

# LA CARTA DEI SERVIZI DI TELECOM ITALIA

## 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.telecomitalia.it](http://www.telecomitalia.it) e [www.impresasemplice.it](http://www.impresasemplice.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](http://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 e comprensibili facilmente a tutti i Clienti, facendo sì che tutte le informazioni vengano diffuse secondo questi principi.

**Partecipazione:** ci impegniamo a soddisfare le vostre esigenze raccogliendo suggerimenti e proposte su come migliorare i nostri servizi e la stessa Carta dei Servizi. 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.

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

## 4 - I nostri impegni

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

- ▶ attivare i nostri servizi concordando con voi tempi e modalità di intervento e indicando al momento della richiesta la data di appuntamento in cui è previsto l'intervento tecnico presso la vostra abitazione/sede, ove tecnicamente possibile;
- ▶ fornire un servizio telefonico, con chiamata gratuita, attivo 7 giorni su 7 a cui potete segnalare i guasti per una tempestiva riparazione;
- ▶ fornire un servizio telefonico di assistenza con chiamata gratuita, cui potrete chiedere informazioni, trovare tempestiva soluzione ad eventuali problemi e proporre miglioramenti;
- ▶ inviare 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 è a disposizione per qualsiasi chiarimento;
- ▶ fornire entro 30 giorni una risposta scritta a fronte dei reclami non risolti telefonicamente;
- ▶ programmare, così 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 conformità alle disposizioni relative al trattamento dei dati personali utilizzati per la formazione di elenchi telefonici generali e per la prestazione dei relativi servizi di informazione all'utenza (in adempimento alle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n.36/02/CONS e n. 180/02/CONS);

▶ ci impegniamo a darvi tutte le informazioni necessarie alle modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi;

▶ è nostro impegno fornirvi con diverse modalità la Carta dei Servizi e rendervi disponibili le condizioni contrattuali;

▶ ci impegniamo a restituirvi, decorsi 90 giorni dalla cessazione del contratto, l'anticipo conversazioni. Qualora tale rimborso, così come qualsiasi altro importo da restituirvi, dovesse avvenire dopo il termine ci impegniamo a restituirvi detto importo comprensivo degli interessi legali.

A fronte di questi nostri impegni, vi indennizzeremo per i disservizi che possano essere considerati inadempimenti contrattuali. 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.

▶ 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.

▶ E' nostro impegno **riparare i guasti della linea telefonica** segnalati ai nostri sportelli telefonici con le seguenti tempistiche:

**Per la clientela residenziale:** 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.

**Per la clientela business:** entro il primo giorno lavorativo successivo a quello della segnalazione. Nel caso in cui il giorno successivo alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività annuale) il guasto sarà riparato entro il secondo giorno successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione il guasto sarà riparato entro il terzo giorno successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che verranno riparati tempestivamente. In caso di ritardo vi verrà riconosciuto un indennizzo pari al 50% del canone mensile da voi corrisposto per ogni giorno di ritardo.

### Servizio Broadband (ADSL, WIMAX) e Ultrabroadband - (FTTx) - 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 (senza modem/router) è di 30 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 IPTV di Telecom Italia (inclusa connettività ADSL), il tempo massimo di attivazione del Servizio è di 50 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 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo, per i Servizi con connettività flat/semiflat, fino ad un massimo di 100 euro; e un indennizzo pari a 2 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo, per i Servizi con connettività a consumo fino ad un massimo di 40 euro. Tale importo verrà accreditato sul primo Conto Telecom utile; nel caso di servizio prepagato, Telecom Italia informerà il Cliente della possibilità di richiedere l'accredito.

Nel caso di attivazione del Servizio Ultrabroadband basato sulla rete in fibra ottica di nuova generazione (FTTx) gli impegni contrattuali assunti con il Cliente possono presentare alcune specificità. In particolare il tempo massimo di attivazione del Servizio Ultrabroadband basato sulla rete in fibra ottica di nuova generazione realizzato in architettura FTTCab è di 60 giorni solari fatti salvi i casi di eccezionale difficoltà tecnica ed i casi di tempi concordati con i Clienti.

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

#### Servizio Broadband (ADSL, xDSL, WIMAX) 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 ADSL Business solo linea (senza modem/router) è di 30 giorni solari. Nel caso di attivazione del Servizio Broadband nei profili con modem/router e CD autoinstallante o con intervento del tecnico presso il domicilio del Cliente per l'installazione, il tempo massimo di attivazione è di 50 giorni solari. Nel caso di attivazione del Servizio Broadband con VoIP incluso, il tempo massimo di attivazione è di 70 giorni solari. Nel caso in cui è attiva una linea telefonica ISDN i suddetti tempi sono aumentati di 10 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 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo per i Servizi con connettività flat/semiflat fino ad un massimo di 100 euro; e un indennizzo pari a 2 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo per i Servizi con connettività a consumo fino ad un massimo di 40 euro. Tale importo verrà accreditato sul primo Conto Telecom Italia utile.

► Telecom Italia riparerà gratuitamente i malfunzionamenti non imputabili direttamente o indirettamente ai Clienti entro i 2 giorni successivi alla segnalazione del guasto. Nel caso in cui uno dei due giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività annuale) il guasto sarà riparato entro il terzo giorno successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione il guasto sarà riparato entro il quarto giorno successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che verranno tempestivamente riparati. Nel caso di ritardo imputabile a Telecom Italia, rispetto al tempo massimo di riparazione, quest'ultima corrisponderà, su richiesta del Cliente, un indennizzo pari a 5 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo per i Servizi con connettività flat/semiflat fino ad un massimo di 100 euro, e un indennizzo pari a 2 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo per i servizi con connettività a consumo fino ad un massimo di 40 euro. Tale importo verrà accreditato 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 importanti parametri sia del servizio di telefonia vocale sia del servizio di accesso ad internet, i cui valori vengono periodicamente monitorati (detti parametri ed i relativi obiettivi fissati per il corrente anno sono riportati in allegato alla presente Carta dei Servizi).

In particolare, in relazione alle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n. 131/06/CSP,

n. 244/08/CSP, n. 400/10/CONS, n. 151/12/CONS e n. 79/09/CSP comunichiamo e pubblichiamo annualmente gli indicatori che misurano la qualità dei servizi forniti da Telecom Italia, le metodologie utilizzate per le misurazioni, gli obiettivi previsti e i risultati conseguiti. Le rilevazioni, effettuate adottando 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.

Le rilevazioni sono pubblicate sui siti Internet di Telecom Italia [www.telecomitalia.it](http://www.telecomitalia.it) e [www.impresasemplice.it](http://www.impresasemplice.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. È 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 dovrete pagare l'importo dovutoci così come da noi comunicati 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 dovrete promuovere il tentativo di conciliazione secondo le vigenti normative emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni.

Dalla fattiva collaborazione con le principali Associazioni dei Consumatori è nata e si è sviluppata la Procedura di Conciliazione Paritetica 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 la predetta Procedura si può rivolgere ad una delle Associazioni dei consumatori aderenti al protocollo presenti su tutto il territorio nazionale, la quale provvederà ad avviare l'iter.

Se non intende rivolgersi ad una Associazione può attivare la procedura direttamente scaricando l'apposito modulo reperibile nei siti [www.telecomitalia.it](http://www.telecomitalia.it) e [www.impresasemplice.it](http://www.impresasemplice.it) nelle rispettive sezioni dedicate alle informazioni per i Consumatori o presso le sedi delle Associazioni firmatarie e delle Segreterie di Conciliazione presenti, regionalmente, su tutto il territorio nazionale.

In alternativa a tale procedura potrà esperire il tentativo di

conciliazione dinanzi al Co.Re.Com competente per territorio (l'elenco è reperibile sul sito [www.agcom.it](http://www.agcom.it) nella sezione dedicata al Contenzioso tra operatori e utenti) o rivolgersi alla CC.I.AA. (sul sito [www.unioncamere.it](http://www.unioncamere.it) nella sezione dedicata al servizio di conciliazione è presente l'elenco delle CC.I.AA. territorialmente competenti).

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

È a vostra disposizione, tutti i giorni 7 giorni su 7, 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 attivo tutti i giorni 24 ore su 24.

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 7 giorni su 7, 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.telecomitalia.it](http://www.telecomitalia.it), dedicato alla clientela residenziale e [www.impresasemplice.it](http://www.impresasemplice.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 di base 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 di base 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 un'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.telecomitalia.it](http://www.telecomitalia.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 emissioni 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 telecomunicazioni 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 Broadband e Ultrabroadband

I servizi Broadband sono l'evoluzione dei servizi voce tradizionali e consentono la connessione alla rete a banda larga (rete Broadband). Grazie all'installazione di un apparato AG (Access Gateway) i servizi offrono svariate possibilità di collegamenti ad apparati (PC, corded, cordless, smartphone, tablet, Hard Disk, stampanti, TV, console gaming etc.), anche simultanei, sia in modalità Wired che Wireless. A seconda della tecnologia di connessione (xDSL, FTTx) potrete usufruire di collegamenti a banda larga dalle elevate prestazioni e velocità (fino all'Ultra Broadband).

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

### 9.4 - Il servizio VoIP

Il servizio VoIP (Voice over Internet Protocol) utilizza una tecnologia che rende possibile effettuare una conversazione telefonica sfruttando una connessione Internet attraverso la rete Broadband.

Utilizzando un telefono VoIP, o un telefono "classico" (corded o cordless) collegato ad un apparato AG (Access Gateway) abilitato al VoIP, il segnale vocale analogico viene convertito e codificato in formato digitale e trasmesso in pacchetti di dati in rete.

Grazie al supporto della rete Broadband, ove previsto, potrete disporre di più numeri "aggiuntivi" a quello principale ed eseguire e ricevere contemporaneamente più telefonate VoIP. Potrete disporre di sistemi di trasmissione vocale ad alta definizione ed eseguire o ricevere telefonate attraverso il servizio VoIP anche mentre utilizzate altri servizi Broadband abilitati.

### 9.5 - I servizi telefonici evoluti

Attraverso i nostri servizi, le cui condizioni economiche sono disponibili anche presso i nostri siti [www.telecomitalia.it](http://www.telecomitalia.it) e [www.impresasemplice.it](http://www.impresasemplice.it), si può utilizzare il telefono in modo nuovo, sfruttandone le possibilità d'impiego per comunicare in maniera più comoda e facile.

