

## Condizioni Generali di abbonamento al servizio telefonico voce e dati di TIM

### Sezione I – Disposizioni generali

#### Articolo 1 - Oggetto

**1.1** - Le presenti Condizioni Generali di contratto (di seguito “Contratto”) definiscono modalità e termini secondo cui TIM S.p.A. (di seguito “TIM”) fornisce al Cliente i seguenti servizi di comunicazione elettronica: Servizi di comunicazione vocale (Servizio Voce) e Servizi di accesso ad internet (Servizio Dati), congiuntamente o disgiuntamente anche “linea telefonica”.

**1.2** - Il Servizio Voce ed il Servizio Dati (di seguito “Servizi”) vengono forniti da TIM associati a specifici profili di Offerta (di seguito “Offerta”), i cui dettagli sono descritti nelle specifiche sezioni informative di ciascuna Offerta che formano, insieme alla Carta dei Servizi, parte integrante e sostanziale del Contratto. Per la fruizione del Servizio Dati e del Servizio VOIP è necessaria l’installazione presso la Sede Cliente di un modem compatibile con la tecnologia utilizzata, che consente di collegare i dispositivi (Personal Computer, Tablet, Smartphone, etc.) per connessioni ad Internet. Il Cliente prende atto che l’utilizzo del modem per la navigazione in Internet senza fili avviene mediante frequenze in banda condivisa e senza protezione dalle interferenze. Inoltre è responsabilità del Cliente prendere le misure di sicurezza che riterrà opportune per proteggere la propria rete da accesso esterno non autorizzato, configurando il modem dalle pagine di gestione; ad esempio, attraverso la modifica periodica della chiave di cifratura Wi-Fi, la modifica della modalità di cifratura, l’inserimento di un controllo di accesso alla rete, l’impostazione di una password di accesso alle pagine di gestione modem.

**1.3** - Le modalità di erogazione dei Servizi di cui all’Articolo 2 del Contratto sono riportate nelle specifiche sezioni dell’Offerta e nel materiale informativo reso disponibile da TIM attraverso i canali di comunicazione preposti.

Il Contratto e l’Offerta sono pubblicati nell’apposita sezione del sito [tim.it](http://tim.it) dedicata al Cliente come di seguito definito.

**1.4** - Il Cliente può richiedere l’attivazione dei Servizi solo per proprie esigenze di comunicazione, nonché relativamente ad immobili di cui ha il legittimo possesso (di seguito Sede Cliente), restando escluso qualsiasi altro utilizzo.

**1.5** - Per registrare l’account di posta elettronica associato al Servizio Dati ed effettuare il primo accesso ad internet, il Cliente deve scegliere un codice di identificazione (User- ID) e una parola chiave (Password). Il Cliente è tenuto a conservare la password con la massima riservatezza e diligenza. Sarà pertanto responsabile di qualsiasi danno arrecato a TIM e/o a terzi in dipendenza della mancata osservanza di quanto sopra. Il Cliente si impegna comunque a notificare immediatamente e per iscritto a TIM l’eventuale furto, smarrimento o perdita della password.

**1.6** - Qualora espressamente accettato dal Cliente, TIM potrà inviare le comunicazioni inerenti l’esecuzione del Contratto all’indirizzo di posta elettronica indicato dal Cliente medesimo.

#### Articolo 2 – Modalità di erogazione dei Servizi e Definizioni

**2.1** - I Servizi vengono forniti mediante utilizzo della migliore Architettura di Rete e Tecnologia disponibili presso la Sede Cliente, nell’ambito della specifica offerta richiesta.

**2.2** - Ai fini del presente Contratto, si intende per:

**Apparecchiatura o Prodotto:** apparati e sistemi di apparati e apparecchiature terminali collegati ad una rete pubblica di telecomunicazioni o altri dispositivi che il Cliente utilizza per usufruire dei Servizi;

**Architettura di Rete o Accesso** la modalità con cui viene realizzata la rete di accesso, intesa quale tipologia di collegamento della Sede Cliente con la prima centrale telefonica (RTG, FTTE, FTTC, FTTH, FTTB), o, in caso di FWA, con la stazione radio base, come di seguito specificato:

- **ISDN:** evoluzione della linea telefonica tradizionale con trasmissione digitale, che usa un cavo di rame per gestire una serie di connessioni contemporaneamente. Prevede due tipi di configurazione di accesso: accesso base (BRI) o accesso primario (PRI). Oltre al Servizio Voce (fonia), consente il trasferimento dati;
- **FTTB (Fiber to the building):** rete di accesso in Fibra Ottica che dalla centrale locale si estende fino alla base dell’edificio della Sede Cliente (ove viene installato un modem per gestire la trasmissione dati e voce), mentre all’interno dell’edificio sono utilizzati portanti trasmissivi in rame. Tale architettura utilizza, oltre alla Fibra Ottica, le tecnologie VDSL/GFAST per il portante trasmissivo in rame nella tratta terminale di rete (base dell’edificio cliente/ Sede Cliente);
- **FTTC (Fiber To The Cabinet):** rete di accesso che impiega portanti trasmissivi in Fibra Ottica a partire dalla centrale locale sino ad un nodo intermedio e portanti trasmissivi in rame per collegare tale nodo con la Sede Cliente; tale architettura utilizza, oltre alla Fibra Ottica (da centrale TIM a centralina su strada “Cabinet”), le tecnologie VDSL/VDSL2/EVDSL per il portante trasmissivo in rame nella tratta Cabinet/Sede Cliente (ove viene installato un modem per gestire la trasmissione dati e voce);
- **FTTE (Fiber To The Exchange):** rete di accesso che impiega esclusivamente portanti trasmissive in rame a partire dal permutatore della centrale locale sino alla Sede Cliente. Tale architettura è basata sul riutilizzo completo della rete di accesso in rame, utilizzando le tecnologie ADSL, SHDSL o VDSL. La rete FTTE con apparato VDSL in centrale è equiparata all’architettura FTTC;
- **FTTH (Fiber To The Home):** rete di accesso che impiega esclusivamente fibra di vetro o polimeri plastici (Fibra Ottica) fino alla Sede Cliente (ove viene installato un modem per gestire la trasmissione dati e voce) utilizzando la tecnologia GPON;
- **FWA (Fixed Wireless Access):** rete di accesso in cui la Fibra Ottica raggiunge una stazione radio base a cui viene collegata la Sede Cliente (ove viene installato un modem per gestire la trasmissione dati e voce), mediante l’utilizzo di un determinato intervallo di frequenze radio ed una specifica tecnologia Wireless (ad esempio, ma non esclusivamente, LTE);
- **RTG (Rete Telefonica Generale):** rete di accesso che impiega esclusivamente portanti trasmissivi in rame per collegare la centrale/apparato che eroga la fonia alla Sede Cliente.

**Cliente:** persona fisica che richiede l’attivazione dei Servizi e conclude il Contratto per fini personali, al di fuori della propria attività professionale o imprenditoriale;

**Giorni:** da intendersi come solari (da calendario), salvo ove diversamente specificato

**Modem:** apparato che consente al Cliente la fruizione dei Servizi;

**ONT (Optical Network Termination)** dispositivo, necessitante di una connessione elettrica, per convertire il segnale luminoso proveniente dalla fibra ottica (FTTH) in impulsi elettrici gestibili da un dispositivo di accesso alla rete (modem). La ONT può essere una scatola incastonata nel muro, installata al momento della posa della fibra ottica presso la Sede Cliente o un piccolo dispositivo inserito all’interno del modem;

**Servizio Dati:** Servizio di accesso ad internet erogato tramite l’Architettura di rete e la migliore Tecnologia disponibile presso la Sede Cliente;

**Servizio Voce:** Servizio di comunicazione vocale per effettuare e/o ricevere chiamate telefoniche, erogato su Rete Telefonica Generale (RTG) o con modalità VOIP; nel caso di Servizio Voce erogato su RTG include anche i servizi correlati (fax, accesso ad internet mediante connessione analogica);

**Servizio VOIP (Voice Over Internet Protocol):** il Servizio di comunicazione vocale per effettuare e/o ricevere chiamate telefoniche, erogato con Accesso FTTE, FTTC, FTTH, FTTB e FWA e mediante commutazione di pacchetto con protocollo IP;

**Tecnologia:** tecnologia utilizzata nelle diverse modalità di rete di accesso come sopra specificate:

**ADSL:** tecnologia di trasmissione dati a banda larga che utilizza i portanti trasmissivi in rame (doppini telefonici) dalla centrale TIM alla Sede Cliente, ove viene installato uno specifico modem per gestire la trasmissione e ricezione dei dati;

**GPON:** (Gigabit-capable Passive Optical Network) tecnologia utilizzata per realizzare reti FTTH; presso la Sede Cliente viene installato uno specifico modem per gestire la trasmissione e ricezione dei dati;

**VDSL/VDSL2/EVDSL:** (Very high speed Digital Subscriber Line) tecnologia utilizzata per realizzare reti FTTC e FTTE; presso la Sede Cliente viene installato uno specifico modem per gestire la trasmissione e ricezione dei dati.

### Articolo 3 - Perfezionamento del Contratto

**3.1** - Il Contratto si perfeziona, salvo casi specifici, con l'accettazione di TIM della richiesta dei Servizi da parte del Cliente, comunicata con SMS o altra modalità indicata da TIM nelle specifiche Offerte o in fase di acquisizione delle richieste di attivazione dei Servizi.

**3.2** - A seguito della richiesta dei Servizi, TIM si riserva la facoltà di effettuare delle valutazioni di affidabilità creditizia del Cliente. In base all'esito di tali valutazioni, TIM si riserva di: (i) richiedere specifici metodi di pagamento e/o garanzie (a titolo esemplificativo: domiciliazione della fattura TIM con Carta di Credito, versamento di una cauzione secondo le modalità comunicate da TIM di importo proporzionato al costo dei Servizi richiesti, (ii) richiedere il pagamento anticipato di una parte o della totalità del prezzo in occasione di adesione a contratti che prevedono l'acquisto di un Prodotto, (iii) proporre l'attivazione di una diversa offerta quale, a titolo esemplificativo, un'offerta prepagata, (iv) richiedere il preventivo ed integrale adempimento di ogni precedente obbligazione verso TIM, anche per servizi diversi da quello oggetto del Contratto. La mancata accettazione di quanto sopra, costituisce causa di mancato perfezionamento o di risoluzione del Contratto. TIM si riserva altresì la facoltà di non perfezionare il Contratto e non procedere all'attivazione dei Servizi in caso di accertata morosità intenzionale, maturata anche con altri operatori di comunicazioni elettroniche, avente i requisiti per l'iscrizione alla banca dati SIMOITEL.

### Articolo 4 - Attivazione dei Servizi

**4.1** - I Servizi sono attivati da TIM entro i tempi previsti decorrenti dalla data di perfezionamento del Contratto, come indicato al successivo comma 4.2, fatti salvi i casi di comprovata eccezionalità tecnica, ovvero nei tempi concordati con il Cliente, dando priorità, ove possibile, ai casi certificati di persone diversamente abili. TIM indica, ove tecnicamente possibile, la data di appuntamento, anche ove concordata con il Cliente, in cui è previsto l'intervento del tecnico presso la Sede Cliente, impegnandosi a contattare il Cliente in caso di ritardi e/o spostamenti dell'appuntamento.

TIM si riserva la possibilità di non attivare i Servizi in caso di comprovata impossibilità tecnica dandone apposita comunicazione al Cliente, ovvero a rimodulare con lo stesso tempi e modalità di attivazione.

In ogni caso il contributo di attivazione, così come meglio specificato nelle condizioni dell'Offerta, non viene richiesto prima di 30 Giorni decorrenti dalla data di attivazione.

