

Carta dei Servizi TIM

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



1. Premessa

Nella Carta dei Servizi di TIM, redatta in base alle linee guida fissate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con Delibera 179/03/CSP, sono illustrati:

- i principi fondamentali di comportamento verso la Clientela;
- le condizioni generali di offerta dei servizi;
- i parametri di qualità del servizio;
- le indicazioni da seguire se non soddisfatti.

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

2. Principi fondamentali

La nostra attività si ispira ai principi di:

Trasparenza: adozione e verifica del rispetto delle regole e delle disposizioni contrattuali rendendole conosciute e di facile comprensione per tutti i clienti.

Tutti i clienti hanno diritto ad essere informati sui servizi offerti da TIM. A tal fine, TIM si impegna a garantire al pubblico una comunicazione chiara e comprensibile delle condizioni dei servizi offerti.

Le informazioni sono assicurate alla clientela dalle strutture commerciali diffuse sul territorio nazionale e dai servizi dedicati. Per garantire la maggiore trasparenza ed accessibilità, le informazioni sui prodotti, sui servizi offerti e sulle procedure da seguire sono anche pubblicate sul sito web (www.tim.it).

Partecipazione: impegno a soddisfare le esigenze dei clienti raccogliendo i suggerimenti e le proposte espressi dagli stessi e dai rappresentanti delle Associazioni dei Consumatori per migliorare i servizi e la stessa Carta dei Servizi.

La cura e l'attenzione di TIM verso i clienti si manifesta anche nel rapporto leale e corretto con i rappresentanti delle Associazioni dei Consumatori, che si realizza nell'impegno costante nel dare riscontro ai suggerimenti ed ai reclami delle Associazioni a tutela dei consumatori in relazione alle diverse esigenze che possano emergere sui prodotti e servizi offerti.

Continuità: erogazione ininterrotta dei servizi, salvo i necessari interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, nel rispetto reciproco delle regole.

TIM garantisce ai propri clienti la regolarità e la continuità dei servizi, assicurando l'erogazione per 24 ore al giorno in tutti i giorni dell'anno. Nell'eventualità si verificano interruzioni dovute ad interventi di manutenzione o riparazione, TIM si impegna ad arrecare al cliente il minor disagio e a dare, ove possibile, la comunicazione del disservizio.

Efficienza: garanzia di risposta immediata, qualificata e competente alle esigenze dei clienti.

TIM si impegna costantemente a promuovere offerte con caratteristiche tecniche ed economiche specifiche, in modo da garantire una risposta efficace e qualificata alle esigenze manifestate dai propri clienti.

Per assicurare la massima utilità del servizio ai clienti, TIM eroga i servizi con diligenza e professionalità, nel rispetto degli standard nazionali ed internazionali.

TIM si impegna a perseguire il miglioramento progressivo dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali valutate più idonee allo scopo.

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

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

TIM garantisce l'uguaglianza del trattamento della clientela, fornendo i propri servizi in maniera imparziale, senza discriminazioni riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche, le aree geografiche o le categorie di reddito.

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

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

TIM fonda l'eccellenza dei prodotti e dei servizi offerti sull'attenzione e disponibilità alle esigenze della clientela. L'obiettivo perseguito è quello di garantire una risposta qualificata e competente alle esigenze dei clienti, improntando i propri comportamenti a correttezza e collaborazione

3. Assistenza Clienti

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

Nell'ambito delle tecnologie per il sociale, TIM ha pubblicato nel febbraio del 2003 la versione "accessibile" del proprio sito web, progettato e realizzato nel completo rispetto delle norme W3C sull'accessibilità che, per loro caratteristica, consentono l'accesso alle pagine anche agli utenti in possesso di browser di vecchia generazione o utenti disabili.