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

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

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

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

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

**Servizio 40.88 PayForMe: Paga chi riceve**, per addebitare la chiamata al destinatario.

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

**Servizio 42.405 - Ultime 5 Chiamate Perse**, per conoscere i numeri delle ultime 5 chiamate perse a cui non si è risposto.

**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.

**Servizio "42.197" - Chiamata urgente su occupato**, 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 "5"**, si può prenotare una chiamata verso un numero telefonico che risulta occupato.

### 9.6 - Altri servizi

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

**Servizio "Info in viaggio - 89 25 25"** il quale, con accesso sia da linea fissa che mobile, eroga in tempo reale informazioni sul traffico, i percorsi, pedaggi e le aree di servizio nei tratti autostradali di interesse per il vostro viaggio.

**Servizio "42.161 - Ora esatta"**, vi permette 24 ore su 24, di conoscere la data e l'ora.

**Servizio "42.142" - 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.

### 9.7 - 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.telecomitalia.it](http://www.telecomitalia.it) e [www.impresasemplice.it](http://www.impresasemplice.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 "170", disponibile nei giorni dal lunedì al sabato dalle 08.30 alle 20.30 permette, attraverso l'assistenza di un operatore, di:

- effettuare comunicazioni nazionali ed internazionali anche con addebito al destinatario;
- effettuare comunicazioni verso le numerazioni satellitari;
- usufruire del servizio di traduzione in linea in lingua inglese, francese e tedesco verso tutti i paesi del mondo (servizio attivo dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 19.00).

### 9.8 - Schede telefoniche

Telecom Italia commercializza schede telefoniche prepagate, da utilizzare entro la data di scadenza, da tutti i telefoni pubblici di Telecom Italia dotati di appositi lettori. Sono disponibili in tagli da 3 euro e 5 euro (tutti IVA inclusa) acquistabili presso tabaccherie, edicole, bar, negli uffici postali, presso i distributori automatici situati nelle principali stazioni ferroviarie, negli aeroporti e negli ospedali.

### 9.9 - 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.

### 9.10 - Numeri telefonici di emergenza e numero unico di emergenza europeo

I seguenti numeri di emergenza sono raggiungibili gratuitamente da tutti i telefoni sia privati, compresi quelli momentaneamente sospesi dal servizio, che pubblici di 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 maltrattamento dei minori
- 115 - Vigili del Fuoco Pronto Intervento
- 118 - Emergenza Sanitaria

Il numero 112 rappresenta, altresì, il numero unico di emergenza europeo. Tale numero è uguale in tutti i Paesi della Comunità Europea e con una sola telefonata si ha la possibilità di avere una risposta a tutte le chiamate di emergenza, rimanendo comunque attivi sul territorio nazionale tutti gli altri numeri per i servizi di emergenza su indicati.

### 9.11 - Numeri telefonici di pubblica utilità e numero armonizzato europeo per servizio a valenza sociale

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

- 117 - Guardia di Finanza
- 1500 - Comunicazioni per emergenze per la salute pubblica
- 1515 - Servizio Antincendi Boschivo del Corpo Forestale dello Stato
- 1518 - Servizio Informazioni CC.I.SS.
- 1522 - Servizio a sostegno delle donne vittime di violenza
- 1525 - Servizio emergenza ambientale
- 1530 - Capitaneria di Porto Assistenza in mare - Numero blu
- 1533 - Prenotazione dei servizi sanitari

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

- 116000 - Linea diretta per la segnalazione dei minori scomparsi

## 10 - Gestione Servizi Broadband

Allo scopo di garantire l'accesso di tutti i clienti ai servizi di connettività ad internet e l'integrità della rete anche nelle fasce orarie in cui il traffico dati è particolarmente elevato, Telecom Italia, nel rispetto del principio di parità di trattamento, si riserva la facoltà di introdurre per tutte le offerte e/o i profili commerciali che prevedono traffico dati,

ove necessario, meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazione all'uso delle risorse di rete disponibili, qualora tale uso divenga incompatibile con il diritto di accesso ai servizi di connettività ad internet da parte della generalità degli utenti. A tal fine Telecom Italia potrà limitare la velocità di connessione ad internet, intervenendo sulle applicazioni che determinano un maggior consumo di banda (es. peer to peer, file sharing ecc.), limitando la banda destinata

a dette applicazioni ad un valore massimo proporzionale alla banda complessiva disponibile sul singolo DSLAM. Dettagli e informazioni aggiornate sulla tipologia di interventi che Telecom si riserva di mettere in atto al ricorrere delle predette condizioni sono disponibili sui siti [www.telecomitalia.it](http://www.telecomitalia.it) e [www.impresasemplice.it](http://www.impresasemplice.it) in corrispondenza delle sezioni dedicate alle offerte commerciali e ai piani tariffari proposti.

## Obiettivi di qualità dei servizi di Telefonia Vocale Fissa

La sottostante tabella riporta gli indicatori di qualità del servizio universale ed i relativi obiettivi per l'anno 2013 fissati dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n. 644/12/CONS

### ► Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale

- Percentile 95% del tempo di fornitura (1): **10 giorni**
- Percentile 99% del tempo di fornitura (1): **22 giorni**
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: **97,0%**

### ► 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 (2): **45 ore**
- Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (2): **96 ore**
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: **92,2%**

### ► 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: **96,3%**

### ► Fatture contestate

- Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo: **1,20%**

### ► 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: **0,30%**

### ► Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti

- Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta "operatore": **55 secondi**
- Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti: **70 secondi**
- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi: **50,0%**

(1) Per "Percentile 95% o 99% del tempo di fornitura" si intende il numero di giorni entro cui è soddisfatto il 95% o il 99% delle richieste dei clienti.

(2) Per "Percentile 80% o 95% dei tempi di riparazione dei malfunzionamenti" si intende il numero di ore, a partire dalla segnalazione dei clienti, entro cui è riparato l'80% o il 95% dei malfunzionamenti.

È possibile consultare i siti [www.telecomitalia.it](http://www.telecomitalia.it) e [www.impresasemplice.it](http://www.impresasemplice.it) per conoscere in dettaglio tutti gli altri obiettivi di qualità che Telecom Italia si è prefissata riguardo ai propri servizi di assistenza clienti e servizi di accesso ad internet da postazione fissa. Tutti gli Obiettivi di Qualità sono riportati anche in allegato alla Carta dei Servizi di Telecom Italia.

# CONDIZIONI GENERALI DI ABBONAMENTO

## Art. 1 - Oggetto

1. Le presenti condizioni generali disciplinano la fornitura del servizio di telefonia ai Clienti (di seguito il "Servizio") nel rispetto del principio di non discriminazione e fatti salvi diversi specifici accordi.

2. Telecom Italia e il Cliente osservano tutte le disposizioni di legge e regolamentari nonché le disposizioni tecniche che regolano la materia degli impianti interni, supplementari e accessori al Servizio. Telecom Italia comunica al Cliente, con la tempestività e con le modalità idonee, tutte le informazioni rilevanti sul Servizio e sulle condizioni economiche vigenti.

3. Gli organismi di telecomunicazioni diversi da Telecom Italia possono richiedere l'abbonamento al Servizio solo per proprie esigenze di comunicazione in immobili di cui hanno la diretta ed esclusiva disponibilità, restando espressamente esclusi gli utilizzi ad altro titolo.

## Art. 2 - Perfezionamento e durata dell'abbonamento

1. Il contratto si perfeziona, salvo casi specifici, con l'attivazione del Servizio a seguito della richiesta del Cliente. Fermi restando gli obblighi di cui ai successivi articoli 13 e 32, Telecom Italia può subordinare il perfezionamento del nuovo abbonamento alla fornitura dei documenti comprovanti la veridicità delle informazioni e/o dei dati necessari per la fornitura del Servizio.

2. L'abbonamento è a tempo indeterminato a decorrere dalla data di attivazione del Servizio. Il pagamento del canone di abbonamento al

Servizio decorre dal giorno di attivazione del medesimo.

3. Contratti di durata determinata possono essere stipulati in occasione di fiere, mostre, esposizioni, congressi, manifestazioni sportive ovvero per le necessità degli organi di informazione e per le altre esigenze di pubblica utilità e/o di interesse collettivo. In queste ipotesi il Cliente sarà tenuto al pagamento di quanto previsto da specifiche condizioni economiche.

## Art. 3 - Recesso

1. Il Cliente ha facoltà di recedere in qualsiasi momento dall'abbonamento dandone comunicazione scritta a Telecom Italia, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, da inviarsi con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla data di decorrenza del recesso, indicata dal Cliente stesso. Il Cliente è comunque tenuto a pagare il corrispettivo del Servizio fruito ed il canone relativo all'ultimo mese di utilizzo del Servizio. Il Cliente sarà tenuto a pagare l'importo di 34,90 (trentaquattro e novanta) euro IVA inclusa a fronte dei costi sostenuti da Telecom Italia per le prestazioni di disattivazione. Tale importo non sarà dovuto nei casi in cui il cliente eserciti il diritto di recesso per effetto di variazioni contrattuali comunicate da Telecom Italia ai sensi della normativa vigente.

2. Il Cliente, in conformità alle disposizioni normative in materia di contratti a distanza e di contratti negoziati fuori dei locali commerciali, potrà esercitare anche il diritto di recesso nelle forme e modalità previste dall'art. 64 e seguenti del D.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo), entro il termine di 10 giorni lavorativi dall'attivazione del Servizio, dandone comunicazione scritta a Telecom Italia

mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento da inviarsi all'indirizzo che verrà indicato dal Servizio Clienti.

## Art. 4 - Attivazione del Servizio Contributo impianto

1. Il Servizio è attivato da Telecom Italia entro 10 giorni dalla richiesta del Cliente, fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica, ovvero nei tempi concordati con il Cliente, dando priorità ai casi certificati di portatori di handicap. Telecom Italia indica al momento della richiesta, ove tecnicamente possibile, la data di appuntamento, anche ove concordata con il cliente, in cui è previsto l'intervento del tecnico presso il luogo di ubicazione dell'impianto. Telecom Italia nel corso di tale intervento tecnico può richiedere la fornitura dei documenti comprovanti la veridicità delle informazioni e/o dei dati necessari per la fornitura del Servizio così come previsto dal precedente articolo 2, comma 1.

