**COSA E’ LA CARTA DEI SERVIZI**

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

* **illustra i nostri impegni** in relazione all’attività di fornitura dei **servizi di telefonia su rete fissa per la clientela Residenziale e Business** con l’obiettivo di migliorare le nostre prestazioni;
* **riepiloga i tuoi diritti**, nell’ottica di rispondere sempre meglio alle tue aspettative ed esigenze.

Rappresenta inoltre una guida pratica e semplice che percorre tutti i principali momenti del nostro rapporto contrattuale, fornendo anche informazioni utili per accedere e utilizzare i nostri servizi.

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

# Dove puoi trovare la Carta dei Servizi?

* www.elsynet.it
* Servizio Clienti 0172 / 1915106

# LA CARTA SI ARTICOLA IN CINQUE SEZIONI:

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

**INDICE**

|  |  |
| --- | --- |
| **1. I NOSTRI VALORI ………………………………………………………………………………………….** | **Pag. 3** |
| **2. LA NOSTRA OFFERTA ……………………………………………………………………………………** | **Pag. 3** |
| **2.1 LINEA TELEFONICA DI CASA ………………………………………………………………………………………..** | **Pag. 3** |
| **2.2 LINEA ADSL ……………………………………………………………………………………………..** | **Pag. 4** |
| **2.3 LINEA IN FIBRA OTTICA ……………………………………………………………………………...** | **Pag. 4** |
| **2.4 LINEA WIRELESS – Ponte Radio .…………………………………………………………………..** | **Pag. 4** |
| **2.5 SERVIZI DI UTILITA’ E DI INTRATTENIMENTO ……………………………………………………………...** | **Pag. 5** |
| **2.6 PRODOTTI ………………………………………………………………………………………………………………….** | **Pag. 5** |
|  | **Pag. 6** |
| **3. I NOSTRI IMPEGNI ……………………………………………………………………………………….** | **Pag. 6** |
| **3.1 MOMENTI DEL RAPPORTO CONTRATTUALE …………………………………………………………….…** | **Pag. 6** |
| **3.1.1 Scegliere un’offerta …………………………………………………………………………………………………….** | **Pag. 6** |
| **3.1.2 Attivare un’offerta ………………………………………………………………………………………………………** | **Pag. 6** |
| **3.1.3 La Fattura..…………………………………………………………………………………………………………………..** | **Pag. 7** |
| **3.1.4 Come pagare la Fattura..…………………………………………………………………………………………..…** | **Pag. 7** |
| **3.1.5 Assistenza e Manutenzione …………………………………………………………………………………………** | **Pag. 8** |
| **3.1.6 Cessare un’offerta** | **Pag. 8** |
| **3.1.7 Reclami e Procedura di Conciliazione ………………………………………………………………………….** | **Pag. 9** |
| **3.2 INDENNIZZI ………………………………………………………………………………………………………………..** | **Pag. 10** |
|  | **Pag. 11** |
| **4. I NOSTRI PARAMETRI DI QUALITA’ ……………………………………………………………….** | **Pag. 11** |
| **5. I NOSTRI PUNTI DI CONTATTO ……………………………………………………………………..** | **Pag. 12** |
| **GLOSSARIO\* ………………………………………………………………………………………………………** | **Pag. 14** |
| **TABELLE DI QUALITA’ ………………………………………………………………………………………….** | **Pag. 16** |
| **NUMERI DI EMERGENZA, PUBBLICA UTILITA’ E VALENZA SOCIALE …………………….** | **Pag. 19** |

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

**1. I NOSTRI VALORI**

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

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

**2. LA NOSTRA OFFERTA**

In questa sezione descriviamo i **prodotti e i servizi di telefonia fissa.**

**2.1 Linea Telefonica di casa o ufficio**

|  |  |
| --- | --- |
| **LINEA TELEFONICA TRADIZIONALE** | Collega il telefono di casa o del tuo ufficio alla nostra rete e consente di ricevere ed effettuare chiamate secondo le condizioni economiche del profilo tariffario associato. Rende possibile anche la navigazione in internet a bassa velocità (*Dial Up*) |
| **LINEA TELEFONICA**  ***ISDN*** | È una evoluzione della “linea telefonica tradizionale” che consente di disporre di 2 linee telefoniche, utilizzabili contemporaneamente per telefonare e/o navigare in internet a bassa velocità (*Dial up*) |

1 Adottiamo un Sistema di Gestione Ambientale secondo le norme UNI EN ISO 14.000.

**2.2 Linea ADSL**

La connessione a *banda larga*2 con tecnologia *ADSL* consente, attraverso uno specifico modem, di navigare in internet molto più velocemente rispetto alla connessione tradizionale, mantenendo al contempo la linea telefonica sempre libera. E’ possibile poi collegare, anche simultaneamente, più dispositivi (PC, telefoni, *cordless*, *smartphone*, *tablet*, stampanti, TV, *gaming console*, etc.), sia in modalità *wired* che *wireless*.