4. Servizi offerti

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

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

TIM ti fornisce, inoltre, il servizio di messaggistica personale (SMS), per l'invio e la ricezione di messaggi scritti direttamente sul telefonino e il servizio di trasmissione dati e fax. In più con il servizio di messaggistica multimediale MMS potrai inviare e ricevere foto, immagini, clip audio, e video con audio.

Servizi supplementari

Per accrescere l'utilità del telefonino, ti offriamo inoltre i seguenti servizi:

- segreteria telefonica centralizzata
- trasferimento di chiamata
- avviso di chiamata
- sbarramento di chiamata
- "LoSai" di TIM (per il servizio GSM) che ti permette di sapere chi ti ha chiamato, anche quando hai il telefonino spento o fuori copertura.

Mobile Number Portability

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

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

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

Condizioni economiche

Le informazioni sulle nostre offerte vengono diffuse attraverso il personale della rete di vendita, il materiale informativo, i rendiconti telefonici, le comunicazioni pubblicitarie, il Servizio Assistenza Clienti **119** e il sito internet www.tim.it. I prezzi riportati nelle offerte TIM sono comprensivi dell'IVA. Per sapere inoltre se un numero corrisponde ad un cliente Tim si può consultare gratuitamente il *Servizio di Trasparenza Tariffaria* chiamando il numero gratuito 456. Per accedere al servizio basta comporre il numero 456 seguito dal numero di telefono per il quale si desidera ricevere l'informazione (es. 4563397308986).

Le modifiche che rendono più onerose le condizioni economiche dell'offerta sottoscritta verranno comunicate con almeno 30 giorni di anticipo. Il cliente potrà recedere secondo le modalità contrattualmente previste e comunque comunicate al momento della notifica della modifica delle condizioni economiche e, in ogni caso, senza previsione di penali per recesso.

Dove acquistare i nostri servizi

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

5. Modalità di adesione e recesso

Abbonamento

Il contratto di abbonamento, che può essere sottoscritto presso la nostra rete di vendita, è a tempo indeterminato. Potete comunque recedere in qualsiasi momento, con un preavviso di 30 giorni, attraverso l'invio di una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno al Servizio Assistenza Clienti o all'indirizzo indicato nel rendiconto telefonico, allegando fotocopia del vostro documento di riconoscimento. Entro 180 giorni dalla cessazione del contratto di abbonamento verrà restituito quanto versato a titolo di anticipo conversazioni.

Nel caso in cui il cliente voglia recedere dal contratto usufruendo della prestazione di Mobile Number Portability, deve presentare apposita richiesta all'operatore con il quale intende instaurare un nuovo rapporto contrattuale (l'Operatore Ricevente). La richiesta di Mobile Number Portability verso altro Operatore non esime il cliente dagli obblighi di pagamento derivanti dal contratto di abbonamento sottoscritto con TIM, che provvederà pertanto a valorizzare e fatturare gli importi maturati fino alla data di disattivazione del numero in oggetto dalla rete TIM. Per una conoscenza più approfondita delle altre condizioni e dei termini del contratto di abbonamento, potete consultare le vigenti Condizioni Generali di Abbonamento per i servizi di telefonia mobile TIM, disponibili presso la nostra rete di vendita.

Servizio Prepagato

La TIM Card, inserita in qualunque telefonino GSM, consente di effettuare e ricevere telefonate in ambito nazionale ed è abilitata alle chiamate internazionali dall'Italia. Inoltre tutte le TIM Card possono effettuare chiamate dall'estero (in Roaming internazionale) scegliendo tra le diverse modalità di addebito offerte. La TIM Card ha una durata di 12 mesi a decorrere dalla effettuazione della prima telefonata o dall'ultima operazione di ricarica e consente di ricevere telefonate per un ulteriore periodo di un mese. Trascorsi 13 mesi senza che il servizio sia stato ricaricato, questo viene disattivato, non è più utilizzabile e non si potrà ottenere il rimborso dell'eventuale credito residuo.