**4.2** - Tempi di attivazione previsti:

**Servizio Voce:** 10 (dieci) Giorni;

**Servizio VoIP:** 60 (sessanta) Giorni;

**Servizio Dati su tecnologia ADSL e accesso RTG:** 30 (trenta) Giorni, a condizione che sia già attiva la linea RTG; il tempo massimo di attivazione è di 50 (cinquanta) Giorni nel caso di attivazione dei Servizi nei profili con modem e modalità autoinstallante, qualora fornito da TIM, o con intervento del tecnico presso la Sede Cliente per l'installazione ovvero nel caso di attivazione dei Servizi IPTV di TIM (inclusa connettività ADSL). Se non è attiva una linea RTG, ovvero se il Cliente è titolare di una linea ISDN, il tempo massimo di attivazione dei Servizi è calcolato a partire dal primo giorno successivo a quello di attivazione della linea RTG. Se contestualmente al Servizio Dati il Cliente chiede il trasloco della linea telefonica, il tempo massimo di attivazione è calcolato a partire dal primo giorno successivo a quello di effettuazione del trasloco della linea telefonica.

**Servizio Dati con accesso FTTE, FTTC:** 60 (sessanta) Giorni;

**Servizio Dati con accesso FTTH:** 60 (sessanta) Giorni;

**Servizio Dati con accesso FWA:** 60 (sessanta) Giorni;

**4.3** - Qualora il Cliente lo richieda espressamente, TIM avvia i processi-tecnico funzionali relativi all'attivazione dei Servizi, salvo casi specifici, dal giorno della conclusione del Contratto e, quindi, durante il periodo di recesso di 14 Giorni indicato nel successivo Articolo 8. Nel caso in cui il Cliente non abbia espressamente richiesto l'attivazione dei Servizi prima della scadenza del termine dell'esercizio del diritto di recesso di cui all'Articolo 8, i tempi di attivazione dei Servizi sopra indicati dovranno essere maggiorati di ulteriori 14 Giorni.

**4.4** - In tutti i casi in cui è previsto l'intervento tecnico presso la Sede Cliente, TIM contatterà il Cliente ai recapiti dal medesimo forniti ai fini dell'espletamento delle procedure tecniche per l'attivazione dei Servizi. Nei casi di nuovi impianti, passaggi da altri operatori di telecomunicazioni mediante Accesso FTTC/FTTE, FTTH e FWA di qualunque tipologia, è previsto l'intervento da parte di personale TIM, o di imprese da TIM incaricate, presso la sede ove è richiesto l'impianto e previo appuntamento concordato, per l'opportuna predisposizione dei cablaggi e l'installazione dei dispositivi di rete necessari per la fruizione dei Servizi (quali, ad esempio: borchia ottica, terminazione ottica,...). La tipologia di intervento sarà scelta dal tecnico, nel corso dell'intervento, secondo la soluzione più semplice ed idonea alle esigenze del Cliente. TIM si riserva di stimare un eventuale contributo economico aggiuntivo qualora l'intervento richiesto, per difficoltà realizzativa e/o richieste specifiche del Cliente, esuli dai normali standard tecnici, inclusi i casi in cui la Sede Cliente sia ubicata in nuclei abitati o case sparse, ai sensi della delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito "AGCOM") 385/11/CONS. In tal caso il Cliente deve preventivamente approvare l'eventuale preventivo di spesa aggiuntiva e, in caso di mancata approvazione, il Contratto si intenderà risolto ai sensi dell'articolo. 1456 c.c..

**4.5** - In tutti i casi di attivazione dei Servizi senza l'intervento tecnico presso la Sede Cliente, ove previsto dall'Offerta, TIM invierà il Modem e gli eventuali altri Prodotti necessari per l'attivazione dei Servizi (es. telefoni), comprensivi di relative istruzioni, direttamente alla Sede Cliente. Il Cliente dovrà provvedere in autonomia alla loro installazione secondo le istruzioni ricevute. Qualora previsto nell'Offerta, i Prodotti potranno essere forniti al Cliente in "comodato d'uso" o in "noleggio" o in "vendita", secondo quanto indicato nell'Offerta medesima. Nel caso in cui il Prodotto sia venduto congiuntamente alla fornitura dei Servizi, l'acquisto si perfeziona con l'attivazione dei Servizi. In caso di annullamento della richiesta di attivazione dei Servizi, il Contratto si intende automaticamente risolto.

**4.6** - TIM può subordinare l'attivazione dei Servizi alle verifiche di fattibilità tecnica e/o alle verifiche preliminari di natura amministrativa, il cui esito negativo comporterà il mancato perfezionamento o la risoluzione del Contratto. Qualora a seguito della richiesta di attivazione dei Servizi, tale attivazione non possa essere effettuata, sulla base di apposito esame di fattibilità ad opera di TIM, quest'ultima provvederà ad informare il Cliente, senza che per ciò possa essere imputata alcuna responsabilità a TIM.

**4.7** - Qualora per cause imputabili a TIM i Servizi richiesti dal Cliente vengano attivati in ritardo rispetto ai tempi previsti, il Cliente ha diritto agli indennizzi di cui al successivo Articolo 31 ed alla possibilità di richiedere il maggior danno subito, come previsto dal Codice Civile, fermo restando che TIM non è in alcun caso responsabile per ritardi attribuibili a forza maggiore o eventi (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, mancato/ritardato rilascio dei permessi di scavo, autorizzazioni, ecc.) non direttamente attribuibili a TIM stessa.

**4.8** - Il Cliente è tenuto a fornire le informazioni e/o i dati necessari per la fornitura dei Servizi e quelle relative all'attività svolta in relazione all'utilizzo dei Servizi stessi. Il Cliente si impegna altresì a comunicare al più presto, anche telefonicamente al Servizio Clienti 187, qualunque cambiamento relativo a tali informazioni.

TIM può subordinare l'attivazione dei Servizi alla fornitura da parte del Cliente di documenti comprovanti la veridicità delle informazioni e/o dei dati necessari per la fornitura dei Servizi, ovvero si riserva altresì la facoltà di richiedere al Cliente i medesimi documenti anche in un momento successivo. In tal caso la mancata presentazione degli stessi costituisce causa di risoluzione del Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c. e di cessazione della fornitura dei Servizi.

### Articolo 5 - Qualità dei Servizi

**5.1** - Fatta salva la disciplina specifica riportata alla successiva Sez. III (Servizio FWA), con riferimento al Servizio Dati e VoIP, la qualità della connessione riportata nella descrizione delle singole Offerte dipende da molteplici e variabili fattori tecnici, quali la distanza della rete d'Accesso che separa la Sede Cliente dalla centrale cui è attestata la linea telefonica, il livello di congestione della rete internet, i server dei siti web cui il Cliente si collega e le caratteristiche del modem o altro terminale utilizzato dal Cliente. All'interno delle specifiche sezioni informative riportate in ogni specifica Offerta sono riportati i livelli di qualità minima su cui TIM si impegna contrattualmente ai sensi dell'art. 8 comma 6 della delibera AGCOM244/08/CSP e successive modificazioni, nonché le informazioni sulle prestazioni fornite con i Servizi, tra cui quelle relative alla tecnologia utilizzata e alla tipologia di Accesso e alle caratteristiche minime che il modem TIM (o altro terminale) o del Cliente devono possedere al fine di supportare l'integrale e corretta fruizione degli stessi. Le suddette informazioni, insieme alle informazioni concernenti le misurazioni statistiche effettuate da TIM nell'ambito degli

indicatori di qualità previsti dalla delibera 131/06/CSP sono anche pubblicate sul sito tim.it. Ulteriori misurazioni statistiche, previste dalla delibera 244/08/CSP s.m.i., sono svolte dalla Fondazione Ugo Bordoni (FUB) e sono pubblicate sul sito web misurainternet.it.

**5.2** - Fatta salva la disciplina specifica riportata alla successiva Sez. III (Servizio FWA), il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto qualora non siano rispettati i livelli di qualità dei Servizi su cui TIM si impegna contrattualmente ai sensi dell'art. 8 comma 6 della delibera 244/08/CSP e successive modificazioni. A tal fine il Cliente deve scaricare gratuitamente dal sito misurainternet.it un software di misurazione certificato dall'AGCOM, con cui verificare la qualità della propria connessione ad internet e che indica le condizioni operative e di hardware che devono essere verificate affinché le misure possano essere considerate significative. Il traffico dati effettuato per la connessione al suddetto sito internet viene tariffato secondo quanto riportato nella specifica Offerta sottoscritta dal Cliente. Qualora i valori qualitativi siano peggiorativi rispetto a quelli indicati in detta specifica Offerta, il Cliente potrà inviare una segnalazione direttamente dal sito misurainternet.it, allegando la stampa che riporta il risultato della verifica. Il Cliente, nel caso in cui non riscontri il ripristino dei livelli di qualità dei Servizi entro 30 (trenta) Giorni dalla ricezione del reclamo da parte di TIM, potrà, entro i successivi 30 Giorni, recedere dal Contratto, ai sensi del successivo Articolo 7, senza penali né costi di disattivazione. Il Cliente potrà effettuare una nuova misurazione e produrre una nuova segnalazione non prima di almeno 45 Giorni dalla data dell'ultima misurazione effettuata.

#### **Articolo 6 - Condizioni economiche e modalità di pagamento**

**6.1** - Gli importi a qualsiasi titolo dovuti, comprensivi di IVA (laddove applicabile) e di eventuali altri oneri di legge, sono descritti nelle sezioni dedicate nell'ambito di ogni specifica Offerta e vengono addebitati sulla Fattura Elettronica TIM, costituita da documento elettronico in formato XML (eXtensible Markup Language), di seguito "Fattura", trasmesso per via telematica da TIM al Sistema di Interscambio (di seguito anche SdI), istituito con decreto del Ministero dell'Economia e Finanze 7 marzo 2008, ai sensi della Legge n. 205/2017 e messo a disposizione del Cliente nella sua area riservata del sito web dell'Agenzia delle Entrate (agenziaentrate.gov.it). Al fine di consentire a TIM la trasmissione delle fatture elettroniche è fatto obbligo al Cliente di fornire i propri dati anagrafici così come presenti nell'Anagrafe Tributaria, completi di Codice Fiscale validamente rilasciato dagli Uffici dell'Agenzia delle Entrate. Il Cliente è tenuto al pagamento dei suddetti importi entro la data di scadenza indicata nella Fattura stessa e secondo le modalità previste nel presente Articolo, fatto salvo quanto diversamente previsto da ogni specifica Offerta.

**6.2** - Le informazioni circa i contributi, i costi di abbonamento, gli importi per le prestazioni fruite, nonché i costi di manutenzione e gli altri costi correlati ai Servizi sono pubblicati da TIM sul sito tim.it, nella Carta dei Servizi, richiedibili contattando il Servizio Clienti 187 ovvero riportati nella documentazione relativa alle specifiche offerte.

**6.3** - Il costo di abbonamento al Servizio decorre dalla data di attivazione del medesimo. TIM rileva i consumi di traffico attraverso appositi apparati di centrale sulla base del tempo di fruizione, e, per alcuni tipi di servizi, sulla base del numero di scatti rilevati dai contatori di centrale.

**6.4** - La Fattura, emessa con cadenza mensile (o secondo la diversa periodicità indicata nella documentazione contrattuale relativa a specifiche offerte), è consegnata in copia analogica/cartacea o, su richiesta del Cliente, in copia informatica, non valida ai fini fiscali, avente contenuto identico a quello del documento da cui è tratto, unitamente alla documentazione di traffico, qualora richiesta, e a tutte le altre informative al Cliente, all'indirizzo postale (o indirizzo di posta elettronica) dallo stesso indicato almeno 10 Giorni prima della data di scadenza dei pagamenti. Le Fatture sono emesse a decorrere dal primo ciclo di fatturazione successivo all'attivazione dei Servizi. Le spese postali di spedizione della Fattura sono a carico del Cliente, fatto salvo quanto previsto al successivo comma 6.7.

