millisecondi  |                  |
|  | (con accesso VDSL2)   | 75 millisecondi  |                  |

|                                |  |                     |                 |
|--------------------------------|--|---------------------|-----------------|
|                                | o profilo nominale in download di 50 Megabit/s   | (con accesso FTTH)  | 70 millisecondi |
|                                | o profilo nominale in download di 100 Megabit/s  | (con accesso VDSL2) | 70 millisecondi |
|                                |  | (con accesso FTTH)  | 60 millisecondi |
|                                | o profilo nominale in download di 200 Megabit/s (con accesso VDSL2)  |                     | 70 millisecondi |
|                                | o profilo nominale in download di 300 Megabit/s (con accesso FTTH)   |                     | 50 millisecondi |
|                                | o profilo nominale in download di 1 Gigabit/s (con accesso FTTH)   |                     | 50 millisecondi |
| Tasso di perdita dei pacchetti | o <b>Probabilità di perdita dei pacchetti</b>  |                     |                 |
|                                | o profilo nominale in download di 640 Kilobit/s (con accesso ADSL)   |                     | 0,7%            |
|                                | o profilo nominale in download di 1,2 Megabit/s (con accesso ADSL)   |                     | 0,7%            |
|                                | o profilo nominale in download di 2 Megabit/s (con accesso ADSL)   |                     | 0,5%            |
|                                | o profilo nominale in download di 4 Megabit/s (con accesso ADSL)   |                     | 0,5%            |
|                                | o profilo nominale in download di 7 Megabit/s (con accesso ADSL)   |                     | 0,2%            |
|                                | o profilo nominale in download di 10 Megabit/s (con accesso ADSL)  |                     | 0,15%           |
|                                | o profili nominali in download di 20 Megabit/s, 30 Megabit/s, 50 Megabit/s, 100 Megabit/s, 200 Megabit/s, 300 Megabit/s, 1 Gigabit/s (con accesso in tecnologia ADSL o VDSL2 o FTTH) |                     | 0,1%            |

(\*) Nel caso in cui la linea telefonica sia collegata alla centrale per mezzo di un miniDSLAM l'obiettivo di banda minima in download è 300 Kilobit/s e l'obiettivo di banda minima in upload è di 100 Kilobit/s.

**NUMERI DI EMERGENZA, PUBBLICA UTILITA' E VALENZA SOCIALE**

Questi numeri sono raggiungibili gratuitamente da telefoni privati e telefoni pubblici e devono essere chiamati soltanto in caso di reale necessità.

**NUMERI DI EMERGENZA**

|  |            |
|--|------------|
| Pronto Intervento ( <b>numero unico per tutte le tipologie di emergenza e uguale in tutti i Paesi della Comunità Europea</b> ) | <b>112</b> |
| Soccorso Pubblico di Emergenza   | <b>113</b> |
| Emergenza maltrattamenti dei minori  | <b>114</b> |
| Vigili del Fuoco Pronto Intervento   | <b>115</b> |
| Emergenza Sanitaria  | <b>118</b> |

**Raggiungibili anche da telefoni privati momentaneamente sospesi dal servizio.**

**NUMERI DI PUBBLICA UTILITA' E VALENZA SOCIALE**

|  |               |
|--|---------------|
| Guardia di Finanza   | <b>117</b>    |
| Comunicazioni per emergenze per la salute pubblica   | <b>1500</b>   |
| Servizio Antincendi Boschivo del Corpo Forestale dello Stato   | <b>1515</b>   |
| Servizio Informazioni CC.I.SS (Viaggiare informati)  | <b>1518</b>   |
| Servizio a sostegno delle donne vitTNSe di violenza  | <b>1522</b>   |
| Servizio emergenza ambientale  | <b>1525</b>   |
| Capitaneria di Porto Assistenza in mare - Numero Blu   | <b>1530</b>   |
| Prenotazione dei servizi sanitari  | <b>1533</b>   |
| Linea diretta per la segnalazione dei minori scomparsi ( <b>uguale in tutti i Paesi della Comunità Europea</b> ) | <b>116000</b> |

*Aggiornamento: settembre 2021*