

## Condizioni generali di abbonamento al Servizio Telefonico

### Articolo 1 - Oggetto

Le presenti Condizioni Generali (di seguito "Contratto") definiscono modalità e termini secondo cui Telecom Italia S.p.A. attraverso il proprio marchio commerciale TIM (di seguito anche "TIM") fornisce al Cliente il Servizio Telefonico (di seguito "Servizio") nel rispetto del principio di non discriminazione e fatti salvi diversi specifici accordi. TIM e il Cliente osservano tutte le disposizioni di legge e regolamentari, nonché le disposizioni tecniche che regolano la materia degli impianti interni, supplementari e accessori al Servizio. TIM comunica al Cliente, con la tempestività e con le modalità idonee, tutte le informazioni rilevanti sul Servizio e sulle condizioni economiche vigenti.

### Articolo 2 – Disciplina contrattuale

Il Servizio è congiuntamente disciplinato dal presente Contratto e dalle "Condizioni economiche" dei singoli profili tariffari che formano parte integrante del Contratto stesso insieme alla Carta dei Servizi. Tutte le condizioni contrattuali e la Carta dei Servizi sono disponibili sui siti [www.tim.it](http://www.tim.it) e [www.impresasemplice.it](http://www.impresasemplice.it).

### Articolo 3 - Perfezionamento del Contratto

1. Il Contratto si perfeziona, salvo casi specifici, con l'accettazione di TIM della richiesta del Servizio da parte del Cliente. Qualora il Cliente lo richieda espressamente, TIM avvia i processi tecnico funzionali relativi all'attivazione del Servizio, salvo casi specifici, dal giorno della conclusione del Contratto e quindi durante il periodo di recesso di 14 giorni indicato nel successivo articolo 8.

2. Nel caso di nuova richiesta del Servizio da parte di Cliente moroso, TIM può subordinare il perfezionamento del presente Contratto ovvero l'attivazione del Servizio al pagamento delle somme rimaste insolute. In quest'ultimo caso, il mancato pagamento delle somme insolute costituisce causa di risoluzione del Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c..

### Articolo 4 - Attivazione del Servizio

1. Qualora il Cliente lo richieda espressamente, così come previsto dal precedente articolo 3, il Servizio è attivato da TIM entro 10 (dieci) giorni dalla data di perfezionamento del Contratto, fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica, ovvero nei tempi concordati con il Cliente, dando priorità ai casi certificati di persone diversamente abili. TIM indica al momento della richiesta, ove tecnicamente possibile, la data di appuntamento, anche ove concordata con il Cliente, in cui è previsto l'intervento del tecnico presso il luogo di ubicazione dell'impianto. Nel caso in cui il Cliente non abbia espressamente richiesto l'attivazione del servizio prima dello scadere del termine dell'esercizio del diritto di recesso di cui all'art. 8, i tempi di attivazione del servizio sopra indicati dovranno essere maggiorati di ulteriori 14 giorni.

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

3. Qualora per cause imputabili a TIM il Servizio venga attivato in ritardo rispetto ai tempi previsti, il Cliente ha diritto agli indennizzi di cui al successivo articolo 33 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 alla stessa TIM.

4. Il Cliente è tenuto a fornire le informazioni e/o i dati necessari per la fornitura del Servizio e quelle relative all'attività svolta in relazione all'utilizzo del Servizio stesso. Il Cliente è responsabile della veridicità delle informazioni fornite rimanendo inteso che, in caso di informazioni non veritiere, TIM può risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c.. Il Cliente si impegna altresì a comunicare al più presto, anche telefonicamente, qualunque cambiamento relativo a tali informazioni.

Fermo restando anche l'obbligo previsto dal successivo articolo 18, TIM può subordinare l'attivazione del Servizio alla fornitura da parte del Cliente di documenti comprovanti la veridicità delle informazioni e/o dei dati necessari per la fornitura del Servizio. La mancata presentazione dei documenti richiesti costituisce causa di risoluzione del Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c. TIM si riserva altresì la facoltà di richiedere al Cliente i medesimi documenti anche successivamente all'attivazione del Servizio. 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 del Servizio.