**6.5** - TIM, su richiesta del Cliente e in conformità a quanto previsto dal Codice in materia di protezione dei dati personali (Regolamento 2016/679/UE, D.lgs. 196/2003 come modificato dal D.lgs. 101/2018, nonché ulteriori disposizioni normative vigenti in materia di protezione dei dati personali), fornisce gratuitamente la documentazione di tutte le comunicazioni telefoniche effettuate dal Cliente, con le ultime tre cifre oscurate, sulla base di un proprio sistema interno di rilevazione. Se il Cliente ne fa richiesta ai sensi della vigente normativa sulla privacy, TIM fornisce documentazione dettagliata del traffico effettuato, con visibilità completa di una o più numerazioni in uscita in contestazione.

**6.6** - TIM rende disponibile gratuitamente la documentazione di tutte le comunicazioni telefoniche con le ultime tre cifre oscurate anche nell'Area Clienti del sito tim.it, previa registrazione del Cliente. Per quanto riguarda la visibilità completa delle numerazioni in uscita, il Cliente può accedere alle suddette informazioni on line mediante uno specifico accesso riservato e temporaneo.

**6.7** - TIM rende disponibile il "Conto online" al Cliente che abbia fornito un indirizzo di posta elettronica associato alla linea. Il servizio consiste nell'invio di una email di notifica che consente di visualizzare, previa autenticazione, la copia digitale della fattura nella sezione MyTIM del sito tim.it. In alternativa è possibile richiedere il servizio di invio fattura digitale (in formato pdf) allegato alla stessa email di notifica. L'attivazione di tale servizio comporta l'eliminazione della copia cartacea e dei relativi costi.

**6.8** - Fatti salvi alcuni casi regolamentati nell'ambito di specifiche offerte, ai Clienti con i servizi internet che ricevono la Fattura cartacea (ed eventualmente anche il Bollettino Postale), verrà addebitato un importo mensile pari a 3,00 euro IVA inclusa, comprensivo delle spese di spedizione. Per i clienti con attivo il solo Servizio Voce, l'importo mensile relativo alle spese di spedizione fattura varia invece in funzione della località di recapito fattura (CAP) fino ad un massimo di 0,65€ IVA inclusa.

#### **Articolo 7 - Durata**

**7.1** - Fatto salvo quanto eventualmente e diversamente previsto nell'ambito di specifiche Offerte e fermo restando quanto previsto al successivo comma 7.2, la durata del Contratto è di 24 mesi dalla data del suo perfezionamento; in assenza di disdetta, da effettuarsi nelle modalità specificate dal successivo comma 7.3, con almeno 30 Giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza, il Contratto sarà rinnovato a tempo indeterminato.

**7.2** - Il Cliente può recedere in qualsiasi momento dal Contratto dandone comunicazione con almeno 15 Giorni di anticipo rispetto alla data di decorrenza del recesso indicata dal Cliente stesso. Il recesso produrrà effetto dalla data di registrazione della richiesta di cessazione nei sistemi informatici di TIM e, comunque, non oltre 30 (trenta) Giorni dalla data di ricezione della comunicazione del Cliente, da effettuarsi nelle modalità specificate dal successivo comma 7.3.

**7.3** - La disdetta e l'esercizio del diritto di recesso descritti ai precedenti commi 7.1 e 7.2 dovranno essere inviati, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, con allegata fotocopia di un documento di identità. In alternativa, nel rispetto del termine indicato, il recesso può essere comunicato con le modalità telematiche messe a disposizione da TIM (a titolo esemplificativo e non esaustivo tramite il sito tim.it), chiamando il Servizio Clienti 187, oppure con PEC all'indirizzo [disattivazioni\\_clientiprivati@pec.telecomitalia.it](mailto:disattivazioni_clientiprivati@pec.telecomitalia.it), allegando anche in tale caso fotocopia del documento di identità.

**7.4** - In entrambi i casi di disdetta o recesso, rispettivamente disciplinati ai precedenti commi 7.1 e 7.2, il Cliente è comunque tenuto a pagare: (i) il corrispettivo dei Servizi fruiti fino alla data di efficacia della disdetta/recesso; (ii) il costo di abbonamento ai Servizi relativo all'ultimo mese di utilizzo, nel caso di Servizi forniti con Accesso RTG e ISDN; nel caso di Servizi forniti con le altre tipologie di rete di Accesso, il Cliente sarà tenuto al pagamento del costo di abbonamento fino alla data di efficacia della disdetta o del recesso; (iii) in applicazione di quanto previsto nella Delibera n. 487/18/CONS, la commissione dovuta per le prestazioni di disattivazione dei Servizi pari a 30,00 (trenta) euro IVA inclusa, in caso di cessazione della linea telefonica e pari a 5,00 (cinque) euro IVA inclusa, in caso di migrazione verso altro Operatore. Tale commissione non è dovuta nei casi in cui il Cliente eserciti il diritto di recesso per effetto di variazioni contrattuali comunicate da TIM ai sensi della normativa vigente.

**7.5** - Se il Cliente che ha optato per il pagamento rateale del contributo di attivazione, del corrispettivo relativo ad altri servizi di assistenza tecnica o ad altri servizi accessori ovvero di Prodotti, offerti congiuntamente ai Servizi, recede anticipatamente ovvero dovesse comunicare la propria disdetta al Contratto, sarà mantenuta attiva la rateizzazione fino alla scadenza prevista del piano rateale, a meno che con la disdetta o con l'esercizio del recesso, oppure in un momento successivo, non sia indicata la volontà di pagare le rate residue in un'unica soluzione.

**7.6** - TIM può recedere dal Contratto dandone comunicazione al Cliente per iscritto, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento o altra forma equipollente prevista dalla normativa vigente, con un preavviso non inferiore a 60 Giorni dalla data di efficacia del recesso.

#### **Articolo 8 - Recesso entro 14 Giorni**

**8.1** - Fermo quanto indicato nel precedente Articolo 7, il Cliente, in conformità alle disposizioni normative in materia di contratti a distanza e di contratti negoziati fuori dai locali commerciali, può esercitare il diritto di recesso nelle forme e modalità previste dagli articoli 52 e seguenti del D.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo) entro il termine di 14 (quattordici) Giorni dalla data di perfezionamento del Contratto. Nello specifico, il Cliente deve inviare una comunicazione scritta a TIM, o con altra modalità

indicata dal Servizio Clienti 187, nella quale manifestare espressamente la volontà di recedere dai Servizi e riportare la data in cui la richiesta di attivazione dei Servizi stessi è stata accettata da TIM, anche utilizzando il modulo presente sul sito tim.it. Inoltre, tutti i Prodotti eventualmente forniti da TIM con l'attivazione dei Servizi devono essere restituiti tramite spedizione a carico del Cliente all'indirizzo indicato sul sito tim.it, integri e corredati di tutti gli eventuali accessori e contenuti nell'imballo originale entro i 14 (quattordici) Giorni dalla data in cui il Cliente ha comunicato a TIM di voler recedere ai sensi degli articoli 52 e seguenti del D.lgs. 206/2005.

**8.2** - TIM rimborsa, entro 14 Giorni dalla data di ricezione della richiesta di recesso, gli eventuali pagamenti effettuati dal Cliente tramite le medesime modalità dallo stesso utilizzate, salvo diverse indicazioni. Nel caso in cui il Cliente abbia richiesto espressamente di attivare i Servizi durante il periodo di recesso di 14 Giorni sopra indicato ed i Servizi siano effettivamente attivati da TIM entro detto termine, il Cliente sarà tenuto al pagamento degli eventuali costi dei Servizi fruiti sino al momento in cui ha informato TIM del suo esercizio del diritto di recesso. Tutti i recapiti utili per l'esercizio del diritto di recesso sono disponibili sul sito tim.it e nella Carta dei Servizi.

#### **Articolo 9 - Trasloco**

**9.1** - Il Cliente che intende modificare la propria Sede Cliente (Trasloco) deve darne comunicazione al Servizio clienti 187. Quest'ultima provvede, ove tecnicamente possibile, a mantenere il medesimo numero telefonico, la medesima tecnologia e tipologia di Accesso e ad effettuare il trasloco entro 10 (dieci) Giorni dalla richiesta del Cliente, fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica, ovvero nei tempi concordati con il Cliente stesso. TIM indica al momento della richiesta la data di appuntamento, anche ove concordata con il Cliente, in cui è previsto l'intervento del tecnico presso il luogo di ubicazione dell'impianto. Le date possono essere confermate o rimodulate da TIM anche tramite invio di SMS.

**9.2** - TIM garantisce la continuità dei Servizi compatibilmente con la disponibilità tecnica e provvede, nel caso ciò non sia possibile, ad avvisare il Cliente.

**9.3** - Il Cliente è tenuto a corrispondere il contributo previsto per il trasloco ed eventuali corrispettivi determinati in conseguenza dello stesso, che vengono preventivamente comunicati da TIM.

**9.4** - In caso di morosità, TIM non effettua il trasloco fino a quando il Cliente non ha provveduto a sanare la morosità pendente, come previsto nel precedente comma 9.3.

**9.5** - Fatto salvo quanto previsto dal precedente comma 9.3, nei casi in cui TIM effettua in ritardo il trasloco rispetto ai tempi concordati ovvero alla data di appuntamento di previsto trasloco già indicata, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti al successivo Articolo 31 ed ha la possibilità di richiedere il maggior danno, come previsto dal Codice Civile.

#### **Articolo 10 - Subentro**

**10.1** - Il cambiamento della persona fisica a cui il Contratto è intestato, ove tecnicamente possibile, è soggetto al pagamento dell'indennità di subentro. L'indennità di subentro non è dovuta nei casi di successione a titolo universale o particolare, o quando il subentro avviene fra persone conviventi dello stesso nucleo familiare.

**10.2** - Fatto salvo quanto previsto al successivo Articolo 21 (Cauzione - Mezzo di garanzia) il subentrante, in qualità di cessionario del Contratto, assume la medesima posizione giuridica del precedente intestatario, succedendo in tutti i crediti ed accollandosi tutti i debiti derivanti dal rapporto contrattuale, ivi inclusi eventuali debiti inerenti prestazioni già eseguite.

#### **Articolo 11 - Cambio Numero**

**11.1** - TIM può modificare per comprovate ragioni tecniche il numero telefonico assegnato al Cliente, fornendo comunicazione scritta al Cliente con un preavviso di almeno 90 Giorni. In tal caso, TIM, fatte salve le ragioni di riservatezza nei casi di cui all'Articolo 24, si impegna a comunicare gratuitamente, tramite un messaggio fonico, la modifica del numero per un periodo di 45 Giorni a decorrere dalla data di modifica. La fonia è estesa, sempre gratuitamente, per ulteriori 15 Giorni, se la richiesta di cambio numero ricade nel periodo compreso tra il 1 luglio e il 31 agosto. Su richiesta del Cliente, il messaggio fonico relativo al cambio numero può essere prorogato, a pagamento, per il periodo massimo del successivo quadrimestre. Il Cliente può richiedere che il messaggio di cambio numero sia fornito anche in una lingua diversa dall'italiano. Questo servizio, reso compatibilmente con le risorse tecniche disponibili, è a pagamento tranne nei casi previsti per legge.

**11.2** - Se TIM effettua il cambio numero senza ottemperare a quanto sopra previsto, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti al successivo Articolo 31 ed ha la possibilità di richiedere il maggior danno subito, come previsto dal Codice Civile.