Per garantire l'integrità della rete e il diritto per tutti i Clienti ad accedere ai servizi di connettività Internet anche nelle fasce orarie in cui il traffico dati è particolarmente elevato, ELSYNET, nel rispetto del principio di parità di trattamento e quando necessario, si riserva la facoltà di introdurre meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazione all’uso delle risorse di rete disponibili per tutte le offerte commerciali che prevedono traffico dati su tecnologia ADSL.

A tal fine ELSYNET, limitatamente alle sole centrali in cui si verificano fenomeni di congestione di traffico, potrà intervenire sulle applicazioni che comportano un maggior consumo di risorse di rete (peer to peer, file sharing ecc.) limitando la banda dedicata a queste ultime ad un valore massimo proporzionale alla banda complessiva disponibile sulla singola centrale.

Questi meccanismi di Network Management, applicati in singole località e solo nelle ore di maggior traffico, hanno l’obiettivo di migliorare la qualità complessiva del servizio e, non pregiudicando l’utilizzo delle applicazioni di file sharing, permettono di garantire anche nelle ore di punta una sufficiente disponibilità di banda per il funzionamento soddisfacente delle altre applicazioni “realtime” (es. navigazione internet, posta elettronica, ecc.).

**2.3 Linea in Fibra Ottica**

La connessione a banda “Ultra” larga basata su *Fibra Ottica* offre elevatissime prestazioni e velocità per navigare in internet, scaricare e scambiare file, telefonare in modalità *VoIP*, ascoltare musica e vedere video in *HD* anche in modalità *on-demand*, utilizzare memorie virtuali remote per archiviare e condividere dati. Consente poi l’uso contemporaneo di più applicazioni e dispositivi (PC, telefoni, *cordless*, *smartphone*, *tablet*, stampanti, TV, *gaming console*, etc.), sia in modalità *wired* che *wireless*.

**2.4 Linea Wireless – Ponte Radio**

La connessione a *banda larga*2 con tecnologia *WIRELESS* consente, attraverso uno specifico radio-modem, di navigare in internet molto più velocemente rispetto alla connessione tradizionale, mantenendo al contempo la linea telefonica sempre libera. E’ possibile poi collegare, anche simultaneamente, più dispositivi (PC, telefoni, *cordless*, *smartphone*, *tablet*, stampanti, TV, *gaming console*, etc.), sia in modalità *wired* che *wireless*.

Per garantire l'integrità della rete e il diritto per tutti i Clienti ad accedere ai servizi di connettività Internet anche nelle fasce orarie in cui il traffico dati è particolarmente elevato, ELSYNET, nel rispetto del principio di parità di trattamento e quando necessario, si riserva la facoltà di introdurre meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazione all’uso delle risorse di rete disponibili per tutte le offerte commerciali che prevedono traffico dati su tecnologia WIRELESS.

A tal fine ELSYNET, limitatamente alle sole centrali in cui si verificano fenomeni di congestione di traffico, potrà intervenire sulle applicazioni che comportano un maggior consumo di risorse di rete (peer to peer, file sharing ecc.) limitando la banda dedicata a queste ultime ad un valore massimo proporzionale alla banda complessiva disponibile sulla singola centrale.

Questi meccanismi di Network Management, applicati in singole località e solo nelle ore di maggior traffico, hanno l’obiettivo di migliorare la qualità complessiva del servizio e, non pregiudicando l’utilizzo delle applicazioni di file sharing, permettono di garantire anche nelle ore di punta una sufficiente disponibilità di banda per il funzionamento soddisfacente delle altre applicazioni “realtime” (es. navigazione internet, posta elettronica, ecc.).

2Per garantire l’accesso di tutti i clienti ai servizi di connettività internet e l’integrità della rete anche nelle fasce orarie in cui il traffico dati è particolarmente elevato, sono previsti meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazione all’uso delle risorse di rete disponibili per le offerte commerciali che prevedono traffico dati. In caso di congestione di traffico, possiamo intervenire sulle applicazioni che usano maggiormente le risorse di rete (*peer to peer*, *file sharing* ecc.) limitandone la banda dedicata.