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

6. Il Cliente può richiedere l'attivazione del Servizio solo per proprie esigenze di comunicazione nonché relativamente ad immobili di cui ha il legittimo possesso restando escluso qualsiasi altro utilizzo secondo quanto previsto al successivo articolo 18. Gli organismi di telecomunicazioni diversi da TIM (di seguito "Operatori") possono richiedere l'attivazione del Servizio solo per proprie esigenze di comunicazione in immobili di cui hanno la diretta ed esclusiva disponibilità, restando espressamente esclusi gli utilizzi ad altro titolo.

### Articolo 5 - Qualità del Servizio

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

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

1. Il Cliente è tenuto al pagamento in favore di TIM degli importi previsti dalle "Condizioni economiche" del Servizio.

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 al Servizio sono pubblicati da TIM sui siti [www.tim.it](http://www.tim.it) e [www.impresasemplice.it](http://www.impresasemplice.it). e sono richiedibili contattando il Servizio Clienti linea fissa 187 e 191.

3. Gli importi a qualsiasi titolo dovuti, comprensivi di IVA e di eventuali altri oneri di legge sono addebitati nella Fattura associata alla Linea Telefonica ("linea RTG" e/o "linea ISDN") intestata al Cliente. 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, nella Fattura e nella Carta dei Servizi.

4. Il costo di abbonamento al Servizio decorre dal giorno di attivazione del medesimo. Salvo quanto diversamente previsto nei singoli profili tariffari il costo di abbonamento è addebitato in modo anticipato rispetto all'utilizzo del Servizio ed il costo relativo alle prestazioni fruite ed al traffico a consumo eventualmente svolto viene addebitato in modo posticipato. 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.

5. La Fattura viene emessa con cadenza mensile (o secondo la diversa periodicità indicata nella documentazione contrattuale relativa a specifiche offerte) ed inviata al Cliente almeno 15 giorni prima della data di scadenza dei pagamenti. Le Fatture sono emesse a decorrere dal primo ciclo di fatturazione successivo all'attivazione del Servizio. Le spese postali di spedizione della Fattura sono a carico del Cliente, fatto salvo quanto previsto al successivo comma 9.

6. TIM può variare la cadenza di fatturazione per esigenze commerciali ovvero nel caso di livelli di consumo elevati.

7. TIM, su richiesta del Cliente e in conformità a quanto previsto dal Codice in materia di protezione dei dati personali (D.lgs. 196/2003), fornisce gratuitamente la documentazione di tutte le comunicazioni telefoniche, con le ultime tre cifre oscurate, effettuate dal Cliente sulla base di un proprio sistema interno di rilevazione. Nel caso di reiterato reclamo, 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.

8. TIM rende disponibile gratuitamente la documentazione di tutte le comunicazioni telefoniche con le ultime tre cifre oscurate anche nell'Area Clienti dei siti [www.tim.it](http://www.tim.it) e [www.impresasemplice.it](http://www.impresasemplice.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.

9. TIM invia al Cliente le Fatture e/o le comunicazioni relative al traffico all'indirizzo postale dallo stesso indicato. Il Cliente, che possiede e fornisce a TIM un indirizzo di posta elettronica, riceve gratuitamente sullo stesso le comunicazioni di avvenuta emissione della Fattura. Inoltre, su richiesta, può attivare il servizio gratuito di ricezione delle Fatture in formato esclusivamente elettronico (di seguito "Conto on line"), che consiste nella notifica via mail della possibilità di visualizzare la Fattura nell'Area Clienti dei siti [www.tim.it](http://www.tim.it) e [www.impresasemplice.it](http://www.impresasemplice.it) e dunque nell'eliminazione della Fattura cartacea con relative spese postali di spedizione. Per usufruire del Conto on line il Cliente deve preventivamente registrarsi al sito, specificando user id e password di accesso. Il Cliente può in ogni momento modificare l'indirizzo mail associato al Conto online e/o alla notifica dell'emissione della Fattura e può richiedere di ricevere nuovamente la Fattura in formato cartaceo, chiamando il Servizio Clienti linea fissa 187 o 191 o direttamente accedendo al sito. Per quanto non espressamente previsto in questo articolo si applicano le Condizioni Generali di erogazione del servizio Conto On line.