**11.3** - Il Cliente può richiedere a TIM di cambiare il proprio numero. In tal caso TIM fornisce tempestiva comunicazione circa la data del cambio. Il servizio di cambio numero è fornito a pagamento, compatibilmente con le risorse tecniche disponibili, garantendo la continuità dei Servizi ove tecnicamente possibile.

#### **Articolo 12 - Modifica delle condizioni economiche e/o contrattuali**

TIM ha facoltà di modificare unilateralmente le condizioni economiche, sia nella tipologia che nella misura e nella struttura dei corrispettivi e degli oneri a carico del Cliente comunque denominati, come anche di variare le condizioni contrattuali e di erogazione/fruizione dei Servizi, dandone comunicazione al Cliente con almeno 30 Giorni di anticipo, secondo le modalità previste dalla normativa vigente e assicurando al Cliente, per tale periodo di tempo, il diritto di recesso senza penali né costi di disattivazione.

Fermo restando quanto sopra, TIM potrà avvalersi della suddetta facoltà di modificazione unilaterale delle condizioni economiche, delle condizioni contrattuali e di erogazione/fruizione dei Servizi:

- i) per esigenze tecniche, gestionali e/o economiche, quali, a titolo esemplificativo, mutamenti delle politiche commerciali e/o mutamenti tecnici delle piattaforme di rete e/o delle strutture di produzione o di commercializzazione;
- (ii) per mutamento della disciplina normativa e regolamentare di riferimento e/o dei pertinenti orientamenti giurisprudenziali anche connessi ad aspetti tecnici e/o gestionali dei servizi forniti;
- (iii) per mutamenti delle condizioni del mercato, che incidano sull'equilibrio economico e/o sui richiamati aspetti tecnici e/o gestionali dei servizi forniti;
- (iv) per variazione delle modalità e dei termini di attivazione e disattivazione delle Carte SIM e per aggiornamenti resi necessari al fine di assicurare il corretto uso delle stesse e dei servizi forniti, in relazione a fenomeni abusivi e/o fraudolenti.

#### **Articolo 13 - Accesso ai locali e attività necessarie per il collegamento alla rete**

**13.1** - Il Cliente consente gratuitamente, previo avviso, al personale di TIM o di terzi da essa incaricati, muniti di documento di riconoscimento, l'accesso e/o l'attraversamento, anche sotterraneo, all'immobile di sua proprietà per eseguire interventi di installazione e/o di verifica all'impianto telefonico e agli apparati di rete necessari per la fornitura dei Servizi, nonché per tutto quanto occorrente ai collegamenti alla rete e a tutela del suo funzionamento. In caso contrario, TIM non è responsabile per ritardi o impossibilità nell'effettuare il collegamento e/o la riparazione della linea telefonica. In caso di rifiuto, TIM, previo avviso, può inoltre sospendere, a tutela del buon funzionamento della rete, la fornitura dei Servizi, fintanto che il Cliente non consenta l'accesso ai propri locali oppure procedere alla risoluzione del Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c.

**13.2** - Qualora il collegamento alla rete sia impedito da terzi che non consentono l'accesso e/o l'attraversamento alla loro proprietà, TIM non è responsabile per ritardi o impossibilità nell'effettuare il collegamento.

#### **Articolo 14 - Segnalazioni guasti - Riparazioni**

**14.1** - TIM fornisce, attraverso il Servizio Clienti 187, un servizio telefonico gratuito di segnalazione guasti attivo 7 giorni su 7.

**14.2** - TIM si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi della rete e/o dei Servizi non imputabili direttamente o indirettamente al Cliente entro il secondo giorno lavorativo successivo a quello della segnalazione. Nel caso in cui uno dei due giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività annuale), il guasto viene riparato entro il terzo giorno lavorativo successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione, il guasto viene riparato entro il quarto giorno lavorativo successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che vengono tempestivamente riparati.

**14.3** - Per il solo Servizio Voce, ai soli fini della rilevazione circa il rispetto degli obiettivi di qualità del Servizio Universale, entro il secondo giorno successivo alla segnalazione significa entro 60 ore dalla segnalazione; entro il terzo giorno significa entro 78 ore dalla segnalazione; entro il quarto giorno significa entro 96 ore dalla segnalazione.

**14.4** - Nel caso di ritardo imputabile a TIM, rispetto al tempo massimo di riparazione, quest'ultima corrisponde, su richiesta del Cliente, gli indennizzi di cui al successivo Articolo 31, fatta salva la possibilità per il Cliente di richiedere anche l'eventuale maggior danno subito, come previsto dal Codice Civile, fermo restando che TIM non è in nessun caso responsabile se il ritardo è attribuibile a forza maggiore o a eventi non direttamente attribuibili alla stessa TIM.

**14.5** - Il Cliente è responsabile a tutti gli effetti, anche verso terzi, del corretto funzionamento degli apparati connessi alla rete, dell'impianto elettrico e del relativo impianto a terra. Il Cliente è responsabile per utilizzi impropri.

**14.6** - TIM effettua il servizio di manutenzione sui Prodotti TIM detenuti a noleggio o in comodato associati al Servizio direttamente o avvalendosi di soggetti terzi da essa incaricati. La manutenzione ha ad oggetto il ripristino delle funzionalità del Prodotto guasto, per mezzo di sostituzione con Prodotto nuovo o ricondizionato e/o riparazione di parti di ricambio e/o componenti che, a giudizio di TIM, risultano difettose o guaste. La manutenzione non comprende la fornitura di materiali accessori e di consumo, quali a titolo esemplificativo e non limitativo, cavi e filtri. Sono altresì escluse le riparazioni del Prodotto rese necessarie dall'uso non corretto, da incuria, da uso non conforme alle istruzioni fornite, da manomissione, da cause accidentali (es. fulmini, calamità naturali) o da negligenza del Cliente, con particolare riferimento, in quest'ultimo caso, alle parti esterne del Prodotto. Per informazioni circa la manutenzione del Prodotto il Cliente può rivolgersi al Servizio Clienti 187, ai negozi della rete di vendita di TIM o può consultare il sito tim.it.

#### Articolo 15 – Omologazione

Gli apparati non a marchio TIM che sono utilizzati dal Cliente per la fruizione dei Servizi devono essere muniti delle previste omologazioni o autorizzazioni stabilite dalle normative nazionali ed europee in vigore. In caso di mancato rispetto della suddetta disposizione, il Cliente, oltre ad incorrere nelle sanzioni previste dalla normativa in vigore, è comunque tenuto al pagamento del traffico imputabile a tali apparati, nonché al risarcimento dei danni eventualmente arrecati.

#### Articolo 16 - Uso degli impianti, Prodotti/apparati e delle infrastrutture

**16.1** - È proibito al Cliente aprire, smontare o manomettere gli impianti e gli apparati forniti da TIM e/o operare a qualsiasi titolo sulla rete, nonché rivolgersi ad estranei per eseguire riparazioni o effettuare manomissioni per qualsiasi fine. Qualora il Cliente non rispetti tali obblighi, fatti salvi i rimedi di legge, TIM può procedere, informando ove possibile il Cliente, alla sospensione dei Servizi ed alla risoluzione del Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c., fatto salvo il risarcimento di tutti i danni subiti.

**16.2** - TIM non risponde di: **a.** cattivo funzionamento o guasti, sospensioni o interruzioni della fornitura dei Servizi causati da manomissioni o interventi effettuati dal Cliente o da terzi non autorizzati; **b.** errata utilizzazione dei Servizi da parte del Cliente; malfunzionamento degli apparecchi di connessione, strumenti non compatibili e/o programmi (software) utilizzati dal Cliente.

**16.3** - Il Cliente accetta che TIM possa interrompere la fornitura dei Servizi per garantire gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria. Inoltre, TIM non è in alcun modo responsabile nei confronti del Cliente per la mancata disponibilità dei Servizi indotta da un'interruzione parziale o totale imputabile ad altro fornitore di servizi Internet.

**16.4** - Nel caso di acquisto di Prodotti con consegna a domicilio e pagamento in Fattura, il vettore che effettua la consegna in nome e per conto di TIM ha la facoltà di subordinare la suddetta operazione alla contestuale consegna da parte del Cliente di una copia del documento di identità in corso di validità. Il Cliente è tenuto a conservare e custodire, con la dovuta diligenza, eventuali Prodotti detenuti in noleggio o in comodato per tutta la durata del Contratto e comunque fino al momento della riconsegna degli stessi. Il Cliente, pertanto, si impegna a risarcire e tenere indenne TIM per l'eventuale perdita e per gli eventuali danni arrecati agli stessi. Il Cliente non risponde della perdita dei beni dovuta a furto comprovato da denuncia presentata alla competente Autorità Giudiziaria.

**16.5** - TIM non risponde per servizi di manutenzione e disservizi che riguardino esclusivamente il funzionamento di Prodotti (es. modem) autonomamente scelti dal Cliente.

#### Articolo 17 - Uso improprio dei Servizi – Diritti di proprietà intellettuale e industriale

**17.1** - Il Cliente non può utilizzare i Servizi: **a.** in violazione delle leggi vigenti; **b.** in modo da creare turbativa a terzi o malfunzionamento della rete; **c.** in modo da abusare dell'offerta commerciale relativa ai Servizi o degli stessi Servizi tramite un utilizzo non conforme al presente Contratto. Qualsiasi uso difforme dei Servizi configura inadempimento del Cliente, con risoluzione di diritto del Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c. e fatto salvo il risarcimento degli eventuali danni.

**17.2** - Il Cliente garantisce che qualunque materiale eventualmente immesso dallo stesso in aree pubbliche della rete Internet, che risulti imputabile allo stesso in virtù del codice di identificazione e/o password è nella sua legittima disponibilità, non contrasta con norme imperative, non presenta forme e/o contenuti di carattere pedopornografico, osceno, blasfemo o diffamatorio e non viola alcun diritto d'autore, di marchio, di segno distintivo, di brevetto o di altro diritto di terzi. Eventuale materiale protetto da copyright può essere immesso in rete solo qualora il Cliente abbia acquisito, dal titolare del diritto d'autore, i connessi diritti di utilizzazione, quindi, solo con il permesso scritto del titolare del diritto e con l'obbligo di citare la fonte e l'esistenza del permesso. In caso di violazione di quanto precedentemente esposto, TIM avrà la facoltà di rimuovere il materiale immesso senza alcun obbligo di preavviso. Il Cliente assume piena responsabilità circa l'esattezza e la veridicità del materiale immesso.

**17.3** - Il Cliente si impegna ad astenersi da ogni violazione dei sistemi e della sicurezza delle reti che possano dar luogo a responsabilità civile e penale tra cui: **a.** accedere ai sistemi, reti, informazioni di terze parti che non abbiano fornito esplicita autorizzazione, mediante tecniche di lettura/sondaggio, test di vulnerabilità, tentativi di violazione della sicurezza o delle misure di autenticazione ecc.; **b.** intercettare le informazioni/dati ed il traffico relativo a reti/sistemi di terze parti che non abbiano fornito esplicita autorizzazione; **c.** falsificare la propria identità; **d.** arrecare danno, in qualsivoglia modo, a minori d'età; **e.** avere accesso alle informazioni che riguardino clienti terzi di TIM al fine di distruggerne, alterare, modificare i relativi contenuti; **f.** attaccare, sovraccaricare o interferire con le reti, i sistemi, gli host di altri clienti al fine di limitare/impedire il pieno utilizzo dei Servizi mediante azioni di mailbombing, attacchi broadcast, denial of service, hacking, cracking; **g.** tentare di utilizzare gli account di posta o risorse di elaborazione di clienti terzi per presentarsi alla rete con l'identità di questi ultimi (es. modificando l'header delle e-mail, utilizzando tecniche di spoofing degli indirizzi IP); **h.** introdurre/inviare programmi (virus, trojan horses, ecc.) che compromettano il funzionamento della rete di TIM violandone la sicurezza e/o dei sistemi dei clienti ad essa attestati. Il Cliente si impegna, altresì, ad astenersi dall'inviare e-mail con contenuti di qualunque tipo (commerciali, pubblicitari, politici, ecc.) a persone/istituzioni/associazioni che non ne abbiano fatto esplicita richiesta (unsolicited mail, junk mail, spam), causando loro disservizi ed eventuali lamentele che ne possano derivare. Medesima limitazione è da riferirsi all'invio massiccio di e-mail e di loro repliche ad uno o più newsgroup (multiple posting). Il Cliente non potrà, inoltre, utilizzare impropriamente e senza autorizzazione i mail server di terze parti per l'invio delle proprie e-mail (mail relay).