Qualora il traffico effettuato dovesse superare l'importo del traffico prepagato disponibile, tale differenza verrà addebitata in occasione della prima operazione di ricarica, in qualsiasi maniera questa venga effettuata.

Con l'acquisto della TIM Card sono già attivi i servizi di segreteria telefonica, fax, e-mail, avviso di chiamata. Si potrà sempre conoscere l'importo del credito residuo della propria TIM Card, chiamando gratuitamente da un qualunque telefonino in cui sia inserita la propria TIM Card, nel periodo di validità della carta, il numero 4916. Al momento dell'acquisto, la carta è abilitata al solo traffico uscente. Trascorsi pochi minuti dall'effettuazione della prima telefonata, è possibile anche ricevere.

Entro il periodo di validità della carta potete convertire il servizio ricaricabile in abbonamento alle condizioni vigenti al momento dell'operazione.

Esistono diversi modi per ricaricare:

- presso i Centri TIM e nei negozi "il Telefonino";
- presso uno dei punti vendita abilitati al servizio Postim;
- sempre e ovunque usando la carta RICARICard;
- con 4916 Scriptim (solo GSM);
- utilizzando la carta Bancomat o PagoBancomat presso uno degli sportelli Bancomat abilitati;
- presso le ricevitorie del Lotto abilitate;
- presso le ricevitorie collegate a Totobit;
- attivando la ricarica TIM Automatica;
- Bancotim;
- con la tua carta di credito CartaSì, Diners, Carta Aura, American Express, BankAmericard;
- utilizzando il servizio Postamat;
- aderendo al servizio Bankamatic;
- da Internet con "il Telefonino on line".

Nel caso in cui un cliente voglia recedere dal contratto usufruendo della prestazione di Mobile Number Portability, deve presentare apposita richiesta all'operatore con il quale intende instaurare un nuovo rapporto contrattuale (l'Operatore Ricevente)

Tanto nel caso di portabilità verso altri operatori mobili, quanto nel caso di portabilità interna TIM del numero TACS, l'eventuale credito residuo non sarà trasferito. Naturalmente, in ipotesi di portabilità da TIM verso altro gestore mobile, il credito residuo avrà validità fino alla data di scadenza cui il cliente avrebbe diritto in caso di permanenza su rete TIM. Pertanto, se entro tale data un cliente dovesse tornare in TIM col proprio numero, potrà richiedere di fruire di tale credito residuo.

6. Utilizzo del servizio e livelli di qualità

L'infrastruttura della rete radiomobile TIM è costituita da quattro elementi: una serie di impianti tecnologici in grado di capire dove "trovare" il cliente e come gestirne la mobilità, una serie di centrali che fisicamente connettono le linee, le stazioni radio base ed il terminale radiomobile (comunemente chiamato telefonino). Dalle stazioni radio base (SRB) viene irradiato e ricevuto il segnale radio da e verso il telefonino, tramite il quale siamo in grado di comunicare. Il territorio

infatti è diviso in porzioni denominate celle e la copertura radioelettrica è realizzata dall'insieme di più stazioni radio base, ciascuna delle quali copre un gruppo di celle.

TIM svolge una costante attività di verifica e controllo degli impianti al fine di garantire elevati standard qualitativi per i servizi TACS e GSM, come riportato di seguito:

Indicatori di qualità	Servizio TACS	Servizio GSM
Disponibilità degli apparati di rete: percentuale del tempo per il quale gli apparati di rete sono stati interamente disponibili alla clientela	mediamente maggiore del 98%	mediamente maggiore del 98%
Accessibilità al servizio: numero di chiamate che hanno avuto accesso al servizio rispetto al numero di tentativi effettuati nelle zone dove il servizio è disponibile (presenza di copertura radioelettrica)	mediamente maggiore del 91%	mediamente maggiore del 96%
Cadute di conversazione: percentuale di connessioni terminate in modo anomalo rapportate alle chiamate instaurate nelle zone dove il servizio è disponibile (presenza di copertura radioelettrica)	mediamente inferiore al 7%	mediamente inferiore al 4%