**2.5 Servizi di Utilità e di Intrattenimento**

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

Grazie a tali servizi è possibile:

* + archiviare dati in modo sicuro su spazi di memoria virtuali raggiungibili da ogni dispositivo e da qualsiasi luogo;
  + proteggere il PC durante la navigazione e tutelare i minori da un uso non corretto di internet;
  + aumentare la velocità della connessione ad internet e giocare online con prestazioni elevate;
  + migliorare la qualità del tempo libero grazie a una vasta gamma di contenuti multimediali di intrattenimento come film, brani musicali, libri, riviste e giochi.
  + avere numeri telefonici aggiuntivi rispetto a quello principale per fare e ricevere contemporaneamente più telefonate utilizzando la connessione ad internet e un telefono *VoIP* o un normale telefono collegato ad un *modem* abilitato al *VoIP*.

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

**2.6 Prodotti**

Abbiamo una vasta gamma di telefoni e di router, anche Wifi, che offriamo in diverse modalità.

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

**3. I NOSTRI IMPEGNI**

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

* + **livelli di Qualità** offerti nei principali momenti del rapporto contrattuale;
  + **indennizzi** corrisposti nel caso del mancato rispetto di un impegno assunto;

# agevolazioni per i clienti con Bisogni Speciali.

**3.1 MOMENTI DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

* + 1. **Scegliere un’offerta**

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

Quando richiedi una nostra offerta, ci impegniamo ad inviarti, con una mail o via posta, una specifica comunicazione che ne evidenzia le caratteristiche, le condizioni commerciali e contrattuali.

Se sei un nuovo cliente e desideri essere presente sugli elenchi telefonici e nei servizi di informazioni elenco abbonati, provvediamo, su richiesta, ad inserire i tuoi dati personali nella Banca Dati3, nonché a modificarli in qualsiasi momento.

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

# Non hai scelto questa offerta?



Se dalla comunicazione commerciale ricevuta ti accorgi che l’offerta non corrisponde a ciò che volevi, puoi richiederne la disattivazione inviando un fax al numero 0172.1910207 oppure una comunicazione scritta a Elsynet Srl – Str.Terlapini n.22 – Bra (Cn) entro la data di scadenza della prima Fattura (nel caso di prodotti) o della quarta Fattura successiva all’attivazione (nel caso di servizi). Ci impegniamo, inoltre, a stornarti (o a restituirti se sono già stati pagati) gli eventuali importi addebitati in Fattura.

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

# Attivare un’offerta

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

# Ci hai ripensato?



Il contratto si perfeziona con l’accettazione da parte nostra della tua richiesta di attivare l’offerta. Se però cambi idea su un’offerta richiesta “a distanza” puoi recedere dal contratto (“diritto di ripensamento”) entro 15 giorni dalla data di perfezionamento del contratto stesso ovvero, nel caso in cui all’offerta sia associata la vendita di un prodotto entro 15 giorni dalla consegna del prodotto stesso. Basta inviare una comunicazione scritta via fax al numero 0172.1910207 oppure una comunicazione scritta a Elsynet Srl – Str.Terlapini n.22 – Bra (Cn) e restituire l’eventuale prodotto inviandolo a Elsynet Srl – Str.Terlapini n.22 – Bra (Cn) entro i 15 giorni dalla comunicazione scritta. I costi della A/R e della spedizione del prodotto saranno a tua carico. In caso di migrazioni da altro Operatore la comunicazione va inviata scritta a Elsynet Srl – Str.Terlapini n.22 – Bra (Cn).

# La Fattura

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

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

# Vuoi evitare i costi di invio della Fattura?



Richiedila al Servizio Clienti Commerciale 0172 1915167 in formato esclusivamente elettronico: eliminerai la Fattura cartacea e i relativi costi e contribuirai a migliorare l’ambiente.

# Come pagare la Fattura

Ecco le principali modalità e i canali autorizzati attraverso cui pagare la Fattura5:

* + - * domiciliazione su conto corrente bancario che puoi richiedere alla tua Banca, direttamente al nostro Servizio Clienti Commerciale 0172 1915167;
      * carte di credito appartenenti ai principali circuiti (Visa, MasterCard, American Express, Diners), senza l’addebito di alcun costo di commissione;
      * bollettino postale;
      * Internet Banking.

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

5 Solo l’utilizzo dei canali convenzionati e da noi autorizzati garantisce l’immediato ed effettivo pagamento della Fattura.

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

# Vuoi non pensare più alla scadenza della Fattura?



Scegli la domiciliazione su conto corrente bancario per essere sempre puntuale nel pagamento. Inoltre con questa modalità l’addebito viene effettuato nell’ultimo giorno in cui scade la Fattura.

# Assistenza e Manutenzione

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

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

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

La manutenzione dei prodotti viene effettuata attraverso, laddove previsto, di un intervento a pagamento per il ritiro del prodotto guasto direttamente all’indirizzo dell’abitazione o del tuo ufficio riportata sul tuo contratto (sede dell’impianto).