2. Qualora, nei casi di eccezionalità tecnica e per cause non imputabili a Telecom Italia non sia possibile rispettare i termini concordati o la data di appuntamento già indicata, Telecom Italia indica comunque la data prevista per l'attivazione del servizio anche tramite rimodulazione della data dell'appuntamento già indicata, concordando con il cliente i tempi e le modalità di attivazione. Le date potranno essere confermate o rimodulate da Telecom Italia anche tramite invio di SMS. In tali casi il contributo di attivazione non verrà richiesto prima di 30 giorni precedenti la data stabilita per l'attivazione stessa.

**3.** Qualora per cause imputabili a Telecom Italia il Servizio venga attivato in ritardo rispetto ai tempi previsti, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al successivo articolo 26 e avrà la possibilità di richiedere il maggior danno subito, come previsto dal Codice Civile, fermo restando che Telecom Italia non sarà in alcun caso responsabile per ritardi attribuibili a forza maggiore o eventi (quali a titolo esemplificativo e non esaustivo mancato/ritardato rilascio dei permessi di scavo, autorizzazioni ecc.) non direttamente attribuibili alla stessa Telecom Italia.

**4.** Il mancato pagamento da parte del Cliente della fattura in cui è addebitato il contributo impianto costituisce, dopo 30 giorni dalla relativa scadenza, causa di risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., determinando la cessazione contestuale della fornitura del Servizio. Telecom Italia si riserva altresì la facoltà di sospendere il Servizio decorsi inutilmente 5 giorni dalla suddetta data di scadenza.

**5.** Fermo restando quanto previsto dal comma 1, Telecom Italia può richiedere la fornitura dei documenti comprovanti la veridicità delle informazioni e/o dei dati necessari per la fornitura del Servizio anche dopo l'attivazione del Servizio. La mancata fornitura da parte del Cliente di documenti richiesti costituisce causa di risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., determinando la cessazione della fornitura del Servizio.

### Art. 5 - Nuove attivazioni del Servizio nel caso di Cliente con morosità pendenti

**1.** Nel caso di nuova richiesta di abbonamento da parte di Cliente moroso, Telecom Italia può subordinare il perfezionamento del nuovo abbonamento al pagamento delle somme rimaste insolute.

### Art. 6 - Modifiche delle tecnologie di rete

**1.** Telecom Italia può modificare le tecnologie di rete, seguendo i progressi della tecnica, impegnandosi comunque, laddove ciò comporti modifiche alle modalità di uso del Cliente, a darne notizia al Cliente con un anticipo di almeno 90 giorni solari.

**2.** Il Cliente può fruire delle prestazioni di cui è dotata la centrale di competenza, alle previste condizioni economiche, e sempre che uniformi l'eventuale impianto di sua proprietà collegato alla rete.

### Art. 7 - Segnalazioni guasti - Riparazioni

**1.** Telecom Italia fornisce un servizio telefonico gratuito di segnalazione guasti attivo 24 ore su 24.

**2.** Telecom Italia si impegna a ripristinare gli eventuali disservizi della rete e/o del Servizio 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 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 riparati tempestivamente.

**2-bis.** Ai soli fini della rilevazione circa il rispetto degli obiettivi di qualità del Servizio Universale, entro il secondo giorno successivo alla segnalazione significa entro 60 ore dalla segnalazione, entro il terzo giorno significa entro 78 ore dalla segnalazione, entro il quarto giorno significa entro 96 ore dalla segnalazione.

**3.** Qualora per cause imputabili a Telecom Italia la riparazione venga effettuata con ritardo rispetto ai tempi previsti, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al successivo articolo 26 e avrà la possibilità di richiedere il maggior danno subito, come previsto dal Codice Civile, fermo restando che Telecom Italia non sarà in alcun caso responsabile per ritardi attribuibili a forza maggiore o eventi non attribuibili alla stessa Telecom Italia.

**4.** Il servizio di riparazione è gratuito per tutti i guasti non imputabili direttamente o indirettamente al Cliente.

**5.** Il Cliente è responsabile a tutti gli effetti, anche verso terzi, del corretto funzionamento degli apparati connessi alla rete, dell'impianto elettrico e del relativo impianto a terra. È fatto obbligo al Cliente di utilizzare sulla propria linea solo apparati omologati. Il Cliente sarà responsabile per utilizzi impropri.

### Art. 8 - Attività necessarie per il collegamento alla rete

**1.** Il Cliente è tenuto a consentire gratuitamente a Telecom Italia l'accesso e l'attraversamento, anche sotterraneo, dell'immobile di sua proprietà per tutto quanto occorrente ai collegamenti alla rete e a tutela del suo funzionamento.

**2.** L'abbonamento non può perfezionarsi se chi lo richiede non

consente il predetto accesso e/o attraversamento.

**3.** Qualora il collegamento alla rete sia impedito da terzi che non consentono l'attraversamento e/o l'accesso alla loro proprietà, Telecom Italia non è responsabile per ritardi o per la revoca della richiesta di collegamento.

### Art. 9 - Omologazione

**1.** Gli apparati del Cliente collegati al Punto Terminale della rete devono essere muniti delle previste omologazioni o autorizzazioni stabilite dalle normative europee in vigore.

**2.** In caso di mancato rispetto della suddetta disposizione il Cliente, oltre ad incorrere nelle sanzioni previste dalla normativa in vigore, sarà comunque tenuto al pagamento del traffico imputabile a tali apparati, nonché al risarcimento dei danni eventualmente arrecati.

### Art. 10 - Uso degli impianti e delle infrastrutture di Telecom Italia

**1.** È proibito al Cliente aprire, smontare o manomettere gli impianti e/o operare a qualsiasi titolo sulla rete, nonché rivolgersi ad estranei per eseguire riparazioni o effettuare manomissioni per qualsiasi fine.

**2.** Qualora il Cliente non rispetti tali obblighi, fatti salvi i rimedi di legge, Telecom Italia potrà procedere, previa sospensione del Servizio, alla risoluzione del contratto con le modalità di cui al successivo articolo 20 e richiedere il risarcimento di tutti i danni subiti.

### Art. 11 - Verifiche tecniche

**1.** Per effettuare eventuali verifiche all'impianto e agli apparati collegati alla rete, il Cliente deve consentire l'accesso nei propri locali al personale inviato da Telecom Italia, avendo concordato con gli uffici Telecom Italia la data e l'ora dell'intervento. Il personale sarà munito di apposito tesserino di riconoscimento.

**2.** In caso di rifiuto da parte del Cliente Telecom Italia, previo avviso scritto, può sospendere la fornitura del Servizio fintanto che il Cliente non consentirà l'accesso ai propri locali a garanzia del buon funzionamento della rete.

### Art. 12 - Utilizzo del Servizio da parte di terzi

**1.** Il Cliente può permettere ad altri di usufruire del Servizio ma non può chiedere un corrispettivo maggiore di quanto il Cliente medesimo sia tenuto a corrispondere a Telecom Italia in relazione alle condizioni economiche vigenti.

**2.** L'abbonamento non è cedibile né può consentire di effettuare dal subentro espressamente autorizzati da Telecom Italia.

### Art. 13 - Uso improprio del Servizio

**1.** Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare il Servizio nel rispetto delle leggi, dei regolamenti vigenti e delle condizioni generali di contratto. Qualsiasi uso difforme del Servizio configura inadempimento del Cliente, con risoluzione automatica del contratto ex articolo 1456 c.c. e fatto salvo il risarcimento degli eventuali danni.

**2.** Il Cliente non può effettuare né può consentire di effettuare dal proprio punto terminale comunicazioni o attività che rechino molestia, causino malfunzionamenti alla rete o violino le normative vigenti.

**3.** Il Cliente non può utilizzare il servizio per esigenze diverse dalla comunicazione interpersonale e/o in immobili di cui non disponga legittimamente.

**4.** Il Cliente ha l'obbligo di attenersi ai criteri di buona fede e correttezza nell'uso del Servizio, astenendosi dal conseguire utilità ulteriori rispetto a quelle tipiche del Servizio quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, conseguire o far conseguire a terzi, ovvero ad altre numerazioni, ricariche o accrediti di traffico.

**5.** Nel caso di fruizione di offerte tariffarie specifiche, Telecom Italia si riserva la facoltà di sospendere l'applicazione delle offerte tariffarie al Cliente che ne abusi o risolvere il relativo contratto ex articolo 1456 c.c., pretendendo il pagamento dell'intero consumo di traffico effettuato, che verrà valorizzato secondo le condizioni tariffarie base del Servizio.

**6.** Fatto salvo ogni altro rimedio di legge e ogni altra misura prevista dalle presenti condizioni generali, Telecom Italia potrà sospendere immediatamente la fornitura del Servizio e risolvere il contratto a norma dell'art. 20, qualora il Cliente ne faccia l'uso improprio indicato nei commi precedenti, dando, se del caso, idonea comunicazione dell'illecito alle autorità competenti.

### Art. 14 - Corrispettivi per il Servizio e modalità di pagamento

**1.** Il Cliente è tenuto al pagamento in favore di Telecom Italia, per le prestazioni oggetto delle presenti condizioni generali, di:

- un contributo una tantum per l'attivazione del Servizio;

- un canone mensile di abbonamento;

- un importo per il traffico e le prestazioni fruite.

**2.** Il totale degli importi addebitati in fattura è maggiorato di IVA e di eventuali altri oneri di legge.

**3.** I contributi, i canoni, gli importi per le prestazioni fruite, nonché i costi della manutenzione sono pubblicizzati da Telecom Italia e direttamente consultabili da parte della clientela attraverso i seguenti canali: Servizio Clienti 187 e 191, sito [www.telecomitalia.it](http://www.telecomitalia.it) e sito [www.impresasemplice.it](http://www.impresasemplice.it).

**4.** Il Cliente è tenuto a pagare la fattura entro la data di scadenza nella stessa indicata e secondo le modalità previste nel presente articolo.

**5.** I canoni per l'abbonamento al Servizio sono pagati anticipatamente rispetto all'utilizzo del Servizio; il pagamento per il traffico svolto incluso l'importo alla risposta, salvo diverse specifiche offerte, e per le prestazioni fruite avviene in modo posticipato. I consumi di traffico vengono rilevati dagli appositi apparati di centrale sulla base del tempo di fruizione. Per alcuni tipi di servizi, Telecom Italia può rilevare i consumi sulla base degli scatti rilevati dai contatori di centrale.