7. Modalità di tariffazione

TIM abbina alla propria offerta di servizi diverse modalità di tariffazione:

- a tempo: criterio connesso alla durata della conversazione effettuata. La durata può essere tariffata al secondo (dipendente dagli effettivi secondi di conversazione), oppure a scatti (dipendente dal numero di scatti presenti all'interno di una chiamata e dalla durata del singolo scatto);
- a volume: criterio dipendente dalla quantità dei byte effettivamente scambiati;
- a evento: criterio dipendente dall'ottenimento dell'informazione richiesta.

8. Modalità di pagamento

Se hai acquistato un servizio prepagato, l'ammontare speso verrà scalato dal tuo credito ogni volta che effettui una chiamata.

Puoi controllare a quanto ammonta il tuo credito residuo e avere informazioni sul tuo profilo tariffario chiamando gratuitamente il numero 4916 o attraverso il sito internet www.tim.it.

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

- gli uffici postali mediante il bollettino postale di c/c pre-compilato recapitato insieme alla fattura.
- gli sportelli bancomat. All'interno del menù principale esiste una sezione dedicata al servizio di pagamento utenze TIM.

Oppure puoi scegliere una delle seguenti modalità di domiciliazione:

- su C/C bancario;
- su C/C bancario tramite BANCOMAT;
- su carta di credito;
- su C/C postale;

Puoi controllare il saldo complessivo e avere informazioni sul tuo profilo tariffario chiamando gratuitamente il numero 4915 o attraverso il sito internet www.tim.it.

Scadenza pagamenti

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

9. Rendiconto telefonico

Modalità di richiesta per ricevere il dettaglio delle chiamate

TIM offre la possibilità di controllare il rendiconto telefonico con una documentazione completa degli addebiti.

Il servizio è disponibile facendo richiesta in fase di sottoscrizione del contratto di abbonamento o successivamente richiedendolo al Servizio Assistenza Clienti **119**. Il rendiconto verrà inviato al cliente con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza del pagamento.

Spiegazione del rendiconto telefonico

Il rendiconto telefonico, strutturato per permettere una chiara e facile lettura degli elementi afferenti al contratto stipulato, è suddiviso nelle seguenti sezioni:

- **Dati identificativi fattura/contratto:** sezione contenente alcuni dati significativi della fattura e del contratto.
- **Tipologia di servizio:** sezione contenente informazioni sulla tipologia di offerta sottoscritta e sui servizi attivi.
- **Modalità di pagamento:** sezione in cui sono riportate le modalità attraverso le quali si è scelto di effettuare i pagamenti e la scadenza entro cui effettuare il pagamento.
- **Importo da pagare:** sezione contenente l'importo da pagare per il bimestre di riferimento;
- **Riepilogo Dati Fiscali del Cliente e Dati Fattura:** sezione in cui sono esposti sia i dati fiscali del Cliente che gli imponibili in addebito ed in accredito.
- **Tabella aliquota e riferimenti IVA:** sezione in cui sono riportati tutti i riferimenti agli articoli di legge per l'applicazione dell'IVA ed inoltre l'informativa sull'obbligo da parte di TIM a segnalare all'Amministrazione Finanziaria dello Stato il mancato o ritardato pagamento della Tassa di Concessione Governativa addebitata nel rendiconto telefonico.
- **Informazioni al cliente:** questa sezione contiene il piano di risparmio composto da due spazi: "gli sconti" ed "il salvadanaio TIM". "Gli sconti" evidenzia gli sconti liquidati nel bimestre a cui il rendiconto si riferisce, mentre lo spazio " il salvadanaio TIM " comprende gli sconti accumulati nei vari bimestri che verranno liquidati successivamente.
- **Pagamenti:** sezione in cui vengono esposti gli importi ancora dovuti e relativi ai bimestri precedenti.
- **Box ACI:** è una sezione dinamica in cui si espongono, in base al verificarsi di alcuni eventi, le seguenti informazioni: l'importo ACI versato e gli interessi sull'ACI versato in caso di pagamento con bollettino postale oppure con domiciliazione su conto corrente, il numero di rate pagate e l'importo di rate residuo da pagare in caso di vendita rateale ed infine il numero di pagine di dettaglio del traffico allegate in caso di richiesta della documentazione del traffico.
- **La fattura voce per voce:** sezione in cui vengono esposti tutti gli addebiti/accrediti relativi al bimestre.
- **Piano tariffario scelto:** sezione in cui viene data evidenza del costo del traffico applicato in base al profilo di offerta sottoscritto.
- **Informa TIM:** sezione del rendiconto dedicato alle comunicazioni dei servizi di Customer Care;
- **Informazioni utili:** sezione del rendiconto dedicato alle comunicazioni di TIM verso la clientela;
- **Dettaglio del traffico:** sezione in cui per ogni comunicazione (fonia e dati) effettuata nel bimestre viene riportato: tipologia, destinazione, byte inviati, numero chiamato (con le ultime tre cifre asteriscate), data, ora, durata, scatti (per i profili che li prevedono).