Per la linea telefonica di casa, per la linea *ADSL,* linea in *Fibra Ottica e Wireless su ponte radio* forniamo assistenza tecnica tramite il Servizio Clienti al numero 0172 1915106 attivo tutti i giorni lavorativi dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00.

Per la linea telefonica del tuo ufficio o della tua Azienda, per la linea *ADSL,* linea in *Fibra Ottica e Wireless su ponte radio* forniamo assistenza tecnica tramite il Servizio Clienti dedicato il cui numero lo puoi trovare sul tuo contratto attivo tutti i giorni.

# Cessare un’offerta

Se vuoi cessare un’offerta, puoi recedere in qualsiasi momento inviando una lettera raccomandata A/R a Elsynet Srl – Str.Terlapini n.22 – Bra (Cn). In alternativa, il recesso può essere comunicato con modalità telematica tramite posta elettronica certificata al seguente indirizzo amministrazione@pec.elsynet.it.

Ci impegniamo ad evadere la tua richiesta con la massima tempestività, effettuando anche indagini sugli eventuali motivi di insoddisfazione per individuare possibili aree di miglioramento.

Ti ricordiamo di corrispondere gli importi dovuti per l’offerta fruita, nonché il costo per le attività che sosteniamo per la disattivazione.

Tale costo non è invece dovuto quando decidi di recedere per mancata accettazione delle variazioni contrattuali ed economiche7 o quando il tuo accesso ad internet a *banda larga* non rispetta i livelli di qualità previsti contrattualmente 8. Se invece il recesso riguarda il noleggio di prodotti e avviene entro i primi 3 anni, devi pagare un importo percentuale dei canoni residui variabile calcolato a seconda se recedi entro il 1°, 2° o 3° anno dalla consegna del prodotto.

6 In caso di linea telefonica il recesso deve essere comunicato con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla data di decorrenza da te indicata. In caso di offerte *ADSL* e *Fibra* il recesso decorre non oltre 30 giorni dalla tua comunicazione. E’ necessario allegare una fotocopia di un tuo documento d’identità valido. Per disdire altre offerte e prodotti puoi consultare le relative condizioni contrattuali sul sito elsynet.it

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

8 In conformità all'art. 8 comma 6 della delibera AGCom n. 244/08/CSP e successive modificazioni, i parametri sono: banda minima

in *download* e *upload*, ritardo massimo nella trasmissione dei *pacchetti* di traffico, tasso di perdita dei *pacchetti* di traffico. Per i dettagli si rimanda alle relative condizioni contrattuali. Per verificare la qualità della tua connessione ad internet, puoi scaricare gratuitamente dal sito misurainternet.it il software Ne.Me.Sys*,* certificato dall’AGCom nell’ambito del progetto **Misura Internet**. Affinché la misurazione possa essere considerata valida, devi avere cura di osservare le condizioni operative di utilizzo del software di cui al link misurainternet.it/nemesys.php.

Ti ricordiamo, inoltre, di restituire l’eventuale prodotto in noleggio o in comodato d’uso inviandolo con costi a tuo carico a Elsynet Srl – Str.Terlapini n.22 – Bra (Cn) per evitare l’applicazione di una penale, a meno che tu non abbia la possibilità di riscattarlo.

In caso di sottoscrizione di un contratto a tempo determinato (es. di durata pari a 24 mesi), potrai impedirne il rinnovo a tempo indeterminato inviando disdetta nei tempi e nelle modalità indicate nelle condizioni contrattuali.

# Reclami e Procedura di Conciliazione

Qualora sussistano elementi di insoddisfazione che ritieni opportuno far emergere, come ad esempio eventuali disservizi o importi in Fattura che non riconosci, puoi segnalarceli telefonando al Servizio Clienti Commerciale 0172 1915167. E’ possibile eventualmente anche inviare un fax al numero 0172 1910207 o scrivere a Elsynet Srl – Str.Terlapini n.22 – Bra (Cn).

# Le Fasi del Reclamo

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

Se non ottieni una risposta entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo o se non ritieni che l’esito dello stesso sia soddisfacente, puoi ricorrere al tentativo obbligatorio di Conciliazione9 con risparmio di tempo e costi rispetto al processo ordinario davanti all’Autorità Giudiziaria.