10. Tutte le Fatture e/o comunicazioni inviate sia in via elettronica che cartacea si intendono pervenute trascorsi 15 giorni dalla data del relativo invio, fatta salva la prova contraria fornita dal Cliente.

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

1. Fermo restando quanto previsto al successivo comma 2, la durata del Contratto è di 24 mesi dalla data del suo perfezionamento; in assenza di disdetta da inviarsi da parte del Cliente, con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza, con comunicazione scritta all'indirizzo indicato sulla Fattura TIM o richiesto al Servizio Clienti linea fissa 187, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, con allegata fotocopia di un documento di identità, il Contratto sarà rinnovato a tempo indeterminato.

2. Il Cliente può recedere in qualsiasi momento dal Servizio dandone comunicazione per iscritto all'indirizzo indicato sulla Fattura TIM o richiesto al Servizio Clienti linea fissa 187, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, con allegata fotocopia di un documento di identità, da inviarsi con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla data di decorrenza del recesso indicata dal Cliente stesso. In alternativa, nel rispetto del termine indicato, il recesso può essere comunicato con modalità telematica tramite il sito [web.tim.it](http://web.tim.it) oppure chiamando il Servizio Clienti 187.

3. In entrambi i casi di disdetta o recesso, rispettivamente disciplinati ai precedenti commi 1 e 2, il Cliente è comunque tenuto a pagare: (i) il corrispettivo del Servizio fruito fino alla data di efficacia della disdetta/recesso; (ii) il costo di abbonamento al Servizio relativo all'ultimo mese di utilizzo; e (iii) la commissione pari a 35,18 (trentacinque e diciotto) euro IVA inclusa a fronte dei costi sostenuti da TIM per le prestazioni di disattivazione. 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.

Se il Cliente ha optato per il pagamento rateale del contributo di attivazione e recede dal Contratto, per qualsiasi motivo, prima di aver corrisposto tutte le rate ad esso relative, è comunque tenuto al pagamento delle rimanenti rate che saranno addebitate in un'unica soluzione sulla Fattura.

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

#### **Articolo 8 - Recesso**

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 dei locali commerciali, può esercitare anche 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 al numero di fax ovvero all'indirizzo postale indicato dal Servizio Clienti linea fissa 187 nella quale manifestare espressamente la volontà di recedere dal Servizio e riportare la data in cui il Servizio stesso è stato accettato da TIM, anche utilizzando il modulo presente sul sito [www.tim.it](http://www.tim.it). 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 il Servizio durante il periodo di recesso di 14 giorni sopra indicato ed il Servizio sia effettivamente attivato da TIM entro detto termine, il Cliente sarà tenuto al pagamento degli eventuali costi del servizio fruito 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 [www.tim.it](http://www.tim.it) e sulla Carta dei Servizi.

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

1. Il Cliente che intende traslocare la propria linea telefonica deve darne comunicazione a TIM. Quest'ultima provvede 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, mantenendo il medesimo numero ove tecnicamente possibile. 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. Se il Cliente dichiara di non avere interesse a mantenere attivo, nel frattempo, l'impianto da traslocare, TIM sospende, a decorrere dalla data indicata dal Cliente, il Servizio fino a quando il trasloco non è effettuato.

2. 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.

3. 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 articolo 3.2.

4. Fatto salvo quanto previsto dal precedente comma 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 33 ed ha la possibilità di richiedere il maggior danno, come previsto dal Codice Civile.

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

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

2. 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 - Subentro per Operatori**

Le richieste di subentro presentate da un Operatore sono condizionate al rispetto da parte dello stesso delle condizioni di seguito indicate che l'Operatore comunica a TIM: a. dichiarazione di autorizzazione al subentro in originale del Cliente, attestante la veridicità di quanto dichiarato dall'Operatore; b. disponibilità, a titolo di locazione o di proprietà, del locale in cui la linea risulta attestata; c. proprietà dell'apparecchiatura attestata sulla linea su cui opererà il subentro; d. utilizzo della linea oggetto del subentro esclusivamente per proprie esigenze strumentali e/o del proprio personale. Le medesime condizioni devono essere rispettate dall'Operatore anche in caso di richieste di attivazione del Servizio, così come previsto da precedente articolo 4.6.