10. La soddisfazione dei clienti

Per TIM la soddisfazione del cliente è di fondamentale importanza. Ecco perché, vengono effettuate indagini periodiche continuative (su campioni rappresentativi dei diversi segmenti della clientela) attraverso le quali si predispongono programmi di miglioramento della qualità.

Le rilevazioni misurano la soddisfazione della clientela in merito:

- alla qualità della Rete;
- al Servizio assistenza clienti (cui è dedicato un sondaggio specifico, con rilevazioni settimanali);
- ai servizi supplementari utilizzati;
- al servizio di Fatturazione.

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

11. Furto e smarrimento

Se possiedi un Prepagato:

Chiama tempestivamente il **119** comunicando l'accaduto e i dati dell'intestatario (numero, nome, cognome, Codice Fiscale).

In questo modo la tua SIM Card (o il Servizio ricaricabile TACS), previa verifica della titolarità, verrà immediatamente bloccata per le chiamate in uscita. Hai comunque la possibilità di mantenere il tuo numero di telefono. Per richiedere il reintegro della tua carta, ti devi recare presso un Centro TIM o un negozio "Il Telefonino" previa denuncia dell'accaduto al **119**. Il tuo numero telefonico e il tuo credito residuo rimangono a tua disposizione fino alla naturale scadenza del prepagato. Ricorda che il Servizio prepagato rimane attivo a meno che tu non faccia esplicita richiesta di cessazione.

Se possiedi un abbonamento:

Chiama tempestivamente il **119**, comunicando l'accaduto insieme ai dati dell'intestatario (numero, nome, cognome, Codice Fiscale).

In questo modo la tua SIM Card (o il Servizio TACS) verrà immediatamente bloccata per le chiamate in uscita. Hai comunque la possibilità di mantenere il tuo numero di telefono.

Per il reintegro della tua carta ti puoi recare presso i negozi "il Telefonino" ed i Centri TIM. Ricorda che il contratto rimane attivo a meno che tu non faccia espressa richiesta di cessazione.

In caso di ritrovamento della tua SIM Card (o del tuo telefonino TACS) sia che si tratti di Prepagato che di Abbonamento contatta il **119** e segnala il ritrovamento: l'operatore dopo le opportune verifiche provvederà alla riattivazione della carta (o della linea).

12. Gestione reclami

I reclami possono pervenire a TIM tramite:

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

Nei reclamo, al fine di assicurarne la tracciabilità, è necessario indicare sempre il numero di telefono cui la segnalazione inviata fa riferimento.