**6.** Telecom Italia invia la fattura telefonica al Cliente, con cadenza di norma bimestrale, entro 15 giorni dalla data di scadenza dei pagamenti. Eventuali variazioni del ciclo di fatturazione verranno comunicati con congruo anticipo al Cliente, ferma restando la facoltà del Cliente di recedere dal contratto ai sensi del precedente articolo 3. Le spese postali di spedizione della fattura sono addebitate al Cliente. Telecom Italia può variare la cadenza di fatturazione per esigenze commerciali ovvero nel caso si verificino livelli di consumo elevati.

**7.** Telecom Italia, a richiesta del Cliente e in conformità a quanto previsto dal Codice in materia di protezione dei dati personali (D.lgs. 196/2003), fornisce gratuitamente la documentazione di tutte le comunicazioni telefoniche, con le ultime tre cifre oscurate, effettuate dal Cliente sulla base di un proprio sistema interno di rilevazioni. Nel caso di reiterato reclamo Telecom Italia, se il cliente ne farà richiesta ai sensi della vigente normativa sulla privacy, fornirà la documentazione dettagliata del traffico effettuato con visibilità completa di una o più numerazioni in uscita in contestazione. Telecom Italia rende altresì disponibile alla clientela, alle condizioni economiche vigenti, un servizio automatico di informazione sui consumi di traffico effettuati.

**8.** Telecom Italia invierà al Cliente le fatture e/o le comunicazioni all'indirizzo postale indicato dal Cliente. Il Cliente con servizi di posta elettronica attivati potrà ricevere da Telecom Italia all'indirizzo elettronico da lui indicato le specifiche comunicazioni della disponibilità della documentazione di cui al successivo comma 9 anche, od esclusivamente qualora Cliente fruitore del servizio gratuito Conto on Line, via internet. Il Cliente può in qualsiasi momento modificare le modalità di consultazione/ricezione, optando per una delle due forme (scritta o via internet). Tutte le fatture e/o comunicazioni inviate sia in via elettronica che cartacea si intenderanno come pervenute trascorsi 15 giorni dalla data del relativo invio, fatta salva la prova contraria fornita dal Cliente.

**9.** Telecom Italia rende disponibili al cliente le fatture e/o le comunicazioni, nonché la documentazione dettagliata del traffico richiesta dal Cliente stesso, anche sui propri siti internet con specifico accesso riservato e il Cliente può, in qualsiasi momento, chiedere di modificare le modalità di consultazione/ricezione, optando per una delle due forme (scritta o via internet).

**10.** Telecom Italia rende disponibili al cliente le fatture e/o le comunicazioni, nonché la documentazione dettagliata del traffico richiesta dal Cliente stesso, anche sui propri siti internet con specifico accesso riservato e il Cliente può, in qualsiasi momento, chiedere di modificare le modalità di consultazione/ricezione, optando per una delle due forme (scritta o via internet).

### Art. 15 - Cambiamenti delle condizioni contrattuali di offerta del Servizio

**1.** Telecom Italia informa, con un preavviso non inferiore ad 1 mese, il Cliente di ogni modifica delle condizioni contrattuali vigenti, mediante comunicazione scritta e/o idonea campagna informativa. In ogni caso il Cliente potrà ottenere informazioni dettagliate attraverso il Servizio Clienti.

**2.** Le modificazioni delle condizioni contrattuali saranno automaticamente applicate, se vantaggiose per il Cliente. Il cliente ha comunque diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di proposte di modifica delle condizioni contrattuali.

## Art. 16 - Mezzi di garanzia

**1.** Al momento della richiesta di attivazione dell'abbonamento, il Cliente può richiedere la domiciliazione delle fatture su un proprio conto corrente, postale o bancario, o su una propria carta di credito, ovvero concordare con Telecom Italia la prestazione di altri idonei mezzi di garanzia. In mancanza, è tenuto a versare in anticipo, a richiesta di Telecom Italia, una somma corrispondente al presumibile ammontare delle conversazioni che effettuerà in un bimestre. Per ogni nuovo abbonamento ad uso di abitazione privata, detta somma sarà pari al 10% del contributo di attivazione. Per gli altri contratti l'ammontare dell'anticipo sarà concordato con il Cliente sulla base del tipo di attività svolta e comunque detta somma sarà stabilita in una entità minima pari al contributo di attivazione.

**2.** L'anticipo conversazioni è addebitato con la prima fattura di traffico immediatamente successiva all'attivazione. Il mancato rilascio dei mezzi di garanzia costituisce condizione risolutiva dell'abbonamento, ai sensi dell'art. 1456 c.c.

**3.** La somma versata a titolo di anticipo conversazioni non costituisce deposito e verrà restituita al Cliente decorsi 90 giorni dalla cessazione dell'abbonamento, in conformità dell'art. 1851 c.c., con la conseguente facoltà per Telecom Italia di effettuare la compensazione a fronte di eventuali importi dovuti dal Cliente.

**4.** L'anticipo conversazioni viene restituito di norma a compensazione dell'ultima fattura da inviarsi entro 90 giorni dalla cessazione del contratto. Qualora nell'ultima fattura non vi sia sufficiente capienza la restante somma verrà restituita successivamente con l'aggiunta degli interessi legali calcolati a partire dalla data di scadenza dell'ultima fattura.

**5.** Al Cliente che abbia versato l'anticipo conversazioni è, in ogni momento, concessa la facoltà di richiedere la domiciliazione delle fatture su proprio conto corrente, postale o bancario, o su una propria carta di credito, ovvero concordare con Telecom Italia la prestazione di altri idonei mezzi di garanzia. In tal caso avrà diritto alla restituzione dell'anticipo conversazioni in conformità dell'art. 1851 c.c., tramite accredito nelle fatture immediatamente successive.

## Art. 17 - Reclami riguardanti gli importi addebitati in fattura

**1.** I reclami relativi ad importi addebitati in fattura dovranno essere inviati all'indirizzo indicato sul Conto Telecom Italia entro i termini di scadenza della fattura in contestazione. Saranno salvi i casi di ritardo nel recapito della fattura opponibili validamente dal Cliente.

**2.** In caso di reclamo il Cliente sarà comunque tenuto al pagamento, entro la data di scadenza della fattura, di tutti gli importi non oggetto del reclamo addebitati nella fattura stessa.

**3.** L'esito del reclamo è comunicato al Cliente per iscritto entro 30 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto.

**4.** Nel caso in cui il Cliente non paghi entro la scadenza indicata in fattura gli addebiti oggetto di reclamo, Telecom Italia sospende, fino alla comunicazione al Cliente dell'esito del reclamo stesso, l'applicazione di quanto previsto negli articoli 18 e 19 concernenti rispettivamente le penali e la sospensione dei servizi per ritardato pagamento. Rimane comunque fermo che, ove il reclamo non sia stato accettato, il Cliente è tenuto a pagare la predetta indennità a decorrere dalla data di scadenza indicata in fattura.

**5.** 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 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 comma ovvero sino alla definizione del tentativo di conciliazione, così come previsto negli articoli 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 siano stati già pagati tutti gli importi addebitati sul Conto Telecom Italia, Telecom Italia provvederà alla restituzione dei suddetti importi comprensivi degli interessi legali per il periodo intercorrente tra l'avvenuto pagamento e la data del rimborso.

**6.** Qualora il reclamo non sia stato accolto e, conclusasi l'eventuale procedura di conciliazione in essere con le Associazioni dei Consumatori, il Cliente non abbia ancora pagato, la somma contestata dovrà essere pagata entro la data comunicata da

Telecom Italia tramite la lettera di definizione del reclamo e/o della conciliazione. Quanto dovuto a titolo di indennità è calcolato a decorrere dalla data di scadenza della fattura contestata e sarà addebitato su una successiva fattura.

**7.** Ove sia riscontrata la fondatezza del reclamo, Telecom Italia provvede alla restituzione degli eventuali importi pagati dal Cliente, operando eventualmente anche in compensazione nella successiva fattura e rimborsando al Cliente gli interessi legali per il periodo intercorrente tra l'avvenuto pagamento e la data del rimborso.

## Art. 18 - Indennità di ritardato pagamento

**1.** In caso di ritardato pagamento degli importi addebitati in fattura alla scadenza ivi indicata, il Cliente deve versare a Telecom Italia un'indennità di ritardato pagamento a titolo di penale pari:

- al 2% dell'importo indicato in fattura e rimasto insoluto se il pagamento sarà effettuato dal 1° al 15° giorno solare successivo alla data di scadenza, oppure;

- al 4% dell'importo indicato in fattura e rimasto insoluto se il pagamento sarà effettuato dal 16° al 30° giorno solare successivo alla data di scadenza, oppure;

- al 6% dell'importo indicato in fattura e rimasto insoluto se il pagamento sarà effettuato dopo il 30° giorno solare dalla data di scadenza; l'applicazione della predetta indennità del 6% sarà effettuata sino alla risoluzione contrattuale.

**2.** L'indennità di ritardato pagamento di cui al comma precedente non trova applicazione qualora il Cliente abbia pagato le precedenti sei fatture entro le rispettive date di scadenza e paghi la successiva fattura entro il 30° giorno solare successivo alla data di scadenza. Se il ritardo si protrae oltre il 30° giorno, l'indennità per ritardato pagamento sarà pari al 6% dell'importo indicato in fattura rimasto insoluto.

**3.** L'indennità di cui al comma 1 sarà addebitata da Telecom Italia nella prima fattura utile successiva al pagamento della fattura rimasta, in tutto o in parte, insoluta. Nel caso di risoluzione contrattuale l'indennità sarà addebitata con la fattura emessa successivamente alla comunicazione di risoluzione inviata al Cliente.

**4.** Ferma restando l'applicazione delle penali di cui al presente articolo, al fine di assicurare il pieno adempimento degli obblighi assunti nei confronti di Telecom Italia il Cliente intestatario di più contratti autorizza Telecom Italia a rivalersi delle somme di cui sia risultato moroso sugli altri abbonamenti relativi ai servizi disciplinati dalle presenti condizioni generali.