#### **Articolo 12 - Cambio Numero**

1. TIM può modificare per ragioni tecniche il numero telefonico assegnato al Cliente, fornendo comunicazione scritta al Cliente ed un preavviso di almeno 90 giorni solari. In tal caso, TIM, fatte salve le ragioni di riservatezza nei casi di cui all'articolo 25, si impegna a comunicare gratuitamente, tramite un messaggio fonico la modifica del numero, per un periodo di 45 giorni solari a decorrere dalla data di modifica stessa. 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.

2. Se TIM effettua il cambio numero senza ottemperare a quanto sopra previsto, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti al successivo articolo 33 ed ha la possibilità di richiedere il maggior danno subito, come previsto dal Codice Civile.

3. Il Cliente può richiedere a TIM di cambiare il proprio numero. TIM fornisce tempestiva comunicazione circa la data del cambio, specificando che le richieste originate da molestie per le quali è stata sporta denuncia all'Autorità Giudiziaria hanno priorità di esecuzione. Il servizio di cambio numero è fornito

compatibilmente con le risorse tecniche disponibili ed è a pagamento. Vi è una totale esenzione delle spese solo nel caso di disagi causati per assegnazione di numeri liberi da poco tempo.

4. In tutti i casi di assegnazione del nuovo numero, TIM utilizza un criterio che tiene conto di quelli liberi da maggior tempo.

#### **Articolo 13 - 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 e assicurando al Cliente, per tale periodo di tempo, il diritto di recesso senza penali né costi di disattivazione.

TIM potrà avvalersi della suddetta facoltà di modificazione unilaterale delle condizioni economiche sulla base della normativa applicabile e in ogni caso potrà avvalersi della facoltà di modificazione unilaterale 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 a 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 14 - Accesso ai locali e attività necessarie per il collegamento alla rete**

1. Il Cliente consente, 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 necessari per la fornitura del Servizio 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. In caso di rifiuto, TIM, previo avviso, può inoltre sospendere a tutela del buon funzionamento della rete, la fornitura del Servizio fintanto che il Cliente non acconsente l'accesso ai propri locali.

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 15 - Segnalazioni guasti - Riparazioni**

1. TIM fornisce un servizio telefonico gratuito di segnalazione guasti attivo 7 giorni su 7.

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

3. 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.

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 33, 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.

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

#### **Articolo 16 - Omologazione**

Gli apparati non a marchio TIM che sono utilizzati dal Cliente per la fruizione del Servizio devono essere muniti delle previste omologazioni o autorizzazioni stabilite dalle normative 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 17 - Uso degli impianti e delle infrastrutture di TIM**

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

#### **Articolo 18 - Uso improprio del Servizio**

1. Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare il Servizio nel rispetto delle leggi, dei regolamenti vigenti e del presente Contratto. Qualsiasi uso difforme del Servizio 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.

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

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

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

5. Nel caso di fruizione di singoli profili tariffari, TIM si riserva la facoltà di sospendere l'applicazione degli stessi al Cliente che ne abusi o 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 del Servizio.

6. Fatto salvo ogni altro rimedio di legge e ogni altra misura prevista dal presente Contratto, TIM può sospendere immediatamente la fornitura del Servizio e risolvere il Contratto a norma dell'articolo 21, qualora il Cliente ne faccia l'uso improprio indicato nei commi precedenti, dando, se del caso, idonea comunicazione dell'illecito alle autorità competenti.

#### **Articolo 19 - Indennità di ritardato pagamento**

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

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

3. L'indennità di cui al comma 1 sarà addebitata da 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.

4. Ferma restando l'applicazione delle penali di cui al presente articolo, al fine di assicurare il pieno adempimento degli obblighi assunti nei confronti di 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.

