

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 eBusiness** 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.mpcitalia.com
- Servizio Clienti 0171/690511

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
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
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 (<i>Dial Up</i>)
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 (<i>Dial up</i>)

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, MPC ITALIA SRL, 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 MPC ITALIA SRL, 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, MPC ITALIA SRL, 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 MPC ITALIA SRL, 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

3.1.1 Scegliere un'offerta

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

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

Se sei un nuovo cliente e desideri essere presente sugli elenchi telefonici e nei servizi di informazioni elenco abbonati, provvediamo, su richiesta, ad inserire i tuoi dati personali nella Banca 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 0171.690511 oppure una comunicazione scritta a Mpc Italia Srl - Via Sebastiano Grandis, 11 - 12100 Cuneo (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

The logo for MPC ITALIA features a stylized globe with network lines on the left. To its right, the text "MPC ITALIA" is written in a bold, blue, sans-serif font. Below this, the words "INTERNET SERVICE PROVIDER" are written in a smaller, blue, sans-serif font.

MPC ITALIA
INTERNET SERVICE PROVIDER

The TIM logo consists of a red icon on the left, which is a stylized representation of the letters 'E' and 'T' formed by three horizontal bars. To the right of this icon, the word "TIM" is written in a bold, blue, sans-serif font.

TIM

e per la prestazione dei relativi servizi di informazione all'utenza (delibere AGCom n. 36/02/CONS e n. 180/02/CONS).

3.1.2 Attivare un'offerta

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



Ci hai ripensato?

Il contratto si perfeziona con l'accettazione da parte nostra della tua richiesta di attivare l'offerta. Se però cambi idea su un'offerta richiesta "a distanza" 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 0171426902 oppure una comunicazione scritta a Mpc Italia Srl - Via Sebastiano Grandis, 11 - 12100 Cuneo (Cn) e restituire l'eventuale prodotto inviandolo a Mpc Italia Srl Via Sebastiano Grandis, 11 - 12100 Cuneo (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 Mpc Italia Srl Via Sebastiano Grandis, 11 - 12100 Cuneo (Cn).

3.1.3 La Fattura

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

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



Vuoi evitare i costi di invio della Fattura?

Richiedila al Servizio Clienti Commerciale 0171690511 in formato esclusivamente elettronico: eliminerai la Fattura cartacea e i relativi costi e contribuirai a migliorare l'ambiente.

3.1.4 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 0171690511;
- 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.

3.1.5 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 0171690511 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.

3.1.6 Cessare un'offerta

Se vuoi cessare un'offerta, puoi recedere in qualsiasi momento inviando una lettera raccomandata A/R a Mpc Italia Srl Via Sebastiano Grandis, 11 - 12100 Cuneo (Cn). In alternativa, il recesso può essere comunicato con modalità telematica tramite posta elettronica certificata al seguente indirizzo mpcitalia@sicurposta.com.

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 contrattualmente⁸. 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 mpcitalia.com

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 Mpc Italia Srl Via Sebastiano Grandis, 11 - 12100 Cuneo (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.

3.1.7 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 0171690511. E' possibile eventualmente anche inviare un fax al numero 0171426902 o scrivere a Mpc Italia Srl Via Sebastiano Grandis, 11 - 12100 Cuneo (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 ogni giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo di 40 euro	5 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo di 100 euro
Attivazione linea ADSL (con modem e CD autoinstallante o con intervento del tecnico a domicilio) entro 50 giorni solari dalla richiesta***		
Attivazione Linea in Fibra Ottica: entro 60 giorni solari dalla richiesta*		
Riparazione Guasti: entro i 2 giorni lavorativi successivi alla segnalazione**		

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 0171690511.

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 QUALITÀ

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:

	Mpcitalia.com
	Social Network: Facebook, Youtube, Google+
	Addetti commerciali MPC ITALIA SRL
	Servizio Clienti 0171.690511 , 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 0171.690511 , 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 – MPC ITALIA SRL – Via Sebastiano Grandis, 11 – 12100 Cuneo (Cn) Restituzione prodotti - MPC ITALIA SRL – Via Sebastiano Grandis, 11 – 12100 Cuneo (Cn)
	Disattivazione offerte non richieste- Numero fax 0171426902

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.

ONDEMAND: 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.

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

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

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

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

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

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

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

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

VELOCITA' DI TRASMISSIONE DATI: 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 accesso 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
	o profilo nominale in download di 20 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
	o profilo nominale in download di 50 Megabit/s (con accesso FTTH)	40 Megabit/s
	o profilo nominale in download di 100 Megabit/s (con accesso VDSL2)	40 Megabit/s
	o profilo nominale in download di 100 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 di 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	
o profilo nominale in upload di 10 Megabit/s (con accesso FTTH)	6 Megabit/s	
o profilo nominale in upload di 20 Megabit/s (con accesso VDSL2)	4 Megabit/s	
o profilo nominale in upload di 20 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
	o profilo nominale in download di 20 Megabit/s (con accesso VDSL2)	100 millisecondi
	o profilo nominale in download di 30 Megabit/s (con accesso VDSL2)	80 millisecondi
	o profilo nominale in download di 50 Megabit/s (con accesso VDSL2)	75 millisecondi
	o profilo nominale in download di 50 Megabit/s (con accesso FTTH)	70 millisecondi
	o profilo nominale in download di 100 Megabit/s (con accesso VDSL2)	70 millisecondi
o profilo nominale in download di 100 Megabit/s (con accesso FTTH)	60 millisecondi	
o profilo nominale in download di 200 Megabit/s (con accesso VDSL2)	70 millisecondi	
o profilo nominale in download di 300 Megabit/s (con accesso FTTH)	50 millisecondi	
o profilo nominale in download di 1000 Megabit/s (con accesso FTTH)	50 millisecondi	

Segue tabella

Indicatore	Misura	Obiettivo 2018
Tasso di perdita dei pacchetti	Probabilità di perdita dei pacchetti	
	○ profilo nominale in download di 640 Kilobit/s (con accesso ADSL)	0,7%
	○ profilo nominale in download di 1,2 Megabit/s (con accesso ADSL)	0,7%
	○ profilo nominale in download di 2 Megabit/s (con accesso ADSL)	0,5%
	○ profilo nominale in download di 4 Megabit/s (con accesso ADSL)	0,5%
	○ profilo nominale in download di 7 Megabit/s (con accesso ADSL)	0,2%
	○ profilo nominale in download di 10 Megabit/s (con accesso ADSL)	0,15%
	○ 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-adsl#section4>).