## Art. 19 - Sospensione per ritardato pagamento

**1.** Fatti salvi gli altri casi di sospensione del Servizio e quanto disposto in materia di indennità per ritardato pagamento, Telecom Italia, previa comunicazione anche telefonica, può sospendere il Servizio al Cliente che non provveda al pagamento della fattura entro la data di scadenza ivi riportata secondo quanto disposto nei successivi commi.

**2.** Al Cliente con almeno un contratto attivo da oltre tre anni, che abbia pagato entro le rispettive scadenze le fatture dell'ultimo anno e ritardi nel pagamento di una successiva fattura, Telecom Italia provvederà a comunicare la mancata ricezione del pagamento medesimo inserendo un messaggio sulla fattura nel bimestre successivo. Trascorsi inutilmente 7 giorni dalla scadenza della fattura sulla quale è riportato il messaggio di cui al capoverso precedente, Telecom Italia provvederà a comunicare al Cliente che il Servizio potrà essere sospeso qualora, entro e non oltre 7 giorni dalla comunicazione stessa, non venga pagata la fattura insoluta.

**3.** Al Cliente che abbia sottoscritto uno o più contratti da meno di tre anni e che abbia pagato entro le rispettive scadenze le fatture dell'ultimo anno e ritardi nel pagamento di una successiva fattura, Telecom Italia provvederà a comunicare la mancata ricezione del pagamento medesimo e la possibile sospensione del Servizio inserendo un messaggio sulla fattura del bimestre successivo. Trascorsi inutilmente 7 giorni dalla scadenza della fattura sulla quale è riportato il messaggio di cui al capoverso precedente il Servizio potrà essere sospeso.

**4.** Al Cliente che non abbia pagato entro le rispettive scadenze almeno una delle fatture dell'ultimo anno e ritardi il pagamento di una fattura successiva, Telecom Italia si riserva, dopo 15 giorni dalla data di scadenza della fattura stessa, di comunicare preventivamente che il Servizio sarà sospeso trascorsi 10 giorni dalla comunicazione di sollecito stessa. In assenza di una specifica

comunicazione di sollecito, Telecom Italia provvederà a comunicare al Cliente la mancata ricezione del pagamento medesimo inserendo un messaggio sulla fattura del bimestre successivo. Alla data di scadenza della fattura sulla quale è riportato il messaggio suddetto, il Servizio potrà essere sospeso.

**5.** Nel caso di Cliente al quale sia stato in precedenza sospeso il Servizio nel corso dell'ultimo anno, Telecom Italia procederà alla sospensione del Servizio, previa comunicazione, dal quinto giorno successivo alla data di scadenza indicata sulla fattura insoluta.

**6.** Al Cliente che, pur trovandosi nelle situazioni di cui ai commi 4 o 5, paghi le fatture dell'anno successivo nei termini di scadenza, Telecom Italia tornerà ad applicare la disciplina prevista ai commi 2 o 3.

**7.** La sospensione del Servizio nel caso in cui il Cliente sia intestatario di più contratti, si applica a tutti i servizi fatturati congiuntamente in fattura.

**8.** Il Cliente a cui sia stato sospeso il Servizio, per ottenerne il ripristino prima che il relativo abbonamento sia risolto, è tenuto a corrispondere a Telecom Italia quanto dovuto a qualsiasi titolo, ragione o causa. Il Servizio verrà riattivato entro due giorni lavorativi successivi alla comunicazione dell'avvenuto pagamento della somma dovuta e previo relativo accertamento da parte di Telecom Italia. In ogni caso il Cliente avrà la possibilità di utilizzare i numeri di emergenza così come stabilito all'articolo 31.

## Art. 20 - Risoluzione contrattuale

Trascorsi 15 giorni dalla data di sospensione del Servizio, determinatasi per qualsiasi causa, Telecom Italia può risolvere di diritto l'abbonamento, dando al Cliente un preavviso tramite raccomandata con avviso di ricevimento di almeno 10 giorni dalla data di ricevimento della stessa.

In tal caso il Cliente sarà tenuto a corrispondere a Telecom Italia gli importi dovuti relativamente al Servizio fruito fino alla data dell'avvenuta risoluzione e l'importo di 34,90 (trentaquattro e novanta) euro IVA inclusa a fronte dei costi sostenuti da Telecom Italia per le prestazioni di disattivazione. Resta salvo il diritto di Telecom Italia al risarcimento del maggior danno.

Telecom Italia si riserva la facoltà di cedere a società terze tutte le somme di cui sia rimasta creditrice all'atto della cessazione del contratto nel rispetto delle disposizioni di cui all'art. 1264 c.c.

## Art. 21 - Procedure concorsuali

L'abbonamento si intende risolutivamente condizionato ai sensi degli artt. 1353 e 1360, secondo comma, c.c. in caso di assoggettamento del Cliente ad una qualsiasi delle procedure concorsuali di cui al R.D. 16 marzo 1942, n. 267, come modificato dal D.lgs. 9 gennaio 2006, n. 5 e successive modifiche ed integrazioni e dal D.lgs. 8 luglio 1999, n. 270 e successive modifiche ed integrazioni. In tali casi, Telecom Italia comunicherà al Cliente di avvalersi della facoltà di risolvere l'abbonamento dandogliene preavviso tramite raccomandata con avviso di ricevimento.

## Art. 22 - Cambio Numero

**1.** Telecom Italia può modificare per ragioni tecniche il numero telefonico assegnato al Cliente, dando allo stesso almeno 90 giorni solari di preavviso, avvertendolo per iscritto.

**2.** In questo caso Telecom Italia si impegna a fornire un servizio di informazione senza costi per il Cliente, circa la modifica del numero, per un periodo di 45 giorni solari a decorrere dalla data di modifica del numero. Il periodo di fonia gratuita è esteso per un periodo di ulteriori 15 giorni se la richiesta di cambio numero ricade nel periodo compreso dal 1 luglio al 31 agosto. Sono fatte salve le ragioni di riservatezza nei casi di cui all'articolo 23.

**3.** Se Telecom Italia effettua il cambio numero senza ottemperare a quanto sopra previsto, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al successivo articolo 26 ed avrà la possibilità di richiedere il maggior danno subito, come previsto dal Codice Civile.

**4.** A richiesta del Cliente è prolungato, a pagamento, il servizio di informazione di cambio numero per il periodo massimo del successivo quadrimestre.

**5.** Il Cliente può richiedere a Telecom Italia che il messaggio di cambio numero sia fornito anche in una lingua diversa dall'italiano. Questo servizio viene reso compatibilmente con le risorse tecniche disponibili ed è a pagamento tranne nei casi previsti per legge.

**6.** Il Cliente può richiedere a Telecom Italia di cambiare il proprio numero. Sarà data priorità alle richieste originate da molestie per le quali sia stata sporta denuncia all'Autorità Giudiziaria.

7. Il cambio numero avviene in totale esenzione spese per il Cliente solo nel caso di disguidi causati per assegnazione, da parte Telecom Italia di numeri liberi da poco tempo.

8. Il servizio di cui al comma precedente è fornito compatibilmente con le risorse tecniche disponibili ed è a pagamento secondo le condizioni economiche vigenti. Della data di cambiamento del numero sarà fornita tempestiva comunicazione.

9. Telecom Italia nell'assegnare i numeri ai Clienti utilizzerà un criterio che tenga conto di quelli liberi da maggior tempo.

### Art. 23 - Elenco telefonico dell'area geografica di appartenenza

1. Il Cliente, previo consenso, viene gratuitamente inserito nell'elenco abbonati al servizio telefonico dell'area geografica di appartenenza, con le indicazioni dallo stesso fornite all'atto della richiesta del Servizio.

2. Il Cliente può richiedere gratuitamente di non essere incluso nell'elenco abbonati, di ottenere che il suo indirizzo sia in parte omesso e, se ciò è fattibile dal punto di vista linguistico, di non essere contraddistinto da un riferimento che ne rilevi il sesso.

3. Il Cliente ha altresì diritto, previa richiesta, a che i suoi dati personali non siano utilizzati per l'invio di materiale pubblicitario.

4. Telecom Italia aggiorna l'elenco telefonico dell'area geografica di appartenenza con cadenza annuale e lo mette a disposizione del Cliente, facendolo recapitare nel luogo dove è ubicato l'impianto telefonico, addebitando in fattura le sole spese di recapito. Nulla è dovuto al personale addetto alla consegna degli elenchi telefonici.

5. In ogni caso, anche in relazione a quanto previsto al successivo articolo 33, le condizioni di cui al presente articolo verranno tempestivamente adeguate alle norme che di volta in volta disciplineranno la protezione dei dati personali e la riservatezza delle comunicazioni.

### Art. 24 - Subentro

1. Il cambiamento della persona fisica o giuridica, impresa, ente o associazione, a cui l'abbonamento è intestato è soggetto al pagamento dell'indennità di subentro. L'indennità di subentro non è dovuta nei casi di successione a titolo universale o particolare, o quando il subentro avviene fra persone conviventi dello stesso nucleo familiare.

2. L'indennità di subentro non è inoltre dovuta nei casi di trasformazione della denominazione o della ragione sociale o di cambio del titolare di impresa.

3. Il subentrante, in qualità di cessionario del contratto di abbonamento, assume la medesima posizione giuridica del precedente intestatario, succedendo in tutti i crediti ed accollandosi tutti i debiti derivanti dal rapporto contrattuale, ivi inclusi eventuali debiti inerenti a prestazioni già eseguite.

### Art. 24 bis - Subentro per gli operatori alternativi

Le richieste di subentro presentate da un operatore alternativo sono condizionate al rispetto da parte dell'Operatore alternativo delle condizioni sotto indicate che l'operatore alternativo comunicherà a Telecom Italia:

- ▶ dichiarazione di autorizzazione al subentro in originale del Cliente, attestante la veridicità di quanto dichiarato dall'Operatore alternativo;
- ▶ la disponibilità, a titolo di locazione o di proprietà, del locale in cui la linea risulta attestata;
- ▶ la proprietà dell'apparecchiatura attestata sulla linea su cui opererà il subentro;
- ▶ l'utilizzo della linea oggetto del subentro esclusivamente per proprie esigenze strumentali e/o del proprio personale.