Tempi di evasione dei reclami

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

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

- agli abbonati verrà rimborsata, nelle forme e con le modalità stabilite nelle Condizioni Generali di Abbonamento vigenti, per ogni 5 giorni lavorativi di ritardo, una somma pari al canone base di abbonamento mensile del profilo prescelto e, comunque, non superiore complessivamente a € 180,76, né inferiore a € 5,16;
- ai Clienti del servizio prepagato, TIM riconoscerà per ogni 5 giorni lavorativi di ritardo l'importo di € 5,16 fino a un massimo di € 180,76. L'indennizzo, equivalente alla somma di traffico di spettanza del Cliente, verrà corrisposto mediante quote di traffico accreditate sulla carta prepagata.

La richiesta di indennizzo potrà essere inoltrata con le stesse modalità previste per la presentazione dei reclami. L'indennizzo avverrà entro 90 giorni dalla richiesta, con accredito sul Rendiconto Telefonico. Trascorsi 15 giorni dalla presentazione del reclamo si potranno ottenere informazioni sullo stato di avanzamento della relativa istruttoria contattando il Servizio Assistenza Clienti al **119**.

13. Procedure di conciliazione

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

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

Lo può fare anche direttamente, scaricando l'apposito modulo dal sito www.timxte.tim.it ed inviandolo a: TIM – AR/IA-RC – Segreteria di conciliazione – Via Pietro De Francisci, 152 – 00165 Roma. Le domande pervenute a TIM direttamente, verranno trattate dal Conciliatore dell'Associazione dei consumatori in quel momento incaricata della gestione della conciliazione, secondo un criterio cronologico e turnario.

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

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

14. Tutela dei dati personali

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

In particolare, TIM si obbliga ad adottare le opportune misure tecniche e organizzative per salvaguardare la tutela e la riservatezza dei dati. Inoltre il trattamento dei dati relativo alle attività inerenti l'esecuzione del contratto sarà affidato esclusivamente a personale e soggetti di comprovata esperienza, capacità e affidabilità.

Per chiedere l'inserimento del numero telefonico e di altri dati personali (quali l'indirizzo postale, la professione o l'indirizzo e-mail), negli elenchi telefonici e nei servizi di informazione abbonati è necessario manifestare in forma scritta il proprio consenso. Nessun dato sarà automaticamente inserito negli elenchi in assenza di tale manifestazione. E' comunque possibile modificare liberamente in ogni momento le scelte fatte in precedenza. Il modulo di consenso è disponibile sul sito www.tim.it e presso i punti vendita TIM.

15. Certificazione ISO 9000

Per offrire maggiori garanzie e servizi di qualità ai propri clienti, TIM ha provveduto a certificare in conformità alle Norme Internazionali ISO 9000, i processi di vendita Consumer e Business delle proprie strutture territoriali ed il processo di progettazione, valorizzazione e fatturazione di servizi di telecomunicazioni mobili per la clientela Business.

Queste certificazioni, rilasciate dall'ente accreditato CSQ (Certificazione Sistemi Qualità) e membro di CISQ (Certificazione Italiana Sistemi di Qualità Aziendali) e IQNet (International Quality Network), il più grande network mondiale di enti di certificazione, dimostrano la capacità dei processi e delle funzioni TIM di soddisfare le esigenze dei clienti esterni ed interni all'Azienda.

Sono state inoltre realizzate altre attività di certificazione per le strutture territoriali di Rete relative a sistemi integrati Qualità e Ambiente in conformità alle norme ISO 9001 e ISO 14001

TIM vuole sempre più assicurare ai propri clienti la qualità dei servizi erogati tramite modalità di verifica, controllo e validazione conformi alla Norme Internazionali.

Si procede verso l'eliminazione progressiva di ritardi, errori, sprechi, difetti, incidenti.

L'organo di vigilanza per le certificazioni (CSQ), effettua periodicamente su TIM un esame sistematico ed indipendente dei processi Aziendali, mirato a stabilire il livello di efficacia del processo e la sua idoneità al conseguimento degli obiettivi prefissati.