#### Articolo 20 - Sospensione per ritardato pagamento

1. Fatti salvi gli altri casi di sospensione del Servizio e quanto disposto in materia di indennità per ritardato pagamento, TIM previa comunicazione anche telefonica può sospendere il Servizio al Cliente. che non provveda al pagamento della Fattura entro la data di scadenza ivi riportata secondo quanto disposto nei successivi commi.
2. Al Cliente con almeno un contratto attivo da oltre tre anni, che abbia pagato entro le rispettive scadenze le Fatture dell'ultimo anno e ritardi nel pagamento di una successiva fattura, TIM provvederà a comunicare la mancata ricezione del pagamento medesimo inserendo un messaggio sulla Fattura nel bimestre successivo. Trascorsi inutilmente 7 giorni dalla scadenza della Fattura sulla quale è riportato il messaggio di cui al capoverso precedente, TIM provvederà a comunicare al Cliente che il Servizio potrà essere sospeso qualora, entro e non oltre 7 giorni dalla comunicazione stessa, non venga pagata la Fattura insoluta.
3. Al Cliente che abbia sottoscritto uno o più contratti da meno di tre anni e che abbia pagato entro le rispettive scadenze le Fatture dell'ultimo anno e ritardi nel pagamento di una successiva fattura, TIM provvederà a comunicare la mancata ricezione del pagamento medesimo e la possibile sospensione del Servizio inserendo un messaggio sulla Fattura del bimestre successivo. Trascorsi inutilmente 7 giorni dalla scadenza della Fattura sulla quale è riportato il messaggio di cui al capoverso precedente il Servizio potrà essere sospeso.
4. Al Cliente che non abbia pagato entro le rispettive scadenze almeno una delle Fatture dell'ultimo anno e ritardi il pagamento di una Fattura successiva, TIM si riserva, dopo 15 giorni dalla data di scadenza della Fattura stessa, di comunicare preventivamente che il Servizio sarà sospeso trascorsi 10 giorni dalla comunicazione di sollecito stessa. In assenza di una specifica comunicazione di sollecito, TIM provvederà a comunicare al Cliente la mancata ricezione del pagamento medesimo inserendo un messaggio sulla Fattura del bimestre successivo. Alla data di scadenza della Fattura sulla quale è riportata il messaggio suddetto, il Servizio potrà essere sospeso.
5. Nel caso di Cliente al quale sia stato in precedenza sospeso il Servizio nel corso dell'ultimo anno, TIM procederà alla sospensione del Servizio, previa comunicazione, dal quinto giorno successivo alla data di scadenza indicata sulla Fattura insoluta.
6. Al Cliente che, pur trovandosi nelle situazioni di cui ai commi 4 o 5, paghi le Fatture dell'anno successivo nei termini di scadenza, TIM tornerà ad applicare la disciplina prevista ai commi 2 o 3.
7. La sospensione del Servizio nel caso in cui il Cliente sia intestatario di più Contratti, si applica a tutti i servizi fatturati congiuntamente in Fattura.
8. Il Cliente a cui sia stato sospeso il Servizio, per ottenerne il ripristino prima che il relativo Contratto sia risolto, è tenuto a corrispondere a TIM quanto dovuto a qualsiasi titolo, ragione o causa. Il Servizio verrà riattivato entro due giorni lavorativi successivi alla comunicazione dell'avvenuto pagamento della somma dovuta e previo relativo accertamento da parte di TIM. In ogni caso il Cliente avrà la possibilità di utilizzare i numeri di emergenza così come stabilito all'articolo 30.

#### Articolo 21 - Risoluzione contrattuale

Fermo restando gli altri casi di risoluzione di diritto previsti nel Contratto, trascorsi 15 giorni dalla data di sospensione del Servizio, determinatasi per qualsiasi causa, TIM può risolvere di diritto il presente Contratto dando al Cliente un preavviso tramite raccomandata con avviso di ricevimento di almeno 10 giorni dalla data di ricevimento della stessa. In tal caso il Cliente sarà tenuto a corrispondere a TIM gli importi dovuti relativamente al Servizio fruito fino alla data dell'avvenuta risoluzione e l'importo di 35,18 (trentacinque e diciotto) euro IVA inclusa a fronte dei costi sostenuti da TIM per le prestazioni di disattivazione. 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..