Le medesime condizioni devono essere rispettate dall'operatore alternativo anche in caso di richieste di attivazione del Servizio, così come previsto dall'articolo 1, comma 3 delle presenti condizioni generali.

### Art. 25 - Trasloco

1. Il Cliente che intende traslocare la propria linea telefonica deve darne comunicazione a Telecom Italia che provvederà all'effettuazione del trasloco entro 10 giorni dalla richiesta del Cliente fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica, ovvero nei tempi concordati con il Cliente stesso mantenendo il medesimo numero ove tecnicamente possibile. Telecom Italia indica al momento della richiesta la data di appuntamento, anche ove concordata con il cliente, in cui è previsto l'intervento del tecnico presso il luogo di ubicazione dell'impianto. Le date potranno essere confermate o rimodulate da Telecom Italia anche tramite invio di SMS.

2. Il Cliente è tenuto a corrispondere il contributo previsto per il

trasloco ed, altresì, eventuali diversi prezzi e corrispettivi determinati in conseguenza dello stesso, che dovranno essergli preventivamente comunicati.

3. Se il Cliente dichiara di non avere interesse a mantenere attivo, nel frattempo, l'impianto da traslocare, Telecom Italia sospende, a decorrere dalla data indicata dal Cliente, il Servizio fino a quando il trasloco non sarà effettuato.

4. In caso di morosità del Cliente, Telecom Italia non effettuerà il trasloco fino a quando il Cliente stesso non avrà provveduto a sanare la morosità pendente, come previsto nel precedente articolo 5.

5. Fatto salvo quanto previsto dal precedente comma 4, nei casi in cui Telecom Italia effettui in ritardo il trasloco rispetto ai tempi concordati ovvero alla data di appuntamento di previsto trasloco già indicata, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al successivo art. 26 ed avrà la possibilità di richiedere il maggior danno, come previsto dal Codice Civile.

### Art. 26 - Ritardi nell'adempimento degli obblighi assunti da Telecom Italia nella fornitura del Servizio

1. Qualora Telecom Italia non rispetti i termini previsti per l'attivazione del Servizio, la riparazione di un guasto, la variazione del numero telefonico, l'effettuazione di un trasloco, di cui rispettivamente agli articoli 4.1, 7.2, 22.1, 22.2 e 25.1, il Cliente ha diritto ad un indennizzo pari al 50% del canone mensile corrisposto dal Cliente per ogni giorno lavorativo di ritardo incluso il sabato o di inadempimento delle condizioni di volta in volta stabilite e avrà la possibilità di richiedere il maggior danno subito, come previsto dal Codice Civile. In caso di ritardo nell'attivazione di un nuovo impianto o di un trasloco, l'indennizzo viene riconosciuto automaticamente.

2. Tale indennizzo non trova applicazione se il ritardo è imputabile o comunque ascrivibile al Cliente ovvero a terzi diversi da Telecom Italia, considerando come Telecom Italia anche i suoi subfornitori/subappaltatori e comunque non sia possibile rispettare i termini concordati o la data di appuntamento già indicata per cause non imputabili a Telecom Italia.

### Art. 27 - Errori di sospensione del Servizio

Qualora il Cliente venga sospeso dalla fornitura del Servizio per errore, ha diritto ad un indennizzo pari al 50% del canone mensile di abbonamento corrisposto dal Cliente per ogni giorno solare di sospensione indebita.

### Art. 28 - Errori nell'elenco telefonico

1. In caso di errore nell'inserimento nell'elenco telefonico dell'area geografica di appartenenza del numero telefonico o del nominativo del Cliente indicati nella richiesta, Telecom Italia corrisponderà un indennizzo pari a due mensilità del canone di abbonamento corrisposto dal Cliente e ove sia tecnicamente possibile, metterà gratuitamente a disposizione per due mesi un servizio vocale di segnalazione del numero corretto.

2. In caso di omissione nell'inserimento del Cliente nell'elenco telefonico degli abbonati dell'area geografica di appartenenza, Telecom Italia corrisponderà un indennizzo pari a quattro mensilità del canone di abbonamento corrisposto dal Cliente.

3. Telecom Italia non è comunque responsabile né di eventuali errori nell'inserimento dei dati in elenco ad essa non imputabili né della veridicità di titoli o qualifiche ovvero di ogni altro dato e/o informazione dichiarati dal Cliente a Telecom Italia.

### Art. 29 - Modalità di pagamento delle indennità

Telecom Italia detraerà le indennità dovute al Cliente a partire dalla prima fattura utile operando in compensazione, e applicando - nel caso in cui non siano state riconosciute le indennità dovute sulla prima fattura utile - le stesse percentuali previste per l'indennità di cui all'articolo 18, ovvero provvederà alla loro liquidazione nei casi di cessazione del rapporto, salvo eventuali conguagli.

### Art. 30 - Consumi anomali

Nel caso si verifichino consumi anomali ovvero si evidenzino comportamenti che determinino un rischio di danno economico per Telecom Italia, Telecom Italia si riserva di informare il Cliente, anche tramite messaggio fonico o un telegramma, e di inviare una fattura anticipata e/o di sospendere, precauzionalmente, nei limiti di fattibilità tecnica ed informando, ove possibile, il Cliente l'accesso alle numerazioni/direttrici interessate dal traffico anomalo.

Tutti i servizi interessati dalla sospensione verranno ripristinati nella loro interezza non appena il Cliente avrà pagato il traffico sviluppato su detti servizi ed avrà prestato le ulteriori garanzie eventualmente

richieste da Telecom Italia stessa. In ogni caso resta salva la facoltà del Cliente di ricorrere alla procedura di reclamo così come previsto nell'articolo 17.

### Art. 30 bis - Disabilitazione delle chiamate

1. Telecom Italia, in conformità a quanto previsto dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D.lgs. 259/2003) e dalle successive disposizioni regolamentari emanate dalle Autorità competenti, fornisce la linea telefonica disabilitata in modalità permanente verso alcune numerazioni relative ai servizi a sovrapprezzo e verso le numerazioni internazionali e satellitari di elevato costo, salvo richiesta contraria del Cliente. In alternativa, sempre a richiesta del Cliente, Telecom Italia fornisce specifiche prestazioni di blocco selettivo delle chiamate che consentono di abilitare/disabilitare la linea in modalità controllata dal Cliente, tramite l'utilizzo di un codice personale (PIN), verso determinate tipologie di numerazioni.

2. Telecom Italia informa i Clienti mediante comunicazione scritta e/o idonea campagna informativa riguardo alla disabilitazione permanente e alla disponibilità delle diverse prestazioni di autodisabilitazione a PIN, descrivendone i contenuti di dettaglio, le caratteristiche e le opzioni accessibili e praticabili tecnicamente attraverso procedure semplici e chiare. In ogni caso il Cliente può ottenere informazioni dettagliate sulla disabilitazione permanente o conoscere le caratteristiche dei diversi servizi di autodisabilitazione con PIN disponibili chiamando lo specifico numero gratuito 4.81.81 oppure attraverso lo sportello telefonico 187 e 191, il sito [www.telecomitalia.it](http://www.telecomitalia.it) e sito [www.impresasemplice.it](http://www.impresasemplice.it).

### Art. 31 - Chiamate di emergenza e comunicazioni dirette al Cliente

La sospensione del Servizio, per qualsiasi motivo disposta da Telecom Italia sulla base delle presenti condizioni generali di abbonamento, dovrà fare salva la possibilità di utilizzare i numeri di emergenza 112, 113, 114, 115, 118 e di ricevere chiamate, come da disposizioni di legge, in tutti i casi in cui ciò è tecnicamente possibile.

### Art. 32 - Informazioni fornite a Telecom Italia

1. Il Cliente è tenuto a fornire le informazioni e/o i dati necessari per la fornitura del Servizio ed eventualmente quelle relative all'attività svolta in relazione all'utilizzo del Servizio stesso.

2. Le suddette informazioni, della cui veridicità è responsabile il Cliente, debbono essere rese a Telecom Italia che le mantiene riservate e complete.

3. A questo proposito il Cliente si impegna a comunicare al più presto, anche telefonicamente, qualunque cambiamento relativo a tali informazioni.

### Art. 33 - Trattamento dei dati personali

Il trattamento dei dati personali forniti dal Cliente per l'attivazione del Servizio, avverrà nel rispetto delle disposizioni del Codice in materia di protezione dei dati personali (D.lgs. 196/2003) e successive modificazioni e integrazioni, con modalità idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza. I dati personali del Cliente saranno trattati per finalità connesse alla fornitura del Servizio e, previo suo consenso, per finalità ulteriori, come specificamente riportato da Telecom Italia nell'Informativa privacy in allegato alle presenti condizioni generali.

### Art. 34 - Qualità del Servizio

Telecom Italia, in conformità agli obblighi stabiliti dalla normativa vigente e tenendo conto delle norme internazionali, trasmette periodicamente all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni una relazione contenente dati consuntivi sulla qualità del Servizio reso ed ogni altro indicatore utile eventualmente stabilito dalla normativa specifica emanata dalla predetta Autorità e dai parametri individuati da Telecom Italia previsti nell'articolo 5 della Carta dei Servizi.

### Art. 35 - Procedura di Conciliazione

Il Cliente che, in relazione al rapporto contrattuale con Telecom Italia, lamenti la violazione di un proprio diritto od interesse ed intenda agire in via giudiziaria, deve preventivamente promuovere il tentativo obbligatorio di conciliazione secondo quanto previsto dalle vigenti norme emanate dalla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera 173/07/CONS.

### Art. 36 - Norme finali

Il presente documento, inviato al Cliente, intende assolvere anche agli obblighi di informazione ai quali è tenuto il fornitore del servizio in conformità con le disposizioni normative previste per i contratti a distanza e per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali (Codice del Consumo). Le presenti condizioni generali sono soggette alle modifiche e/o integrazioni imposte con appositi atti e/o provvedimenti di carattere normativo e regolatorio.

## Le condizioni economiche di Abbonamento e i prezzi delle comunicazioni dell'Offerta di Base di Telecom Italia

### L'Offerta di Base si applica ai clienti che non sottoscrivono una specifica offerta di diverso contenuto

Le condizioni economiche di abbonamento al servizio di telefonia variano a seconda della categoria di abbonamento previste con il D.M. 28/2/97 pubblicato sul Supplemento Ordinario alla G.U. del 7/3/97:

#### ABBONAMENTO AFFARI (CATEGORIA A)

Tutti gli abbonamenti intestati a clienti che svolgono attività imprenditoriali o professionali.