# La Procedura di Conciliazione

|  |  |
| --- | --- |
| **1. AVVIO** | **Presenta la domanda di Conciliazione attraverso una delle 3 Procedure:** Paritetica 10,  presso il Co.Re.Com.11 o la CC.I.AA.12 territorialmente competenti. |
| **2. VERIFICA** | Ci impegniamo a svolgere la Conciliazione Paritetica entro 45 giorni dalla presentazione  della domanda e a presentarci all’udienza nella data indicata nella convocazione del Co.Re.Com. (o della CC.I.AA.). |
| Sospendiamo eventuali azioni nei tuoi confronti per tutta la durata della conciliazione. |
| **3. ESITO** | Discutiamo insieme la Conciliazione nella seduta/udienza. |
| Nel caso in cui la Conciliazione abbia esito positivo, giungiamo insieme ad un accordo di reciproca soddisfazione. |
| Nel caso in cui la Conciliazione abbia **esito negativo,** per definire la controversia puoi ricorrere al Co.Re.Com. (o all’AGCom se il Co.Re.Com. competente non è attivo per  questa seconda fase) o all’Autorità Giudiziaria. |

9 Conforme a quanto previsto dalla delibera AGCom n. 173/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni.

10 La Procedura Paritetica è gratuita ed è istituita tra Telecom Italia e le principali Associazioni dei Consumatori. Le notizie utili sono reperibili sul sito tim.it.

11 L’elenco dei Comitati Regionali per le Comunicazioni (Co.Re.Com.) è sul sito agcom.it nella sezione dedicata al Contenzioso tra

operatori e utenti.

12 L’elenco della Camera di Commercio, Industria, Artigianato, Agricoltura (CC.I.AA., altro organismo di conciliazione previsto dalla predetta delibera AGCom) è disponibile sul sito unioncamere.it nella sezione dedicata al servizio di conciliazione.

**3.2 INDENNIZZI**

Nel caso di mancato conseguimento dei singoli impegni che ci siamo assunti, provvediamo a corrisponderti degli importi a titolo di indennizzo che vengono solitamente accreditati sulla prima Fattura utile13.

# Indennizzi per la Linea Telefonica

|  |  |
| --- | --- |
| **IMPEGNO** | **INDENNIZZO** |
| **Attivazione** entro 40 giorni solari dalla richiesta\* | 7,80€ per ogni giorno lavorativo di ritardo |
| **Trasloco** entro 40 giorni solari dalla richiesta\* |
|  |
| **Riparazione Guasti** entro 2 giorni lavorativi successivi alla segnalazione\*\* |
| **Inserimento del nome o del numero telefonico** nell’elenco dell’area geografica di appartenenza | **Nel caso di errore**: 37,08€  **Nel caso di omissione**: 74,16€ |
| **Continuità del Servizio** | 7,80€ per ogni giorno solare in caso di errata  sospensione del Servizio |

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

**Indennizzi per la connessione ad Internet (Linea *ADSL* e in *Fibra Ottica*)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **IMPEGNO** | **INDENNIZZO** | |
| **INTERNET A**  **CONSUMO** | **INTERNET**  ***FLAT/SEMI FLAT*** |
| **Attivazione linea *ADSL* :** entro 40 giorni solari dalla richiesta\*\*\* | 2 euro per | 5 euro per ogni |
|  |
| **Attivazione linea *ADSL*** (**con *modem*** e CD autoinstallante o | ogni giorno | giorno |
| **con intervento del tecnico** a domicilio) | lavorativo di | lavorativo di |
| entro 50 giorni solari dalla richiesta\*\*\* | ritardo fino ad | ritardo fino ad |
| **Attivazione Linea in *Fibra Ottica*:** entro 60 giorni solari dalla richiesta\* | un massimo di | un massimo di |
| **Riparazione Guasti:** entro i 2 giorni lavorativi successivi alla segnalazione\*\* | 40 euro | 100 euro |

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

Per ritardi nell'attivazione o nel trasloco della Linea Telefonica, ti riconosciamo automaticamente gli indennizzi previsti. Quando il mancato impegno riguarda invece i cambi numero, la riparazione di guasti per la linea *ADSL* o *Fibra*, e la continuità del Servizio, il riconoscimento degli importi a titolo di indennizzo è subordinato ad una tua richiesta telefonica al Servizio Clienti Commerciale 0172 1915167.

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

--------------------------------------------------------------------------------------------

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

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

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

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

**4. I NOSTRI PARAMETRI DI QUALITA’**

Accanto ai nostri impegni, svolgiamo un costante lavoro di verifica e controllo sui **parametri di qualità** dei servizi offerti. In particolare, **rileviamo** periodicamente i valori di alcuni **indicatori di qualità** e li confrontiamo con gli **obiettivi** prefissati.