#### Articolo 22 - Mezzi di garanzia

1. Al momento della richiesta di attivazione del Servizio, il Cliente può richiedere la domiciliazione delle Fatture su conto corrente, postale o bancario, o su carta di credito, ovvero concordare con TIM la prestazione di altri idonei mezzi di garanzia. In mancanza, è tenuto a versare in anticipo, a richiesta di TIM, una somma corrispondente al presumibile ammontare delle conversazioni che effettuerà in un bimestre. Per ogni nuovo Contratto ad uso di abitazione privata, detta somma è pari al 10% del contributo di attivazione. Per gli altri Contratti l'ammontare dell'anticipo viene concordato con il Cliente sulla base del tipo di attività svolta e comunque consiste in un importo minimo pari al contributo di attivazione.
2. L'anticipo conversazioni è addebitato sulla prima Fattura successiva all'attivazione del Servizio. TIM si riserva la facoltà di subordinare il perfezionamento del presente Contratto ovvero l'attivazione del Servizio qualora il Cliente si rifiuti di fornire la suddetta garanzia. Il mancato rilascio dei mezzi di garanzia conferisce a TIM la facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c..
3. La somma versata a titolo di anticipo conversazioni non costituisce deposito e viene restituita al Cliente decorsi 90 giorni dalla cessazione del Contratto, in conformità all'articolo 1851 c.c., con la conseguente facoltà per TIM di effettuare la compensazione a fronte di eventuali importi dovuti dal Cliente.
4. L'anticipo conversazioni viene restituito di norma a compensazione dell'ultima Fattura da inviarsi entro 90 giorni dalla cessazione del Contratto. Qualora nell'ultima Fattura non vi sia sufficiente capienza, la restante somma verrà restituita successivamente con l'aggiunta degli interessi legali calcolati a partire dalla data di scadenza dell'ultima Fattura.
5. Il Cliente che ha versato l'anticipo conversazioni ha in ogni momento la facoltà di richiedere la domiciliazione delle Fatture su conto corrente, postale o bancario, o su carta di credito, ovvero concordare con TIM la prestazione di altri idonei mezzi di garanzia. In tal caso ha diritto alla restituzione dell'anticipo conversazioni in conformità all'articolo 1851 c.c., tramite accredito nelle Fatture immediatamente successive.

#### Articolo 23 - Reclami

1. I reclami relativi ad importi addebitati in Fattura, devono essere inviati entro i termini di scadenza della Fattura in contestazione all'indirizzo indicato sulla stessa, salvo eventuali casi di ritardo nel recapito opponibili validamente dal Cliente. 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 .
2. In caso di frode denunciata che abbia come oggetto l'uso indebito da parte di terzi soggetti del collegamento di rete effettuato al di fuori dei locali nei quali è posto il terminale del Cliente, i pagamenti relativi all'asserito traffico fraudolento oggetto di denuncia rimangono sospesi sino alla definizione della procedura di reclamo o sino alla definizione della procedura di conciliazione indicata al successivo articolo 24. L'accertata insussistenza di manomissione del collegamento di rete, comporterà l'addebito dei pagamenti precedentemente sospesi.
3. L'esito del reclamo è comunicato al Cliente per iscritto entro 30 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto.
4. Ove sia riscontrata la fondatezza del reclamo, anche nell'ipotesi di frode accertata, TIM provvede alla restituzione degli eventuali importi pagati dal Cliente, operando eventualmente anche in compensazione nella successiva Fattura e rimborsando al Cliente gli interessi legali per il periodo intercorrente tra l'avvenuto pagamento e la data del rimborso.
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.

#### Articolo 24 - 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, deve preventivamente promuovere il tentativo obbligatorio di conciliazione secondo quanto previsto dalle vigenti norme emanate dalla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni.

#### Articolo 25 - Elenco telefonico dell'area geografica di appartenenza

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

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 linea fissa 187 e, di conseguenza, TIM non addebiterà più il relativo importo annuo.

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 pari a €37,08 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 pari a €74,16. 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.