#### ABBONAMENTO RESIDENZIALE (CATEGORIA B)

Primo abbonamento in abitazione privata ove non si svolga attività di affari o professionale, a chiunque intestato delle persone componenti un nucleo familiare anagrafico.

#### ULTERIORI ABBONAMENTI (CATEGORIA C)

Ulteriori abbonamenti, dopo il primo classificato in categoria B e con le stesse caratteristiche di quest'ultimo, a chiunque intestati delle persone costituenti lo stesso nucleo familiare anagrafico, nella stessa o in altra abitazione.

#### ABBONAMENTO BASE ISDN

Abbonamento per accesso alla rete numerica integrata nei servizi (ISDN).

#### ABBONAMENTO UNIDIREZIONALE ENTRANTE

Abbonamento, ulteriore ad un primo abbonamento in categoria AoB, per collegamenti alla centrale di competenza a traffico solo entrante.

#### IMPIANTI O TRASLOCHI CON OPERE AGGIUNTIVE FUORI CENTRO ABITATO

In caso di nuovo impianto o trasloco che necessita la realizzazione di un collegamento telefonico fuori centro abitato (c.d. aree OPA) con opere aggiuntive, oltre al contributo di attivazione riportato nella tabella, è dovuto dal richiedente un contributo supplementare a fondo perduto (c.d. contributo OPA) secondo quanto previsto della Delibera AGCom n. 385/11/CONS. Il costo relativo al contributo OPA sarà calcolato sulla base del listino allegato alla citata Delibera e comunicato con uno specifico preventivo al richiedente per la successiva accettazione.

### COSTI DI ABBONAMENTO MENSILE

	Linea base	Categoria A	Categoria B e C	Categoria B agevolazione social card	Categoria B agevolazione "fasce sociali"	Unidirezionale entrante residenziali	Unidirezionale entrante affari	Linee ISDN accesso base singolo	Residenziali	Affari
€ (IVA ESCLUSA)		22,50	14,38	12,14	6,875	14,38	22,50		16,53	31,00
€ (IVA INCLUSA)		27,23	17,40	14,69	8,32	17,40	27,23		20,00	37,51

Per i clienti affari sono disponibili anche i servizi di Gruppo a Numerazione Ridotta (GNR semplici e con Selezione Passante) e le linee ISDN con Accesso Base Multiplo, con Accesso Primario ISDN singolo o multiplo le cui condizioni economiche si possono conoscere chiamando il 191 o visitando il sito [www.impresasemplice.it](http://www.impresasemplice.it).

### CONTRIBUTI PER NUOVI IMPIANTI, TRASLOCHI e SUBENTRI

	Contributo di attivazione		Trasloco	Subentro**		Contributo di attivazione		Trasloco	Subentro**
	Nuovo impianto	Passaggio da altro operatore a TI				Nuovo impianto	Passaggio da altro operatore a TI		
<b>Linea base</b>	<b>Residenziali: Categorie B e C - Linee unidirezionali entranti *</b>				<b>Linee ISDN</b>	<b>Residenziali</b>			
€ (IVA ESCLUSA)	80,00	80,00	60,00	16,20	€ (IVA ESCLUSA)	80,00	80,00	60,00	16,20
€ (IVA INCLUSA)	96,80	96,80	72,60	19,60	€ (IVA INCLUSA)	96,80	96,80	72,60	19,60
<b>Linea base</b>	<b>Affari: Categoria A - Linee unidirezionali entranti *</b>				<b>Linee ISDN (accesso base)</b>	<b>Affari</b>			
€ (IVA ESCLUSA)	100,00	100,00	60,00	16,20	€ (IVA ESCLUSA)	100,00	100,00	60,00	16,20
€ (IVA INCLUSA)	121,00	121,00	72,60	19,60	€ (IVA INCLUSA)	121,00	121,00	72,60	19,60

La spesa del contributo di attivazione, a richiesta del cliente, può essere rateizzata in 24 mensilità senza maggiorazioni. In caso di cessazione del servizio è previsto un costo di disattivazione della linea pari a 28,84 euro IVA esclusa (34,90 euro IVA inclusa). Tale contributo è unico e si applica alle cessazioni della linea, del servizio ADSL o di entrambi.

\* Tale collegamento permette solo di ricevere le telefonate e può essere richiesto oltre il primo abbonamento, compatibilmente con la disponibilità degli impianti e con le esigenze del pubblico servizio.

\*\* Il subentro è a titolo gratuito nei casi di successione a titolo universale o particolare, di trasformazione della denominazione o ragione sociale o di cambio del titolare dell'impresa, nonché dei casi di subentro tra persone componenti uno stesso nucleo familiare anagrafico. Il subentro, sia gratuito sia a pagamento, comporta la prosecuzione di tutti gli oneri contrattuali del precedente intestatario.

### Agevolazioni

Esistono quattro tipi di agevolazioni economiche per la clientela Residenziale:

1. La riduzione superiore al 50% del costo di abbonamento mensile della linea base di categoria B per le "fasce sociali" definite dalle delibere AGCom 314/00/CONS e 330/01/CONS.
2. L'esenzione totale dal pagamento del costo di abbonamento mensile della linea base di categoria B definita

dalle delibere AGCom 314/00/CONS, 330/01/CONS e 514/07/CONS.

3. L'agevolazione Social Card per la linea base di categoria B.

4. La riduzione del 50% del costo di abbonamento mensile ADSL, per chi ha o richiede un'offerta ADSL di tipo flat o semiflat; la navigazione gratuita in Internet per almeno 90 ore mensili, per chi ha o richiede un'offerta ADSL a consumo; navigazione Internet gratuita, per chi utilizza

collegamenti dial up su linea base di categoria B o ISDN (delibere AGCom 514/07/CONS e 202/08/CONS).

Per richiedere le agevolazioni si devono soddisfare requisiti economici e/o sociali. Gli aventi diritto per ottenere l'agevolazione devono compilare l'apposito modulo predisposto da Telecom Italia.

Tutte le informazioni sono disponibili sul sito internet [www.telecomitalia.it](http://www.telecomitalia.it) oppure chiamando il Servizio Clienti 187.





## Tipologia e prezzi delle Comunicazioni da telefono privato

### Numerazione Nazionale e modalità di addebito

La numerazione nazionale è univoca: ciò significa che ogni linea è caratterizzata da un numero telefonico (prefisso del distretto più numero dell'abbonato) che è assegnato ad un solo ed unico abbonato in ambito nazionale. Per chiamare un abbonato occorre sempre effettuare la selezione completa (prefisso più numero dell'abbonato), anche per le chiamate urbane.

### Le comunicazioni telefoniche nazionali sono così classificate:

DENOMINAZIONE	DESCRIZIONE
Locali	Comunicazioni tra abbonati appartenenti allo stesso Distretto (abbonati aventi lo stesso prefisso).
Interurbane	Comunicazioni tra abbonati appartenenti a Distretti diversi (abbonati con prefissi diversi).



## Prezzi delle comunicazioni nazionali e verso i cellulari

I prezzi delle chiamate variano a seconda del tipo di abbonamento stipulato dal chiamante, come di seguito indicato:

### CLIENTI RESIDENZIALI

#### Come calcolare l'importo di una comunicazione

Il prezzo di ogni comunicazione sia verso rete fissa che verso cellulari viene calcolato sulla base della durata della conversazione tariffata a scatti anticipati di 60 secondi più un importo iniziale alla risposta.

#### Chiamate dai telefoni di rete fissa con contratto Residenziale (linee base - categorie B e C - e linea ISDN Residenziale)

##### Comunicazioni nazionali (locali e interurbane) e verso cellulari

L'importo alla risposta e l'importo al minuto sono uguali per tutte le tipologie di chiamate (nazionali e cellulari) senza distinzioni tra operatori (fissi o mobili) e tra fasce orarie. Inoltre, superate le 3 ore di conversazione al mese verso i numeri fissi nazionali, il prezzo complessivo di ciascuna chiamata viene scontato del 50%.

	Importo alla risposta (in € cent)	Importo al minuto (in € cent)
<b>Chiamate verso numeri fissi nazionali e cellulari</b>	<b>4,13 (5,00 IVA inclusa)</b>	<b>4,13 (5,00 IVA inclusa)</b>
<b>Chiamate verso numeri fissi nazionali</b>	<b>sconto 50% oltre le 3 ore al mese di conversazione</b>	

La tariffazione è a scatti anticipati di 60 secondi e tale modalità si applica anche al conteggio della soglia di 30 ore/mese

### CLIENTI AFFARI

#### Come calcolare l'importo di una comunicazione

Il prezzo delle comunicazioni nazionali (locali e interurbane) è pari all'importo alla risposta, indipendentemente dalla durata della chiamata. Il prezzo delle comunicazioni verso i cellulari viene calcolato sulla base della durata effettiva della conversazione espressa in secondi, più un importo iniziale alla risposta. Per calcolare il costo della conversazione, basta dividere il prezzo al minuto per 60, moltiplicare questo valore per il numero dei secondi di conversazione e aggiungere l'importo iniziale. Questo valore costituisce l'importo da addebitare alla singola conversazione. Sul Conto Telecom Italia vengono indicati il costo e la durata delle conversazioni.

#### Chiamate dai telefoni di rete fissa con contratto Affari (linee base - categorie A - e linea ISDN Affari)

##### Comunicazioni nazionali (locali e interurbane)

E' previsto un importo fisso a chiamata pari a 20,00 € cent (24,20 € cent IVA inclusa) alla risposta indipendentemente dalla durata e senza distinzione di fascia oraria

**Comunicazioni verso i cellulari** L'importo alla risposta è pari a 20,00 € cent (24,20 € cent IVA inclusa) e il prezzo minutarario è unico per tutti gli operatori mobili e senza distinzione di fascia oraria.

<b>Chiamate verso i cellulari (prezzo € cent al minuto)</b>	<b>3,00 (3,63 IVA inclusa)</b>
---	--------------------------------



## Prezzi delle comunicazioni internazionali

Il prezzo di una comunicazione telefonica internazionale varia a seconda del Paese chiamato ed è calcolato sulla base della durata effettiva della conversazione, più un importo iniziale fisso (Delibera N. 170/99 dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni). Per alcuni Paesi si applicano prezzi differenziati a seconda che si effettui una chiamata verso numerazioni di rete fissa o mobile dell'operatore estero.