Gli indicatori riguardano principalmente:

* + i servizi di **telefonia vocale fissa.** Monitoriamo i tempi di allacciamento e riparazione della tua linea telefonica, nonché i tuoi reclami legati alla Fattura;
  + i servizi di **assistenza telefonica.** Monitoriamo i tempi di risposta del Servizio Clienti alle tue chiamate;
  + i servizi di **accesso ad internet da postazione fissa.** Monitoriamo le prestazioni della tua connessione ad internet.

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

**5. I NOSTRI PUNTI DI CONTATTO**

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

# Legenda contatti:

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Elsynet.it** |
|  |
|  | **Social Network:** Facebook, Youtube, Google+ |
|  | **Addetti commerciali ELSYNET** |
|  | **Servizio Clienti 0172 1915169**, per assistenza commerciale e amministrativa disponibile dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00 |
| **Assistenza Clienti 0172 1915106**, per assistenza tecnica e segnalazione guasti. Disponibile dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00 |
|  | **Servizio Clienti – ELSYNET – Str. Terlapini n.22 – 12042 Bra (Cn)** |
| **Restituzione prodotti - ELSYNET – Str. Terlapini n.22 – 12042 Bra (Cn)** |
|  | **Disattivazione offerte non richieste- Numero fax 0172 1910207** |
|  |

**GLOSSARIO**

**ADSL:** Asymmetric Digital Subscriber Line. E’ una tecnologia che sfrutta la linea telefonica tradizionale (doppino in rame) e la trasforma in un collegamento digitale veloce per la navigazione in internet, mantenendo inalterate tutte le funzioni telefoniche: è quindi possibile navigare e telefonare contemporaneamente.

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

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

**BANDA LARGA (O BROADBAND):** si riferisce a sistemi di telecomunicazione che trasmettono e ricevono dati sfruttando un’ampiezza di banda superiore a quella della tecnologia analogica. Nel linguaggio comune, l’espressione banda larga viene utilizzata per identificare le tecnologie di connessione ad internet veloci, quali l’*ADSL* e la *fibra ottica*.

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

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

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

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

**FIBRA (OTTICA):** è un cavo di piccolissime dimensioni che consente la trasmissione di segnali ottici su grandi distanze, utilizzato per le connessioni internet a *banda larga*. Consente di raggiungere *velocità di trasmissione dati* molto più elevate rispetto a quelle di una linea *ADSL*.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**PERCENTILE:** è una percentuale che indica quanto un parametro è rispondente ai nostri standard di qualità. Ad esempio, se il percentile 95⁰ del tempo di attivazione di una linea telefonica è di 10 giorni significa che, per rientrare negli standard di qualità, il 95% delle attivazioni dovrà essere eseguito entro tale tempo.

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

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

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

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

**SMARTPHONE:** è un telefono cellulare con le funzioni e le potenzialità di un [computer,](http://www.pc-facile.com/glossario/computer/) con un [sistema](http://www.pc-facile.com/glossario/sistema_operativo/) [operativo](http://www.pc-facile.com/glossario/sistema_operativo/) completo e con interfacce utente facilitate come ad esempio il touch-screen (display di dimensioni maggiori, attivabile con le dita, che consente l’eliminazione del tastierino).

**TABLET:** è un [computer](http://www.pc-facile.com/glossario/computer/) portatile di dimensioni ridotte, sprovvisto di tastiera, che funziona in modalità touch-screen. Si collega alla rete in modalità [*wireless*.](http://www.pc-facile.com/glossario/wireless/)

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

**VOIP (VOICE OVER INTERNET PROTOCOL):** è una tecnologia che consente di effettuare conversazioni telefoniche attraverso una connessione internet. La voce viene codificata in forma digitale e trasmessa sotto forma di dati.

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

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

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

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

# NUMERI DI EMERGENZA

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

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

# NUMERI DI PUBBLICA UTILITA’ E VALENZA SOCIALE

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

***Aggiornamento: Maggio 2018***

**TABELLE DI QUALITA’**

# OBIETTIVI DI QUALITA’ DEI SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE FORNITI SU RETE FISSA PER L’ANNO 2018

La sottostante tabella riporta gli indicatori di qualità del servizio universale ed i relativi obiettivi per l’anno 2018 fissati dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la **Delibera n. 479/17/CONS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Indicatore** | **Misura** | **Obiettivo 2018** |
| Tempo di fornitura dell’allacciamento iniziale | Percentile 95% del tempo di fornitura (1) | 10 giorni |
| Percentile 99% del tempo di fornitura (1) | 19 giorni |
| Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente | 97,4% |
| Tasso di malfunzionamento per linea di accesso | Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d’accesso RTG | 9,6% |
| Tempo di riparazione dei malfunzionamenti | Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (2) | 42 ore |
| Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (2) | 90 ore |
| Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | 92,5% |
| Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete e a schede) in servizio | Rapporto tra la somma del numero dei giorni di funzionamento di tutti i telefoni pubblici osservati nel periodo considerato e il numero di giorni dello stesso periodo moltiplicato per il numero di telefoni pubblici sottoposti ad osservazione | 96,5% |
| Fatture contestate | Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo | 1,2% |
| Accuratezza della fatturazione | Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo | 0,28% |
| Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti | Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta “operatore” | 70 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 | 45% |

1. Per "Percentile 95% (o 99%) del tempo di fornitura" si intende il numero di giorni entro cui è stato soddisfatto il 95% (o il 99%) delle richieste.
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 stato riparato l'80% (o il 95%) dei malfunzionamenti.