16. Ambiente

TIM è impegnata in un progetto di tutela dell'ambiente, inteso non solo come ambiente naturale, ma anche come contesto sociale in cui l'azienda opera.

Per questo TIM promuove al proprio interno lo sviluppo della cultura della tutela ambientale, sensibilizzando il personale a identificare e limitare gli impatti sull'ambiente delle attività svolte e stimolando il dibattito su questi temi, al fine di coinvolgere tutti nel miglioramento continuo.

L'impegno di TIM, prevede, oltre al rispetto delle prescrizioni legislative e di altri requisiti sottoscritti in materia di ambiente, il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali e di prevenzione dell'inquinamento in termini ad esempio di: ottimizzazione e riduzione del consumo di risorse attraverso l'impiego efficiente delle fonti energetiche, dei materiali e dei prodotti; gestione efficace ed efficiente dei rifiuti che privilegia, il riutilizzo, il riciclo ed il recupero, tramite la raccolta differenziata, ove attuabile.

TIM si impegna, inoltre, a promuovere l'utilizzo di tutti gli strumenti di comunicazione a disposizione, per divulgare le informazioni ambientali, sia all'interno sia all'esterno dell'Azienda, e a sviluppare un rapporto collaborativo con le Pubbliche Amministrazioni, al fine di promuovere la fiducia e la soddisfazione dei propri clienti.

17. Tecnologie per il sociale

TIM è consapevole che l'innovazione e lo sviluppo tecnologico sono un valore aggiunto in termini di integrazione, benessere e crescita per la collettività solo se i servizi ed i prodotti offerti sono concretamente al suo servizio. Per raggiungere questo obiettivo, TIM si impegna costantemente, ove possibile, nella ricerca e nella implementazione di servizi e prodotti accessibili e fruibili da tutta la clientela, in grado di soddisfare esigenze specifiche e diverse senza alcuna distinzione di "abilità". A tal fine TIM collabora in maniera solidale e propositiva con le associazioni di categoria interessate per recepire, ove possibile, le specifiche esigenze. A tal fine è stata costituita all'interno della Direzione Generale un'apposita funzione che cura i rapporti con le Associazioni.

In questo quadro, di concerto con le maggiori Associazioni dei non vedenti ed ipovedenti UIC e ANPI, TIM ha studiato e realizzato il servizio "SMS vocali per non vedenti ed ipovedenti", una

speciale SIM Card in grado di trasformare il messaggio scritto (SMS) in messaggio vocale e di inviare testi in forma vocale. Il servizio è offerto in esclusiva ai clienti TIM: per avere "SMS VOCALI TIM" il cliente dovrà sostituire la propria carta con una dotata dello speciale applicativo ed in dotazione alle Associazioni dei non vedenti.

18. TIM per le aziende

Esistono soluzioni particolari dedicate alle aziende, con modalità contrattuali e di fatturazione flessibili e differenziate in funzione delle esigenze specifiche del cliente. Informazioni su queste offerte sono presenti nel sito internet www.business.TIM.it o possono essere richieste al numero verde 800 846 900.

Indirizzi Customer Service

Nord Ovest

(Liguria, Piemonte, Valle d'Aosta)
Via Sestriere, 130/b - 10098 Rivoli Torino

Lombardia

(Lombardia)
Via Jenner, 30 - 20159 Milano

Nord Est

(Friuli Venezia Giulia, Trentino, Veneto)
Via Settima Strada, 22 Edificio Santa Barbara Torre B - 35129 Padova

Centro Nord

(Emilia Romagna, Marche, Toscana, Umbria)
Via Mattei, 102 - 40138 Bologna

Centro

(Lazio, Abruzzo, Molise, Sardegna)
Via Faustianiana, 28 - 00131 Roma

Sud 1

(Basilicata, Campania, Puglia)
Centro Direzionale Isola C1 - 80143 Napoli

Sud 2

(Calabria, Sicilia)
Via Ugo La Malfa, 208 - 90146 Palermo