5. In ogni caso, anche in relazione a quanto previsto al successivo articolo 35, 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 26 - Errori di sospensione del Servizio**

Qualora il Cliente venga sospeso dalla fornitura del Servizio per errore, ha diritto, su sua richiesta, ad un indennizzo pari a €7,80 per ogni giorno solare di sospensione indebita.

#### **Articolo 27 - Modalità di pagamento delle indennità**

TIM detrae le indennità dovute al Cliente a partire dalla prima Fattura utile operando in compensazione, e applicando - nel caso in cui non siano state riconosciute le indennità dovute sulla prima Fattura utile- le stesse percentuali previste per l'indennità di ritardato pagamento cui all'articolo 19, ovvero provvede alla loro liquidazione nei casi di cessazione del rapporto contrattuale, salvo eventuali conguagli.

#### **Articolo 28 - Consumi anomali**

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 di informare il Cliente, anche tramite messaggio fonico o telegramma, e di inviare una Fattura anticipata e/o di sospendere, precauzionalmente, l'accesso alle numerazioni/direttrici interessate dal traffico anomalo nei limiti di fattibilità tecnica ed informando, ove possibile, il Cliente. Tutti i servizi interessati dalla sospensione vengono ripristinati nella sua interezza non appena il Cliente avrà pagato il traffico telefonico sviluppato su detti servizi ed avrà prestato le eventuali ulteriori garanzie richieste da TIM. In ogni caso resta salva la facoltà del Cliente di ricorrere alla procedura di reclamo così come previsto nel precedente articolo 23.

#### **Articolo 29 - Disabilitazione delle chiamate**

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 in modalità controllata dal Cliente, tramite l'utilizzo di un codice personale (PIN), verso determinate tipologie di numerazioni.

2. TIM informa i Clienti mediante comunicazione scritta e/o idonea campagna informativa riguardo alla disabilitazione permanente e alla disponibilità delle diverse prestazioni di autodisabilitazione a PIN, descrivendone i contenuti di dettaglio, le caratteristiche e le opzioni accessibili e praticabili tecnicamente attraverso procedure semplici e chiare. In ogni caso il Cliente può ottenere informazioni dettagliate sulla disabilitazione permanente o conoscere le caratteristiche dei diversi servizi di autodisabilitazione con PIN disponibili chiamando il Servizio Clienti linea fissa 187 e 191, o visitando i siti [www.tim.it](http://www.tim.it) e [www.impresasemplice.it](http://www.impresasemplice.it).

#### **Articolo 30 - Chiamate di emergenza e comunicazioni dirette al Cliente**

La sospensione del Servizio, 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 31 - Utilizzo del Servizio da parte di terzi**

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

2. Il Contratto non è cedibile da parte del Cliente, salvo i casi di subentro espressamente autorizzati da TIM.

#### **Articolo 32 - Modifiche delle tecnologie di rete**

TIM può modificare le tecnologie di rete, seguendo i progressi della tecnica, impegnandosi comunque, laddove ciò comporti modifiche alle modalità di uso del Cliente, a darne notizia al Cliente con un anticipo di almeno 90 giorni solari. Il Cliente può fruire delle prestazioni di cui è dotata la centrale di competenza, alle previste condizioni economiche, e sempre che uniformi l'eventuale impianto di sua proprietà collegato alla rete.

#### **Articolo 33 - Ritardi nell'adempimento degli obblighi assunti da TIM nella fornitura del Servizio**

1. Qualora TIM non rispetti i termini previsti per l'attivazione del Servizio, la riparazione di un guasto, la variazione del numero telefonico, l'effettuazione di un trasloco, di cui rispettivamente agli articoli 4.3, 15.4, 12.2 e 9.4, il Cliente ha diritto ad un indennizzo pari a €7,80 per ogni giorno lavorativo di ritardo incluso il sabato o di inadempimento delle condizioni di volta in volta stabilite e avrà la possibilità di richiedere il maggior danno subito, come previsto dal Codice Civile. In caso di ritardo nell'attivazione di un nuovo impianto o di un trasloco, l'indennizzo viene riconosciuto automaticamente.