# OBIETTIVI DI QUALITA’ DEI SERVIZI DI ACCESSO A INTERNET DA POSTAZIONE FISSA PER L’ANNO 2018

**Delibera n. 131/06/CSP e Delibera 244/08/CSP s.m.i.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Indicatore** | **Misura** | **Obiettivo 2018** |
| Tempo di attivazione dei servizi di acceso ad internet a banda larga | ***Attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su linee telefoniche attive*** |  |
| Percentile 95% del tempo di fornitura | 24 giorni |
| Percentile 99% del tempo di fornitura | 48 giorni |
| Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente | 95,0 % |
| Tempo medio di fornitura | 9 giorni |
| ***Attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su nuove linee telefoniche e su linee telefoniche traslocate*** |  |
| Percentile 95% del tempo di fornitura | 35 giorni |
| Percentile 99% del tempo di fornitura | 60 giorni |
| Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente | 95,0 % |
| Tempo medio di fornitura | 15 giorni |
| ***Attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su linee telefoniche provenienti da***  ***altro operatore su cui era già attivo con il precedente operatore il servizio di accesso ad internet a banda larga*** |  |
| Percentile 95% del tempo di fornitura | 35 giorni |
| Percentile 99% del tempo di fornitura | 80 giorni |
| Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente | 95,0 % |
| Tempo medio di fornitura | 15 giorni |
| Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad internet a banda larga | Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee d’accesso a banda larga | 12,0 % |
| Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi a servizi di accesso ad internet a banda larga | Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | 38 ore |
| Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | 100 ore |
| Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo  contrattualmente previsto | 92,0 % |
| Tempo medio di riparazione | 26 ore |
| Addebiti contestati | Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi a tutti i servizi di accesso ad internet (ricevuti nel periodo di rilevazione) e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo (servizi di accesso a banda stretta) | 1,4 % |
| Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi a tutti i servizi di accesso ad internet (ricevuti nel periodo di rilevazione) e il numero totale di fatture emesse nello stesso  periodo (servizi di accesso a banda larga) | 1,4 % |