**17.4** - Nei casi previsti nei commi precedenti TIM potrà sospendere, in ogni momento e senza preavviso, l'erogazione dei Servizi riservandosi anche la facoltà di risolvere di diritto il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c. dandone, se del caso, idonea comunicazione alle autorità competenti. Qualora l'uso improprio dei Servizi da parte del Cliente riguardi l'accesso ad Internet, TIM si riserva la facoltà di utilizzare l'indirizzo e-mail assegnato al Cliente a seguito dell'attivazione dei Servizi, per eventuali comunicazioni da indirizzare al Cliente stesso. Ove TIM sospenda in via cautelativa l'accesso al Servizio Dati, il Servizio Voce viene mantenuto attivo laddove tecnicamente possibile.

**17.5** - Nel caso di fruizione di singoli profili tariffari, TIM si riserva la facoltà di sospendere l'applicazione degli stessi al Cliente che ne abusi o di risolvere il relativo contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c., pretendendo il pagamento dell'intero consumo di traffico effettuato, che verrà valorizzato secondo le condizioni tariffarie a consumo dei Servizi.

#### Articolo 18 - Indennità di ritardato pagamento

**18.1** - In caso di ritardato pagamento degli importi addebitati in Fattura alla scadenza ivi indicata, il Cliente deve versare a TIM un'indennità di ritardato pagamento a titolo di penale pari:

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

- al 4% dell'importo indicato in Fattura e rimasto insoluto, se il pagamento sarà effettuato dal 16° al 30° giorno successivo alla data di scadenza, oppure;
- al 6% dell'importo indicato in Fattura e rimasto insoluto, se il pagamento sarà effettuato dopo il 30° giorno dalla data di scadenza; l'applicazione della predetta indennità del 6% sarà effettuata sino alla risoluzione contrattuale.

**18.2** - L'indennità di cui al comma 18.1 sarà addebitata da TIM nella prima Fattura utile successiva al pagamento della Fattura rimasta, in tutto o in parte, insoluta. Nel caso di risoluzione contrattuale l'indennità sarà addebitata con la Fattura emessa successivamente alla comunicazione di risoluzione inviata al Cliente.

**18.3** - Ferma restando l'applicazione delle penali di cui al presente articolo, al fine di assicurare il pieno adempimento degli obblighi assunti nei confronti di TIM il Cliente intestatario di più contratti autorizza TIM a rivalersi delle somme di cui sia risultato moroso sugli altri abbonamenti relativi ai servizi disciplinati dal presente Contratto.

**18.4** - Gli importi di cui al presente articolo, addebitati al Cliente, non saranno assoggettati ad IVA sulla base di quanto previsto dall'art. 15 D.P.R. n. 633/72.

#### Articolo 19 - Limitazione del servizio per mancato pagamento

**19.1** - Il Cliente è tenuto al pagamento della Fattura entro la data di scadenza ivi riportata. In caso di mancato pagamento, fatti salvi gli altri casi di sospensione dei Servizi, TIM, previa comunicazione mediante avviso via SMS, e-mail e/o telefonico, potrà limitare l'utilizzo del Servizio Dati al Cliente. In ogni caso il Cliente avrà la possibilità di continuare ad utilizzare il Servizio Voce, qualora incluso nell'offerta sottoscritta.

**19.2** - La limitazione del Servizio Dati, nel caso in cui il Cliente sia intestatario di più Contratti, si applica a tutti i servizi e/o offerte addebitati congiuntamente in Fattura.

**19.3** - Il Cliente a cui sia stato limitato il Servizio Dati, per ottenerne il ripristino prima che la linea telefonica sia sospesa e il relativo Contratto sia risolto ai sensi del successivo articolo 20, è tenuto a corrispondere a TIM quanto dovuto a qualsiasi titolo, ragione o causa, comprensivo dell'indennità di ritardato pagamento di cui all'articolo 18 e comprensivo, ove previsto, dell'indennità di ripristino del servizio pari a 13,20€ IVA inclusa. Il Servizio Dati verrà ripristinato entro due giorni lavorativi successivi alla comunicazione dell'avvenuto pagamento della somma dovuta e previo relativo accertamento da parte di TIM. Nel caso in cui la limitazione del Servizio Dati sia stata determinata a causa di addebito di importi non dovuti dal Cliente ai sensi del successivo articolo 22, il ripristino avverrà senza oneri per il Cliente.

**19.4** - Quanto sopra non pregiudica il diritto di TIM di sospendere l'esecuzione delle proprie prestazioni per ragioni di autotutela previste dal codice civile.

#### Articolo 20 - Sospensione e Risoluzione contrattuale

**20.1** - Fermi restando gli altri casi di sospensione dei Servizi e di risoluzione di diritto previsti nel Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. e fatta salva la facoltà di TIM di limitare il Servizio Dati prevista all'articolo 19, in caso di mancato pagamento della Fattura TIM può sospendere i Servizi dando al Cliente un preavviso tramite raccomandata con avviso di ricevimento (o altra forma equipollente prevista dalla normativa vigente) di almeno 40 Giorni decorrenti dalla data di ricevimento della stessa. In detta comunicazione TIM potrà riservarsi il diritto di risolvere il Contratto, qualora il Cliente non abbia posto rimedio agli inadempimenti che hanno determinato la sospensione dei Servizi entro il termine di 10 Giorni decorrenti dal ricevimento della comunicazione.

Il Cliente avrà la possibilità di utilizzare i numeri di emergenza così come stabilito all'Articolo 29. Il costo dell'invio della comunicazione è a carico del Cliente e sarà addebitato nella prima fattura TIM utile, fatto salvo il caso in cui la sospensione sia stata determinata a causa di addebito di importi non dovuti dal Cliente ai sensi del successivo articolo 22.

**20.2** Per ottenere il ripristino dei Servizi prima che il Contratto sia risolto, il Cliente è tenuto a corrispondere a TIM quanto dovuto a qualsiasi titolo, ragione o causa comprensivo dell'indennità di ritardato pagamento di cui all'articolo 18 e, ove previsto, dell'indennità di riattivazione pari a 13,20€ IVA. I Servizi, in caso sospensione, verranno ripristinati entro due giorni lavorativi successivi alla comunicazione dell'avvenuto pagamento della somma dovuta e previo relativo accertamento da parte di TIM.

**20.3** Il Cliente sarà tenuto a corrispondere a TIM gli importi dovuti relativamente al Servizio fruito fino alla data dell'avvenuta risoluzione e l'importo previsto dal presente contratto a fronte dei costi sostenuti da TIM per le prestazioni di disattivazione di cui al precedente articolo 7. Resta salvo il diritto di TIM al risarcimento del maggior danno. TIM si riserva la facoltà di cedere a società terze tutte le somme di cui sia rimasta creditrice all'atto della cessazione del Contratto, nel rispetto delle disposizioni di cui all'articolo 1264 c.c..

**20.4** - TIM si riserva la facoltà di risolvere di diritto il Contratto, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c., in caso di inadempimento anche di uno solo degli obblighi previsti dagli Articoli 4.4 (approvazione di eventuale preventivo di spesa aggiuntiva), 4.8 (mancanza o non veridicità delle informazioni fornite), 13 (Accesso ai locali), 16 (Uso degli impianti, Prodotti/apparati e delle infrastrutture), 17 (Uso improprio dei Servizi e Diritti di proprietà intellettuale e industriale), 21.2 (mancato rilascio del mezzo di garanzia), 27.2 (abusi o utilizzi impropri dei Servizi e/o di Offerte associate ai Servizi) e 30 (Cessione del Contratto e utilizzo dei Servizi da parte di terzi) del Contratto.

In tutti i casi di cui sopra, TIM invia una comunicazione scritta a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento (o altra forma equipollente prevista dalla normativa vigente), riservandosi inoltre la facoltà di cedere a società terze tutte le somme di cui è rimasta creditrice all'atto della cessazione del Contratto, nel rispetto delle disposizioni di cui all'articolo 1264 c.c.

Con detta risoluzione, il Cliente ha l'obbligo di corrispondere a TIM gli importi maturati fino alla data dell'avvenuta risoluzione, comprensivi anche delle indennità di ritardato pagamento ai sensi del precedente articolo 18 e dell'importo previsto a fronte dei costi sostenuti da TIM per le prestazioni di disattivazione di cui al precedente articolo 7. Resta salvo il diritto di TIM al risarcimento del maggior danno.

Se il Cliente ha optato per il pagamento rateale del contributo di attivazione, del corrispettivo relativo ad altri servizi di assistenza tecnica o ad altri servizi accessori ovvero di Prodotti offerti congiuntamente ai Servizi, in caso di risoluzione contrattuale la rateizzazione sarà cessata e gli importi residui saranno addebitati in un'unica soluzione.

#### Articolo 21 - Mezzi di garanzia

**21.1** - Fermo restando quanto riportato all'articolo 3.2 in materia di affidabilità creditizia, al momento della richiesta di attivazione dei Servizi, il Cliente può richiedere la domiciliazione delle Fatture su conto corrente, postale o bancario, o su carta di credito.

In conformità alla specifica offerta attivata dal Cliente, nel caso in cui il Cliente scelga di pagare le Fatture tramite bollettino postale, è tenuto a versare, su richiesta di TIM, a garanzia di tutti i pagamenti dovuti per Prodotti e servizi, un importo (senza applicazione dell'IVA) a titolo di mezzo di garanzia "Anticipo conversazioni" corrispondente al presumibile ammontare delle conversazioni che effettuerà in un bimestre.

**21.2** - L'Anticipo conversazioni è addebitato sulla prima Fattura successiva all'attivazione dei Servizi. TIM si riserva la facoltà di subordinare l'attivazione dei Servizi alla fornitura della suddetta garanzia. Il mancato rilascio del mezzo di garanzia conferisce a TIM la facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c..

**21.3** - L'Anticipo conversazioni viene restituito entro 90 Giorni dalla cessazione di ogni rapporto contrattuale con TIM inerente i Servizi a compensazione di tutti gli importi dovuti dal Cliente. Qualora nell'ultima Fattura non vi sia sufficiente capienza, la restante somma verrà restituita successivamente con l'aggiunta degli interessi legali. Nel caso in cui al Cliente vengano mantenuti attivi pagamenti rateali anche oltre la cessazione del Contratto, TIM si riserva di restituire l'Anticipo conversazioni al pagamento dell'ultima rata ovvero di compensarla con le rate rimaste insolute.

**21.4** - Il Cliente che ha versato l'Anticipo conversazioni ha, in ogni momento, la facoltà di richiedere la domiciliazione del pagamento delle Fatture su conto corrente, postale o bancario, o su carta di credito; in tal caso ha diritto alla restituzione dell'Anticipo conversazioni tramite accredito nelle Fatture immediatamente successive.