Zona	Paesi	Importo alla risposta (in € cent)	Prezzi al minuto (in € cent)	
			Verso telefono fisso	Verso telefono mobile
1	Andorra, Austria, Belgio, Danimarca, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Irlanda, Liechtenstein, Lussemburgo, Norvegia, Paesi Bassi, Portogallo (incluse le Isole Azzorre e Madeira), Principato di Monaco, Regno Unito, Slovenia, Spagna, Svezia, Svizzera	25,82 (31,24 IVA inclusa)	15,10 (18,27 IVA inclusa)	33,60 (40,66 IVA inclusa)
	Canada e Stati Uniti d'America (tutti gli Stati)		15,10 (18,27 IVA inclusa)	
2	Albania, Bosnia, Bulgaria, Croazia, Repubblica Ceca, Cipro, Ungheria, Islanda, Gibilterra, Libia, Macedonia, Malta, Polonia, Romania, Repubblica Slovacca, Serbia, Montenegro	25,82 (31,24 IVA inclusa)	30,00 (36,30 IVA inclusa)	41,67 (50,42 IVA inclusa)
	Isole Faer Oer, Tunisia		30,00 (36,30 IVA inclusa)	
3	Algeria, Bielorussia, Estonia, Lettonia, Lituania, Moldavia, Marocco, Russia, Turchia, Ucraina	25,82 (31,24 IVA inclusa)	41,67 (50,42 IVA inclusa)	54,17 (65,55 IVA inclusa)
4	Australia, Cina, Hong Kong, Israele, India, Indonesia, Giappone, Corea del Sud, Nuova Zelanda, Palestina, Filippine, Taiwan, Timor Est	25,82 (31,24 IVA inclusa)	70,83 (85,70 IVA inclusa)	83,33 (100,83 IVA inclusa)
	Malaysia, Singapore, Thailandia		70,83 (85,70 IVA inclusa)	
5	Argentina, Brasile, Cile, Colombia, Egitto, Messico, Perù, Sud Africa, Venezuela	25,82 (31,24 IVA inclusa)	82,63 (99,98 IVA inclusa)	95,85 (115,98 IVA inclusa)
	Arabia Saudita, Bolivia, Ecuador, Paraguay, Portorico		82,63 (99,98 IVA inclusa)	
6	Bahamas, Barbados, Bhutan, Comore, Eritrea, Etiopia, Laos, Micronesia, Repubblica Centrafricana, Siria, Sudan	25,82 (31,24 IVA inclusa)	140,84 (170,42 IVA inclusa)	149,17 (180,50 IVA inclusa)
	Tutti i paesi non inclusi nelle altre zone		140,84 (170,42 IVA inclusa)	
	Prefisso satellitare Globalstar 008819		166,00 (200,86 IVA inclusa)	
7	Cayman, Kiribati, Montserrat, Nuova Caledonia, Papua Nuova Guinea, Samoa	25,82 (31,24 IVA inclusa)	263,52 (318,86 IVA inclusa)	300,00 (363,00 IVA inclusa)
	Ascension, Anguilla, Cook, Diego Garcia, Dominica, Figi, Grenada, Guam, Guinea Bissau, Haiti, Isole Vergini Britanniche, Kampuchea (Cambogia), Marianne, Marshall, Mongolia, Myanmar (Birmania), Nauru, Nepal, Niue, Norfolk, Palau, Polinesia Francese, Saint Lucia, Saint Vincent e Grenadine, Salomone, Samoa Americane, Sao Tome' e Principe, Suriname, Tokelau, Tonga, Turks E Caicos, Tuvalu, Wallis e Futuna, Repubblica Democratica del Congo, Vanuatu		263,52 (318,86 IVA inclusa)	

**Nota:** Per le chiamate verso le numerazioni con prefisso 0037866 (cellulari dell'operatore San Marino Telecom della Repubblica di San Marino) si applica un importo alla risposta di 7,94 € cent (6,56 € cent IVA esclusa) e un prezzo al minuto di 15,86 € cent (13,11 € cent IVA esclusa).

**Nota:** Per le chiamate verso le numerazioni con prefissi 0037858 (numerazione della Repubblica di San Marino per servizi vocali nomadici) e 0037881 si applica un importo alla risposta di 7,94 € cent (6,56 € cent IVA esclusa) e un prezzo al minuto di 9,08 € cent (7,5 € cent IVA esclusa).



## Prezzi delle comunicazioni da telefono pubblico

La tariffa applicata a tutte le conversazioni in partenza da telefono pubblico è a scatti. Il costo di ciascuno scatto è di 10 € cent (IVA inclusa). La tariffa viene determinata moltiplicando per 10 € cent il numero degli scatti della conversazione (compresi quindi gli scatti alla risposta, laddove previsti).

### Comunicazioni locali e interurbane



Tipo di traffico		Numero di scatti alla risposta	Ritmo di tariffazione (in secondi)
Locale e Nazionale Pagamento con schede telefoniche prepagate standard	<b>Giorni feriali</b>	<b>1</b>	<b>54</b>
	<b>Giorni festivi</b>	<b>1</b>	<b>293</b>
Locale e Nazionale Pagamento con monete	<b>Tutti i giorni</b>	<b>1</b>	<b>54</b>

### Comunicazioni verso i telefoni cellulari



Operatore Mobile di destinazione	Numero di scatti alla risposta	Ritmo di tariffazione (in secondi)
<b>TIM - VODAFONE - WIND - H3G</b>	<b>1</b>	<b>14,00</b>

### Comunicazioni internazionali



Zona	Paese chiamato	Numero di scatti alla risposta	Ritmo di tariffazione(*) (in secondi)	
			Verso Rete Fissa	Verso Rete Mobile
1	Andorra, Austria, Belgio, Danimarca, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Irlanda, Liechtenstein, Lussemburgo, Norvegia, Paesi Bassi, Portogallo (incluse le Isole Azzorre e Madeira), Principato di Monaco, Regno Unito, Slovenia, Spagna, Svezia, Svizzera	3	9,70	7,10
	Canada e Stati Uniti d'America			
			9,70	
2	Albania, Bosnia Erzegovina, Bulgaria, Croazia, Cipro, Gibilterra, Islanda, Libia, Serbia e Montenegro, Macedonia, Malta, Polonia, Rep. Ceca, Rep. Slovacca, Romania, Ungheria	3	9,00	6,60
	Isole Faer Oer, Tunisia			
			9,00	
3	Algeria, Bielorussia, Estonia, Lettonia, Lituania, Marocco, Moldavia, Russia, Turchia, Ucraina	3	7,30	6,40
4	Australia, Cina, Corea del Sud, Filippine, Giappone, Hong Kong, India, Indonesia, Israele, Nuova Zelanda, Palestina, Taiwan, Timor Est	3	6,50	5,00
	Malaysia, Singapore, Thailandia			
			6,50	
5	Argentina, Brasile, Cile, Colombia, Egitto, Messico, Perù, Sud Africa, Venezuela	3	5,40	4,40
	Arabia Saudita, Bolivia, Ecuador, Paraguay, Portorico			
			5,40	
6	Bahamas, Barbados, Bhutan, Comore, Eritrea, Etiopia, Laos, Micronesia, Montserrat, Repubblica Centrafricana, Siria, Sudan	3	4,60	3,80
	Afghanistan, Angola, Antigua e Barbuda, Antille Olandesi, Armenia, Aruba, Azerbaigian, Bahrein, Bangladesh, Belize, Benin, Bermuda, Botswana, Brunei, Burkina Faso (Alto Volta), Burundi, Camerun, Capo Verde, Ciad, Congo, Corea del Nord, Costa d'Avorio, Costarica, Cuba, El Salvador, Emirati Arabi Uniti, Falkland, Gabon, Gambia, Georgia, Ghana, Giamaica, Gibuti, Giordania, Grenada, Groenlandia, Guadalupa, Guatemala, Guayana Francese, Guinea Equatoriale, Guyana, Honduras, Iran, Iraq, Kazakistan, Kenya, Kirghizistan, Kuwait, Lesotho, Libano, Liberia, Macao, Madagascar, Malawi, Maldive, Mali, Martinica, Mauritania, Maurizio, Mayotte, Mozambico, Namibia, Nicaragua, Niger, Nigeria, Oman, Pakistan, Panama, Qatar, Repubblica di Guinea, Repubblica Dominicana, Reunione, Ruanda, Saint Elena, Saint Kitts e Nevis, Saint Pierre e Miquelon, Seicelle, Senegal, Sierra Leone, Somalia, Sri Lanka, Swaziland, Tagikistan, Tanzania, Sao Tome' e Principe, Suriname, Turkmenistan, Uganda, Uruguay, Uzbekistan, Vergini Is. Americane, Vietnam, Yemen, Zambia, Zimbabwe			
			4,60	
7	Cayman, Kiribati, Nuova Caledonia, Papua Nuova Guinea, Samoa	3	2,50	2,00
	Anguilla, Ascension, Cook, Diego Garcia, Domenica, Figi, Guam, Guinea Bissau, Haiti, Isole Vergini Britanniche, Kampuchea (Cambogia), Marianne, Marshall, Mongolia, Myanmar (Birmania), Nauru, Nepal, Niue, Norfolk, Palau, Polinesia Francese, Saint Lucia, Saint Vincent e Grenadine, Salomone, Samoa Americane, Sao Tome' e Principe, Suriname, Tokelau, Tonga, Turks e Caicos, Tuvalu, Wallis e Futuna, Repubblica Democratica del Congo, Vanuatu			
			2,50	

(\*) La differenziazione dei prezzi tra chiamate verso rete fissa o mobile internazionale è applicata solo a chiamate effettuate da telefoni DIGITO

- L'addebito degli scatti avviene all'inizio di ogni intervallo di tempo previsto dal ritmo di tariffazione.
- L'importo dello scatto è pari a 10 € cent (IVA inclusa).

È possibile avere ulteriori informazioni sui prezzi applicati dai telefoni pubblici chiamando il Numero Verde 800-666333 oppure collegandosi al sito Internet [www.telecomitalia.it](http://www.telecomitalia.it)