Segue tabella



|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indicatore** | **Misura** | | **Obiettivo 2018** |
| Velocità di trasmissione dati | ( )  **Banda minima in download** (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download) \* | |  |
| o *profilo nominale in download di 640 Kilobit/s* (con accesso ADSL) | | 450 Kilobit/s |
| o *profilo nominale in download di 1,2 Megabit/s*(con accesso ADSL) | | 800 Kilobit/s |
| o *profilo nominale in download di 2 Megabit/s* (con accesso ADSL) | | 1 Megabit/s |
| o *profilo nominale in download di 4 Megabit/s* (con accesso ADSL) | | 1,3 Megabit/s |
| o *profilo nominale in download di 7 Megabit/s* (con accesso ADSL) | | 2,1 Megabit/s |
| o *profilo nominale in download di 10 Megabit/s* (con accesso ADSL) | | 3,2 Megabit/s |
| o *profilo nominale in download di 20 Megabit/s* | (con accesso ADSL) | 7,2 Megabit/s |
| (con accesso VDSL2) | 14 Megabit/s |
| o *profilo nominale in download di 30 Megabit/s* (con accesso VDSL2) | | 21 Megabit/s |
| o *profilo nominale in download di 50 Megabit/s* | (con accesso VDSL2) | 31 Megabit/s |
| (con accesso FTTH) | 40 Megabit/s |
| o *profilo nominale in download di 100 Megabit/s* | (con accesso VDSL2) | 40 Megabit/s |
| (con accesso FTTH) | 60 Megabit/s |
| o *profilo nominale in download di 200 Megabit/s* (con accesso VDSL2) | | 50 Megabit/s |
| o *profilo nominale in download di 300 Megabit/s* (con accesso FTTH) | | 180 Megabit/s |
| o *profilo nominale in download di 1000 Megabit/s* (con accesso FTTH) | | 200 Megabit/s |
| **( )**  **Banda minima in upload** (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload) **\*** | |  |
| o *profilo nominale in upload di 256 Kilobit/s* (con accesso ADSL) | | 100 Kilobit/s |
| o *profilo nominale in upload di 384 Kilobit/s* (con accesso ADSL) | | 200 Kilobit/s |
| o *profilo nominale in upload di 512 Kilobit/s* (con accesso ADSL) | | 250 Kilobit/s |
| o *profilo nominale in upload di 704 Kilobit/s* (con accesso ADSL) | | 300 Kilobit/s |
| o *profilo nominale in upload di 1 Megabit/s* (con accesso ADSL) | | 400 Kilobit/s |
| o *profilo nominale in upload 3 Megabit/s* (con accesso VDSL2) | | 1,2 Megabit/s |
| o *profilo nominale in upload di 10 Megabit/s* | (con accesso VDSL2) | 2 Megabit/s |
| (con accesso FTTH) | 6 Megabit/s |
| o *profilo nominale in upload di 20 Megabit/s* | (con accesso VDSL2) | 4 Megabit/s |
| (con accesso FTTH) | 12 Megabit/s |
| o *profilo nominale in upload di 100 Megabit/s* (con FTTH) | | 20 Megabit/s |
| Ritardo di trasmissione dati | **Ritardo massimo** |  |  |
| o *profilo nominale in download di 640 Kilobit/s* (con accesso ADSL) | | 180 millisecondi |
| o *profilo nominale in download di 1,2 Megabit/s* (con accesso ADSL) | | 180 millisecondi |
| o *profilo nominale in download di 2 Megabit/s* (con accesso ADSL) | | 170 millisecondi |
| o *profilo nominale in download di 4 Megabit/s* (con accesso ADSL) | | 160 millisecondi |
| o *profilo nominale in download di 7 Megabit/s* (con accesso ADSL) | | 150 millisecondi |
| o *profilo nominale in download di 10 Megabit/s* (con accesso ADSL) | | 140 millisecondi |
| o *profilo nominale in download di 20 Megabit/s* | (con accesso ADSL) | 120 millisecondi |
| (con accesso VDSL2) | 100 millisecondi |
| o *profilo nominale in download di 30 Megabit/s* (con accessoVDSL2) | | 80 millisecondi |
| o *profilo nominale in download di 50 Megabit/s* | (con accesso VDSL2) | 75 millisecondi |
| (con accesso FTTH) | 70 millisecondi |
| o *profilo nominale in download di 100 Megabit/s* | (con accesso VDSL2) | 70 millisecondi |
| (con accesso FTTH) | 60 millisecondi |
| o *profilo nominale in download di 200 Megabit/s* (con accessoVDSL2) | | 70 millisecondi |
| o *profilo nominale in download di 300 Megabit/s* (con accesso FTTH) | | 50 millisecondi |
| o *profilo nominale in download di 1000 Megabit/s* (con accesso FTTH) | | 50 millisecondi |

Segue tabella





|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Indicatore** | **Misura** | **Obiettivo 2018** |
| Tasso di perdita dei pacchetti | **Probabilità di perdita dei pacchetti** |  |
| o *profilo nominale in download di 640 Kilobit/s* (con accesso ADSL) | 0,7% |
| o *profilo nominale in download di 1,2 Megabit/s (con accesso ADSL)* | 0,7% |
| o *profilo nominale in download di 2 Megabit/s (con accesso ADSL)* | 0,5% |
| o *profilo nominale in download di 4 Megabit/s (con accesso ADSL)* | 0,5% |
| o *profilo nominale in download di 7 Megabit/s (con accesso ADSL)* | 0,2% |
| o *profilo nominale in download di 10 Megabit/s (con accesso ADSL)* | 0,15% |
| o *profili nominali in download di 20 Megabit/s, 30 Megabit/s, 50 Megabit/s, 100 Megabit/s, 200 Megabit/s, 300 Megabit/s, 1000 Megabit/s (con accesso in tecnologia ADSL o VDSL2 o*  *FTTH)* | 0,1% |

**(\*)** Nelle aree incluse nel Progetto anti digital divide l’obiettivo di **banda minima in download è 300 Kilobit/s** e l’obiettivo di **banda minima in upload è di 100 Kilobit/s** (vedi l’elenco dei comuni con velocità nominale di trasmissione di 640 Kilobit/s in download e di 256 Kilobit/s in upload su [https://www.tim.it/assistenza/per-i-consumatori/info-consumatori-fisso/estensione-copertura-](https://www.tim.it/assistenza/per-i-consumatori/info-consumatori-fisso/estensione-copertura-adsl#section4) [adsl#section4](https://www.tim.it/assistenza/per-i-consumatori/info-consumatori-fisso/estensione-copertura-adsl#section4)).