#### Articolo 22 - Reclami

**22.1** - I reclami relativi ad importi addebitati in Fattura devono essere segnalati entro i termini di scadenza della Fattura in contestazione, salvo eventuali casi di ritardo nel recapito opponibili validamente dal Cliente. Le suddette segnalazioni possono essere effettuate al Servizio Clienti 187 o inviate mediante le altre modalità indicate nella Carta dei Servizi. Il Cliente è comunque tenuto al pagamento di tutti gli importi non oggetto del reclamo addebitati nella Fattura entro la data di scadenza della stessa. Nel caso in cui il Cliente non paghi entro la scadenza indicata in Fattura gli addebiti oggetto di reclamo, TIM sospende, fino alla comunicazione dell'esito del reclamo stesso, l'applicazione di quanto previsto negli Articoli 19 e 20.

**22.2** - In caso di frode denunciata all'Autorità giudiziaria che abbia come oggetto l'uso indebito dei Servizi da parte di terzi, diversi dal Cliente, i pagamenti relativi all'asserito traffico fraudolento oggetto di denuncia rimangono sospesi. L'accertata insussistenza, da parte dell'Autorità giudiziaria, dell'uso indebito dei Servizi, comporterà la conferma degli addebiti ed il pagamento da parte del Cliente degli importi precedentemente sospesi.

**22.3** - L'esito del reclamo è comunicato al Cliente entro 30 Giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto.

**22.4** - Ove sia riscontrata la fondatezza del reclamo, anche nell'ipotesi di frode accertata, inclusi i casi in cui sia accertata dall'autorità competente ovvero debitamente documentata mediante apposita dichiarazione, presentata autonomamente anche con modalità telematiche, l'illegittimità degli importi addebitati nella Fattura per violazioni relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei conguagli o di fatturazione nonché per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, il Cliente ha diritto ad ottenere il rimborso delle somme eventualmente versate e non dovute, nonché gli altri importi eventualmente previsti dalla normativa vigente. TIM provvede, ove non diversamente stabilito dalla normativa vigente, alla restituzione degli eventuali importi pagati dal Cliente, operando eventualmente anche in compensazione nella successiva Fattura e rimborsando al Cliente gli interessi legali per il periodo intercorrente tra l'avvenuto pagamento e la data del rimborso.

**22.5** - Qualora il reclamo non venga accettato, e conclusasi l'eventuale procedura di conciliazione, il Cliente è tenuto al pagamento degli importi ancora dovuti, maggiorati dell'indennità di ritardato pagamento calcolata a decorrere dalla data di scadenza indicata nella Fattura contestata. La somma contestata deve essere pagata entro la data comunicata da TIM tramite la lettera di definizione del reclamo e/o della conciliazione; quanto dovuto a titolo di indennità è addebitato su una successiva Fattura.

**22.6** - In caso di mancata risposta ai reclami scritti, il Cliente ha diritto ad un indennizzo ai sensi dell' Articolato 31.

#### **Articolo 23 - Procedura di Conciliazione**

Il Cliente che, in relazione al rapporto contrattuale con TIM, lamenta la violazione di un proprio diritto o interesse e che intende agire in via giudiziaria ai sensi della delibera AGCOM 203/18/CONS e successive modifiche e integrazioni, deve preventivamente promuovere il tentativo obbligatorio di conciliazione, che può essere svolto:

a) dinanzi al CORECOM competente, tramite la piattaforma ConciliaWeb;

b) mediante procedura di conciliazione paritetica (ADR), che prevede la partecipazione delle Associazioni di consumatori.

#### **Articolo 24 - Elenco telefonico dell'area geografica di appartenenza**

**24.1** - Il Cliente, all'atto della richiesta dei Servizi, previo specifico consenso, viene gratuitamente inserito nell'elenco abbonati al servizio telefonico dell'area geografica di appartenenza, sulla base delle indicazioni fornite dallo stesso.

**24.2** - Il Cliente può richiedere gratuitamente di non essere incluso nell'elenco abbonati, di ottenere che il suo indirizzo sia in parte ommesso e, se ciò è fattibile dal punto di vista linguistico, di non essere contraddistinto da un riferimento che ne rilevi il sesso. Il Cliente ha altresì diritto, previa richiesta, a che i suoi dati personali non siano utilizzati per l'invio di materiale pubblicitario.

**24.3** - TIM aggiorna l'elenco telefonico dell'area geografica di appartenenza con cadenza annuale e, previo consenso del Cliente, lo mette a sua disposizione facendolo recapitare nel luogo in cui è ubicato l'impianto telefonico. Per tale servizio è previsto l'addebito in Fattura di un importo annuo per la consegna. Nulla è dovuto al personale addetto alla consegna. Il Cliente può rinunciare gratuitamente in qualsiasi momento al servizio di consegna dell'elenco telefonico, dandone comunicazione per iscritto all'indirizzo indicato sulla Fattura o chiamando il Servizio Clienti 187 e, di conseguenza, TIM non addebiterà più il relativo importo annuo.

**24.4** - In caso di errore di inserimento nell'elenco telefonico dell'area geografica di appartenenza del numero telefonico o del nominativo del Cliente indicati nella richiesta, TIM corrisponde, su richiesta del Cliente, un indennizzo e ove sia tecnicamente possibile, mette gratuitamente a disposizione per due mesi un servizio vocale di segnalazione del numero corretto. In caso di mancato inserimento del Cliente nell'elenco telefonico degli abbonati dell'area geografica di appartenenza, TIM corrisponde, su richiesta del Cliente, un indennizzo. In entrambi i casi previsti nel presente comma, per la definizione dell'importo degli indennizzi si rinvia all'Articolato 31. TIM non è comunque responsabile né di eventuali errori nell'inserimento dei dati in elenco ad essa non imputabili, né della veridicità di titoli o qualifiche ovvero di ogni altro dato e/o informazione dichiarati dal Cliente a TIM.

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

#### **Articolo 25 - Errori di sospensione dei Servizi**

Qualora il Cliente venga sospeso dalla fornitura dei Servizi per errore, ha diritto, su sua richiesta, ad un indennizzo la cui definizione è rinviata all'articolo 31.

#### **Articolo 26 - Modalità di pagamento degli indennizzi**

TIM corrisponde gli indennizzi dovuti al Cliente a partire dalla prima Fattura utile, mediante compensazione con gli importi dovuti dal Cliente e applicando - nel caso in cui non siano stati riconosciuti gli indennizzi dovuti sulla prima Fattura utile - le stesse percentuali di maggiorazione previste per l'indennità di ritardato pagamento cui all'Articolato 18, ovvero provvede alla loro liquidazione nei casi di cessazione del rapporto contrattuale, salvo eventuali conguagli.

#### **Articolo 27 - Consumi anomali**

**27.1** - Nel caso in cui si verificano consumi anomali ovvero si evidenzino comportamenti che determinano un rischio di danno economico per TIM, quest'ultima si riserva, previa informativa al Cliente ove possibile, di sospendere, precauzionalmente, i Servizi e l'accesso alle numerazioni/direttrici interessate dal traffico anomalo e/o di inviare una fattura anticipata. I servizi interessati dalla sospensione vengono ripristinati non appena il Cliente avrà pagato il traffico telefonico sviluppato su detti servizi ed avrà prestato eventuali ulteriori garanzie richieste da TIM.

**27.2** - TIM si riserva altresì la facoltà di sospendere i Servizi qualora riscontri evidenze di attività illecite o fraudolente inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, abusi o utilizzi impropri dei Servizi e/o di Offerte associate ai Servizi poste in essere ai danni di TIM, del Cliente o di terzi. Ove sia il Cliente a porre in essere tali attività ai danni di TIM, quest'ultima ha facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c.

#### **Articolo 28 - Disabilitazione delle chiamate**

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

**28.2** - TIM informa i Clienti mediante comunicazione scritta e/o idonea campagna informativa riguardo la disabilitazione permanente e la disponibilità delle diverse prestazioni di autodisabilitazione con PIN, descrivendone i contenuti, le caratteristiche e le opzioni accessibili e praticabili tecnicamente attraverso procedure semplici e chiare. In ogni caso il Cliente può ottenere informazioni dettagliate sulla disabilitazione permanente o conoscere le caratteristiche dei diversi servizi di autodisabilitazione con PIN chiamando il Servizio Clienti 187, o visitando il sito tim.it.

#### **Articolo 29 - Chiamate di emergenza e comunicazioni dirette al Cliente**

La sospensione dei Servizi, per qualsiasi motivo disposta da TIM sulla base del presente Contratto, prevede la possibilità di utilizzare i numeri di emergenza 112, 113, 114, 115, 118 e di ricevere chiamate, come da disposizioni di legge, in tutti i casi in cui è tecnicamente possibile.

#### **Articolo 30 - Cessione del Contratto e utilizzo dei Servizi da parte di terzi**

Fatto salvo quanto previsto all'Articolato 10, il Cliente non può in alcun modo vendere o commercializzare a terzi l'accesso ad Internet o il traffico telefonico di cui fruisce in virtù dei Servizi o consentire l'utilizzo dei Servizi stessi a terzi, salvo che occasionalmente e senza che da ciò ne possa derivare alcun corrispettivo a favore dello stesso

Cliente. Il Cliente rimane comunque responsabile di tale utilizzo dei Servizi da parte di terzi, ferma restando la facoltà di TIM di procedere alla risoluzione del Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c..

#### Articolo 31 - Indennizzi

**31.1** - Qualora TIM, nell'adempimento degli obblighi assunti, non rispetti i tempi previsti per l'attivazione dei Servizi, l'effettuazione di un trasloco, la variazione del numero telefonico, la riparazione di un guasto, di cui rispettivamente agli Articoli 4, 9, 11, 14, il Cliente ha diritto di richiedere un indennizzo pari a:

- Servizio Voce: €7,80 per ogni giorno lavorativo di ritardo incluso il sabato o di inadempimento delle condizioni di volta in volta stabilite
- Servizio Dati (incluso Servizio VOIP laddove erogato): € 5,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo incluso il sabato fino ad un massimo di 100 (cento) euro per il Servizio con profilo di offerta flat/semiflat; 2 (due) euro per ogni giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo di 40 (quaranta) euro per il Servizio con profilo di offerta a consumo.

In caso di mancato riscontro ai reclami scritti entro 30 Giorni dalla ricezione, il Cliente ha diritto ad un indennizzo pari a €5,16 per ogni 5 giorni lavorativi di ritardo incluso il sabato fino ad un massimo di € 180,76.

**31.2** - Tali indennizzi non trovano applicazione se il ritardo è imputabile o comunque ascrivibile ad eventi di forza maggiore, al Cliente ovvero a terzi diversi da TIM, considerando come TIM anche i suoi subfornitori/subappaltatori e se comunque non è possibile rispettare i termini concordati o la data di appuntamento già indicata per cause non imputabili a TIM.

**31.3** - In caso di errore di inserimento nell'elenco telefonico dell'area geografica di appartenenza del numero telefonico o del nominativo del Cliente indicati nella richiesta, TIM corrisponde un indennizzo pari a €37,08. In caso di mancato inserimento del Cliente nell'elenco telefonico degli abbonati dell'area geografica di appartenenza, TIM corrisponde un indennizzo pari a €74,16.

**31.4** - Qualora il Cliente venga sospeso dalla fornitura di uno o più Servizi per errore, ha diritto, ad un indennizzo pari a €7,80 per il Servizio Voce e pari a € 5,00 per il Servizio Dati (incluso il servizio VOIP laddove erogato) per ogni giorno solare di sospensione indebita.

**31.5** - Il Cliente ha diritto agli indennizzi secondo quanto sopra indicato ed alla possibilità di richiedere il maggior danno subito, come previsto dal Codice Civile, fermo restando che TIM non è in alcun caso responsabile per i ritardi attribuibili a forza maggiore o eventi (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, mancato/ritardato rilascio dei permessi di scavo, autorizzazioni, ecc.) non direttamente attribuibili alla stessa TIM.

**31.6** - Nei casi di ritardo nell'attivazione dei Servizi, di effettuazione di un trasloco, ovvero di sospensione della fornitura di uno o più Servizi imputabili a TIM, l'indennizzo viene riconosciuto automaticamente. In ogni caso per il riconoscimento degli indennizzi è necessaria un'apposita segnalazione di disservizio da parte del Cliente.

**31.7** - Gli indennizzi vengono accreditati sulla prima Fattura TIM utile, salvo diverse modalità concordate con il Cliente.

#### Articolo 32 - Procedure concorsuali

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

#### Articolo 33 - Trattamento dei dati personali

Il trattamento dei dati personali forniti dal Cliente per l'attivazione dei Servizi, avviene nel rispetto della normativa vigente (Regolamento 2016/679/UE, D.lgs. 196/2003 come modificato dal D.lgs. 101/2018, nonché ulteriori disposizioni normative vigenti in materia di protezione dei dati personali), con modalità idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza. I dati personali del Cliente sono trattati per finalità connesse alla fornitura dei Servizi e, previo suo consenso, per finalità ulteriori, come specificamente riportato da TIM nell'informativa privacy disponibile sul sito [telecomitalia.com](http://telecomitalia.com) e presso i consueti canali di commercializzazione.

#### Articolo 34 - Opzione d'acquisto dei Prodotti

Il Cliente che recede dal Servizio Voce e/o dal Servizio Dati e che detiene un Prodotto in comodato d'uso in abbinamento ai Servizi stessi, sarà tenuto a restituire, a sue spese, il Prodotto entro i successivi 30 Giorni dalla data in cui ha comunicato di voler recedere, all'indirizzo fornito dal Servizio Clienti 187 o consultabile sul sito [tim.it](http://tim.it), tramite corriere o pacco postale, dando comunicazione della spedizione al Servizio Clienti 187. Alternativamente, il Cliente può esercitare l'opzione d'acquisto del Prodotto che ha avuto in uso, pagando a TIM il prezzo indicato nelle condizioni economiche dell'Offerta, mediante addebito sulla Fattura associata alla linea telefonica del Cliente. La mancata restituzione del Prodotto nel termine sopra previsto sarà considerata a tutti gli effetti come esercizio dell'opzione di acquisto, fatti salvi i casi di mancata restituzione non imputabili al Cliente. Detto acquisto - che produrrà il trasferimento della proprietà del Prodotto senza incorrere in alcuna penale - si perfezionerà con l'emissione della relativa fattura di vendita da parte di TIM.

#### Articolo 35 - Norme finali

**35.1** - Il presente documento, inviato o comunque messo a disposizione del Cliente, intende anche assolvere agli obblighi di informazione ai quali è tenuto il fornitore dei Servizi in conformità con le disposizioni normative previste per i contratti a distanza e per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali (Codice del Consumo). Il presente Contratto è soggetto alle modifiche e/o integrazioni imposte con appositi atti e/o provvedimenti di carattere normativo e regolatorio.

**35.2** - I documenti di addebito o di accredito che recheranno importi non assoggettati ad IVA superiori ad Euro 77,47 saranno soggetti all'applicazione dell'imposta di bollo nella misura vigente, prevista dal DPR n. 642/1972 (l'importo attualmente previsto è pari ad Euro 2,00). Tale importo, se a carico del Cliente, verrà addebitato in Fattura/Nota di credito.

## SEZIONE II - Servizio Dati su accesso FTTE in tecnologia ADSL

#### Articolo 36 - Accesso al Servizio Dati

**36.1** - Il Servizio Dati è disponibile sia per i nuovi Clienti che per Clienti che abbiano già attivo il Servizio Voce mediante accesso RTG, salvo diverse indicazioni da parte di TIM riportate nelle specifiche sezioni dell'Offerta. Per motivi tecnici, sulla linea telefonica è possibile attivare un solo collegamento ADSL.

**36.2** - Nel caso in cui il Cliente sia titolare di una linea ISDN, TIM esegue gratuitamente, mediante personale proprio o di terzi incaricati, l'adeguamento tecnico della linea telefonica necessario per la fruizione dei Servizi. Qualora la configurazione tecnica originaria dell'impianto telefonico lo richieda, TIM provvederà ad installare a pagamento uno "Splitter" per consentire la fruizione dei Servizi. Il suddetto intervento viene addebitato al Cliente sulla Fattura. Qualora, invece, l'impianto telefonico del Cliente sia dotato di servizi o apparati particolari, quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, teleallarmi, telesoccorso, telecontrollo, allarmi, smart box, l'installazione dello "Splitter" potrebbe comunque non garantire la compatibilità di tali apparati/servizi con la tecnologia ADSL. In tal caso potrà rendersi necessaria la dismissione dell'apparato/servizio incompatibile. Anche questo tipo di intervento, a pagamento, è addebitato al Cliente sulla Fattura.

**36.3** - Il Servizio di accesso ad Internet è fornito su rete di accesso in rame dalla centrale TIM fino alla sede ove è ubicato l'impianto telefonico del Cliente. Qualora presso la Sede Cliente sia disponibile anche l'Accesso FTTH/FTTB/FTTE/FTTC/FWA il Cliente prende atto e accetta che TIM si riserva il diritto di adeguare la tecnologia dell'impianto telefonico del Cliente e fornire i Servizi mediante la migliore Architettura di Rete disponibile. L'adeguamento non comporterà modifiche peggiorative delle condizioni economiche applicate o dei Servizi forniti al Cliente. TIM si farà carico degli oneri connessi alla realizzazione dell'intervento di adeguamento tecnologico dell'impianto telefonico del Cliente, nonché dell'eventuale sostituzione del modem fornito da TIM, qualora lo stesso fosse incompatibile con la nuova configurazione impiantistica. Il Cliente prende atto che sarà informato da TIM, tramite telefono o altra modalità, su come verrà adeguato il proprio impianto telefonico con un preavviso

di almeno 30 Giorni rispetto alla data prevista di effettuazione del relativo intervento tecnico. In ogni caso il Cliente può dotarsi di modem compatibili da lui autonomamente scelti oppure esercitare il diritto di recesso ai sensi del precedente Articolo 12.

#### **Articolo 37 – Gestione del Servizio Dati**

Allo scopo di garantire l'accesso di tutti i Clienti ai servizi di connettività ad internet e l'integrità della rete anche nelle fasce orarie in cui il traffico dati è particolarmente elevato, TIM, nel rispetto del principio di parità di trattamento, si riserva la facoltà, ove necessario, di introdurre per tutti i profili di offerta associati al Servizio Dati, dei meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazione all'uso delle risorse di rete disponibili, qualora tale uso divenga incompatibile con il diritto di accesso ai servizi di connettività da parte della generalità dei Clienti. A tal fine TIM potrà limitare la velocità di connessione ad internet, intervenendo sulle applicazioni che determinano un maggior consumo di banda (es. peer to peer, file sharing ecc.), limitando la banda destinata a dette applicazioni ad un valore massimo proporzionale alla banda complessiva disponibile sul singolo DSLAM. Tutte le informazioni relative ai suddetti interventi sono disponibili sul sito [tim.it](http://tim.it), nelle sezioni dedicate alle specifiche Offerte.

#### **Articolo 38 – Incompatibilità**

**38.1** - I Servizi non sono compatibili con il servizio di filodiffusione.

**38.2** - In caso di attivazione dei Servizi con una specifica Offerta basata su tecnologia ADSL2+ è necessario, per garantire un corretto funzionamento dei Servizi, l'utilizzo di un dispositivo modem compatibile. TIM non risponde di malfunzionamenti o di degrading prestazionali nel caso in cui il Cliente, per usufruire dei Servizi, utilizzi Prodotti non compatibili con la tecnologia alla base dei Servizi. Per compatibili si intendono i Prodotti dotati di propria tecnologia e funzionalità, che soddisfano i requisiti tecnici necessari per il corretto utilizzo della tecnologia ADSL2+.

### **SEZIONE III - Servizio Voce e Servizio Dati mediante accesso su FWA**

#### **Articolo 39 – Accesso ai Servizi**

**39.1** - Il servizio è fornito esclusivamente sulle aree coperte FWA per le differenti tipologie di Offerta FWA previste.

**39.2** - Per poter usufruire del servizio, sia esso servizio FWA “solo dati” o comprensivo della comunicazione vocale di cui all'Articolo 1, è necessaria l'installazione, presso la sede del Cliente, di un modem specifico connesso alla rete mobile. Tale modem può essere di 2 tipi:

- “outdoor”, un'unità esterna, all'interno della quale va inserita una SIM dedicata per il Servizio, ed una unità interna (“indoor”) collegata alla prima tramite cavo LAN e che consente di collegare i dispositivi (Personal Computer, Tablet, Smartphone, etc.) per connessioni ad Internet a larga banda o banda Ultra larga e i telefoni per il Servizio Voce.

- “indoor, un'unica unità interna che si collega alla rete con tecnologie Wireless e poi trasmette il segnale in modalità Wi-Fi per consentire il collegamento dei dispositivi (Personal Computer, Tablet, Smartphone, etc.) per connessioni ad Internet a larga banda e i telefoni per il Servizio Voce.

Nel caso sia offerto il Servizio Voce, verranno assegnati uno o più numeri telefonici cui possono essere associati uno o più apparecchi telefonici compatibili con il Modem utilizzato dal Cliente. Qualora non forniti da TIM, quest'ultima non garantisce il funzionamento dei Servizi in caso di mancata compatibilità tra gli apparecchi telefonici ed il modem.

**39.3** - Qualora presso la Sede Cliente sia disponibile l'Accesso FTTC/FTTB/FTTH, il Cliente prende atto e accetta che TIM si riserva il diritto di adeguare la tecnologia dell'impianto telefonico del Cliente e fornire i Servizi mediante la migliore Architettura di Rete disponibile. L'adeguamento non comporterà modifiche peggiorative delle condizioni economiche applicate o dei Servizi forniti al Cliente. TIM si farà carico degli oneri connessi alla realizzazione dell'intervento di adeguamento tecnologico dell'impianto telefonico del Cliente, nonché dell'eventuale sostituzione del modem fornito da TIM, qualora lo stesso fosse incompatibile con la nuova configurazione impiantistica. Il Cliente prende atto che sarà informato da TIM, tramite telefono o altra modalità, su come verrà adeguato il proprio impianto telefonico con un preavviso di almeno 30 Giorni rispetto alla data prevista di effettuazione del relativo intervento tecnico. In ogni caso il Cliente può dotarsi di modem compatibili da lui autonomamente scelti oppure esercitare il diritto di recesso ai sensi del precedente Articolo 12.

**39.4** - Il Cliente è consapevole dell'utilità di avere attivo un servizio di telefonia mobile, offerto da un qualsiasi operatore mobile e prende atto che, nel caso di eventuale indisponibilità del Servizio Voce il predetto servizio di telefonia mobile potrà essere utilizzato anche per chiamare le numerazioni associate a servizi di emergenza.

#### **Articolo 40 - Incompatibilità**

**40.1** - Il servizio per le tipologie di offerta FWA che prevedono l'assenza di una linea RTG, non è compatibile con impianti dotati di servizio di filodiffusione e con gli apparati DTS (Dispositivi Telefonici per Sordi). Non è inoltre garantito il funzionamento di centralini e teleallarmi con combinatore telefonico collegato alla linea telefonica.

**40.2** - L'attivazione del servizio, sempre nei casi di offerta FWA con assenza linea RTG, determina la disattivazione automatica di eventuali numerazioni aggiuntive presenti, nonché l'impossibilità di fruire di eventuali servizi supplementari (ad es. Segreteria Telefonica, conferenza a 3 ecc.) e di accessori attivi. I servizi supplementari di cui sopra che sono compatibili col servizio FWA, così come meglio specificato nella descrizione delle singole Offerte, possono essere riattivati da TIM su richiesta del Cliente al momento dell'attivazione del servizio e, laddove a pagamento, secondo le condizioni economiche dei singoli servizi.

**40.3** - Una volta attivato il servizio FWA, il Cliente non potrà attivare nuovi servizi di fonia/dati tecnicamente incompatibili con il servizio fornito da TIM o da altro operatore di telecomunicazioni, se non previa cessazione del servizio medesimo. I servizi di fonia/dati di TIM che risultano attivi sulla linea telefonica al momento dell'attivazione del servizio FWA vengono disattivati.

**40.4** - Il servizio FWA è incompatibile con le offerte ADSL o FTTx di TIM; pertanto tali offerte, se precedentemente richieste e attivate, devono essere cessate o cessano automaticamente al momento dell'attivazione del servizio senza alcun onere economico a carico del Cliente, rimanendo altresì inalterate le configurazioni compatibili già attive. L'attivazione del servizio FWA determina, inoltre, l'automatica disattivazione di eventuali altri servizi associati alle predette offerte ADSL. Tali servizi, qualora siano compatibili con il servizio FWA così come meglio specificato nella descrizione delle singole Offerte, possono essere riattivati da TIM su richiesta del Cliente al momento dell'attivazione del servizio medesimo. Il Cliente che ha attivo un abbonamento al servizio IPTV (con eventuali pacchetti aggiuntivi), continua a poter fruire di tale servizio, anche a valle dell'attivazione del servizio FWA, se tale abbonamento è compreso nella specifica offerta FWA.

**40.5** - In fase di attivazione del servizio FWA, viene cessato automaticamente il comodato d'uso sugli eventuali Prodotti in possesso del Cliente, di proprietà di TIM, non compatibili con il servizio stesso. Tale cessazione non prevede alcun costo per il Cliente.

**40.6** - Ove tecnicamente compatibile, è prevista nell'ambito del servizio la possibilità di cambio numero telefonico, trasloco e subentro.

#### **Articolo 41 - Qualità dei Servizi**

La velocità di navigazione in internet effettiva per le singole offerte dipende da molteplici e variabili fattori tecnici, quali la congestione ed il traffico radiomobile nella specifica cella, il livello di congestione della rete internet, i server dei siti web cui il Cliente si collega e le caratteristiche del modem e dei dispositivi utilizzati dal Cliente.

Nelle sezioni informative presenti in ogni singola offerta FWA, disponibili anche sul sito [tim.it](http://tim.it), sono riportate le informazioni sulle prestazioni fornite con il servizio, tra cui quelle relative alla tecnologia utilizzata per l'accesso, la velocità massima per la connessione ad Internet in download e in upload ed eventuali caratteristiche minime che il sistema di accesso del Cliente deve possedere al fine dell'integrale e corretta fruizione dello stesso.

### **SEZIONE IV - Servizio Voce e Servizio Dati mediante accesso FTTC/FFTE/FTTB/FTTH**

#### **Articolo 42 – Accesso ai Servizi**

**42.1** - I Servizi sono forniti esclusivamente sulle aree coperte con Accesso in modalità FTTC/FFTE/FTTB o FTTH nelle differenti tipologie di Offerta previste.

**42.2** - Nel caso in cui sia fornito il Servizio Voce, è necessaria l'installazione presso la Sede Cliente di un modem compatibile alla tecnologia utilizzata, che consente di collegare i dispositivi (Personal Computer, Tablet, Smartphone, etc.) per connessioni ad Internet a larga banda (Servizio Dati) e i telefoni per il servizio di comunicazione vocale (Servizio Voce).

**42.3** - Il Cliente intestatario di un Contratto di abbonamento al Servizio Voce mediante Accesso RTG/ISDN o di un Contratto di abbonamento al servizio Voce e Dati "Alice Casa" prende atto ed accetta che: **a.** Ai fini dell'avvio delle procedure tecniche per l'attivazione dei Servizi, vi è un'interruzione nell'erogazione dei Servizi al momento fruiti. La predetta interruzione avviene per il tempo strettamente necessario all'espletamento delle operazioni di attivazione dei Servizi. **b.** La numerazione telefonica viene mantenuta anche a seguito dell'attivazione dei Servizi, fatti salvi i casi di impossibilità tecnica o nei casi in cui i Servizi non includano il Servizio Voce.

**42.4** - Il Cliente al momento della richiesta di attivazione dei Servizi prende atto e accetta che TIM non può procedere all'attivazione dei medesimi qualora il Cliente abbia già attivi eventuali servizi telefonici, forniti dalla stessa TIM o da altro operatore di telecomunicazioni, tecnicamente incompatibili con i Servizi forniti mediante Accesso FTTC/FTTE/FTTB o FTTH.

**42.5** - L'accesso ad Internet in tecnologia VDSL2/GPON si basa su un protocollo a commutazione di pacchetto e, quindi, non è garantita la corretta trasmissione dei pacchetti nel caso di eccezionale impegno della rete.

**42.6** - Nel caso in cui i Servizi includano il Servizio Voce, verranno assegnati uno o più numeri telefonici cui possono essere associati uno o più apparecchi telefonici compatibili con il Modem utilizzato dal Cliente. Qualora non forniti da TIM, quest'ultima non garantisce il funzionamento dei Servizi in caso di mancata compatibilità tra gli apparecchi telefonici ed il modem.

**42.7** - Il Cliente prende atto che nel caso d'interruzione nell'erogazione dell'energia elettrica, qualora non si sia autonomamente dotato di apparati alternativi che gli consentono di sopperire alla mancanza di energia, i Servizi non hanno alcuna possibilità di funzionare.

**42.8** - Il Cliente è consapevole dell'utilità di avere attivo un servizio di telefonia mobile, offerto da un qualsiasi operatore mobile e prende atto che, nel caso di eventuale indisponibilità del Servizio Voce il predetto servizio di telefonia mobile potrà essere utilizzato anche per chiamare le numerazioni associate a servizi di emergenza.

**42.9** - In caso di offerta in fibra ottica (FTTH) che comprende in abbinata anche il modem fornito da TIM, quest'ultima si riserva la facoltà di integrare l'ONT all'interno del modem. In ogni caso il Cliente, sia al momento della richiesta di attivazione dei Servizi sia in un momento successivo, può sempre richiedere gratuitamente la fornitura e l'installazione di una ONT esterna.

**42.10** - Qualora i Servizi siano forniti con Accesso FTTC/FTTE o FTTB e presso la Sede Cliente sia disponibile anche l'Accesso, rispettivamente FTTB/FTTH o FTTH, il Cliente prende atto e accetta che TIM si riserva il diritto di adeguare la tecnologia dell'impianto telefonico del Cliente e fornire i Servizi mediante la migliore Architettura di Rete disponibile. L'adeguamento tecnologico dell'impianto telefonico del Cliente non comporterà modifiche peggiorative delle condizioni economiche applicate o dei Servizi forniti al Cliente. TIM si farà carico degli oneri connessi alla realizzazione dell'intervento di adeguamento tecnologico dell'impianto telefonico del Cliente, nonché dell'eventuale sostituzione del modem fornito da TIM, qualora lo stesso fosse incompatibile con la nuova configurazione impiantistica. Il Cliente prende atto che sarà informato da TIM, tramite telefono o altra modalità, su come verrà adeguato il proprio impianto telefonico con un preavviso di almeno 30 Giorni rispetto alla data prevista di effettuazione del relativo intervento tecnico. In ogni caso il Cliente può dotarsi di modem compatibili da lui autonomamente scelti oppure esercitare il diritto di recesso ai sensi del precedente Articolo 12.

#### Articolo 43 - Incompatibilità in caso di migrazione da Accesso RTG

**43.1** - I Servizi non sono compatibili con impianti dotati di servizio di filodiffusione e con gli apparati DTS (Dispositivi Telefonici per Sordi). Non è inoltre garantito il funzionamento di centralini e teleallarmi con combinatore telefonico collegato alla linea telefonica.

**43.2** - L'attivazione dei Servizi determina la disattivazione automatica di eventuali numerazioni aggiuntive presenti, nonché l'impossibilità di fruire di eventuali servizi supplementari (ad es. Segreteria Telefonica, conferenza a 3 ecc.) o accessori già attivi. I servizi supplementari di cui sopra che sono compatibili con i Servizi, così come meglio specificato nella descrizione delle singole Offerte, possono essere riattivati da TIM su richiesta del Cliente al momento dell'attivazione dei Servizi e, laddove a pagamento, secondo le condizioni economiche dei singoli servizi, ad eccezione dell'indirizzo di posta elettronica che sarà mantenuto attivo ed associato ai Servizi.

**43.3** - Una volta attivati i Servizi, il Cliente non potrà attivare nuovi servizi voce/dati tecnicamente incompatibili con i Servizi forniti da TIM o da altro operatore di telecomunicazioni. I servizi di voce/dati di TIM che risultano attivi sulla linea telefonica al momento dell'attivazione dei Servizi vengono disattivati.

**43.4** - In fase di attivazione dei Servizi, viene cessato automaticamente il comodato d'uso sugli eventuali Prodotti in possesso del Cliente, di proprietà di TIM, non compatibili con i Servizi stessi. Tale cessazione non prevede alcun costo per il Cliente.

## SEZIONE V - Servizio di comunicazione Vocale su accesso RTG e ISDN

#### Articolo 44 - Attivazione del Servizio

**44.1** - All'attivazione del Servizio di comunicazione vocale (Servizio Voce), anche in modalità VOIP, verranno assegnati uno o più numeri telefonici e, in ragione della specifica offerta, TIM potrà consegnare in uso al Cliente l'Apparecchiatura necessaria per usufruire del Servizio Voce.

I beni consegnati rimarranno di proprietà di TIM e dovranno essere restituiti in ogni caso di cessazione, per qualsivoglia motivo, del Contratto. In caso di Servizio VOIP e qualora non forniti da TIM, quest'ultima non garantisce il funzionamento dei Servizi in caso di mancata compatibilità tra gli apparecchi telefonici ed il modem.

**44.2** - Il Servizio Voce è fornito su rete di accesso in rame dalla centrale TIM fino alla sede ove è ubicato l'impianto telefonico del Cliente. Qualora presso la Sede Cliente sia disponibile anche l'Accesso FTTH/FTTB/FTTE/FTTC/FWA, il Cliente prende atto e accetta che TIM si riserva il diritto di adeguare la tecnologia dell'impianto telefonico del Cliente e fornire il Servizio mediante la migliore Architettura di Rete disponibile. L'adeguamento tecnologico dell'impianto telefonico del Cliente non comporterà modifiche peggiorative delle condizioni economiche applicate o dei Servizi forniti al Cliente. TIM si farà carico degli oneri connessi alla realizzazione dell'intervento di adeguamento tecnologico dell'impianto telefonico del Cliente. Il Cliente prende atto che sarà informato da TIM, tramite telefono o altra modalità, su come verrà adeguato il proprio impianto telefonico con un preavviso di almeno 30 Giorni rispetto alla data prevista di effettuazione del relativo intervento tecnico, fatto salva la possibilità di esercitare il diritto di recesso ai sensi del precedente articolo 12.