2. Tale indennizzo non trova applicazione se il ritardo è imputabile o comunque ascrivibile al Cliente ovvero a terzi diversi da 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.

#### **Articolo 34 - 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 35 - Trattamento dei dati personali**

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

#### **Articolo 36 - Norme finali**

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

## Condizioni generali di contratto Offerta ADSL

### Articolo 1 - Oggetto

Le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito "Contratto") definiscono modalità e termini secondo cui Telecom Italia S.p.A. attraverso il proprio marchio commerciale TIM (di seguito anche "TIM") fornisce al Cliente il Servizio di accesso ad internet con tecnologia ADSL (di seguito "Servizio") e con prestazione di posta elettronica.

### Articolo 2 – Disciplina contrattuale

Il Servizio viene fornito da TIM associato ad uno degli specifici profili di Offerta scelti dal Cliente (di seguito "Offerta"), i cui dettagli sono descritti nelle sezioni relative alle "Condizioni Economiche", alle "Caratteristiche dell'Offerta" e alle "Caratteristiche Tecniche" che formano parte integrante e sostanziale del Contratto insieme alla Carta dei Servizi. Il Servizio può essere richiesto dai clienti c.d. residenziali (di seguito "Cliente"), intendendosi per ciò la persona fisica residente in abitazione privata che intende utilizzare i servizi di TIM per finalità diverse dall'attività imprenditoriale e professionale eventualmente svolta. Il Contratto deroga ed integra, per quanto in esso previsto, le Condizioni Generali di Abbonamento al Servizio Telefonico. In caso di cessazione, per qualsivoglia motivo, del Servizio Telefonico, il Contratto si intenderà estinto in pari data. Tutte le condizioni contrattuali sono disponibili sul sito [www.tim.it](http://www.tim.it).

### Articolo 3 – Accesso al Servizio

1. Il Servizio è disponibile sia per i nuovi Clienti che per Clienti già titolari della Linea Telefonica (di seguito "linea RTG" e/o "linea ISDN"), salvo diverse indicazioni da parte di TIM specificate nelle Caratteristiche dell'Offerta. Le modalità di accesso al Servizio sono altresì indicate nella medesima sezione. Per motivi tecnici, sulla linea telefonica è possibile attivare un solo collegamento ADSL.
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, necessario per la fruizione del Servizio. Qualora la configurazione tecnica originaria dell'impianto telefonico lo richieda, TIM provvederà ad installare a pagamento uno "Splitter" per consentire la fruizione del Servizio. Il suddetto intervento viene addebitato al Cliente sulla Fattura TIM. 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 TIM.
3. L'accesso alla rete internet è consentito mediante un codice di identificazione cliente (User- ID) e una parola chiave (Password), scelti in fase di registrazione. 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.
4. Il Cliente prende atto e accetta l'esistenza del registro elettronico di funzionamento ("Log"). Il contenuto del Log ha il carattere di riservatezza assoluta e potrà essere esibito esclusivamente su richiesta delle Autorità competenti.

### Articolo 4 – Perfezionamento del Contratto

Il Contratto si perfeziona, salvo casi specifici, con l'accettazione da parte di TIM della richiesta del Servizio nella soluzione di offerta prescelta dal Cliente. Qualora il Cliente lo richieda espressamente, TIM avvia i processi-tecnico funzionali relativi all'attivazione del Servizio, salvo casi specifici, dal giorno della conclusione del Contratto e quindi durante il periodo di recesso di 14 giorni indicato nel successivo articolo 12.

### Articolo 5 - Attivazione del Servizio

1. Il tempo massimo di attivazione del Servizio nel profilo solo linea è di 30 (trenta) giorni solari decorrenti dalla data di perfezionamento del Contratto e a condizione che sia già attiva la linea RTG; il tempo massimo di attivazione è di 50 (cinquanta) giorni solari nel caso di attivazione del Servizio nei profili con modem e CD autoinstallante o con intervento del tecnico presso il domicilio del Cliente per l'installazione ovvero nel caso di attivazione del servizio 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 del Servizio è calcolato a partire dal primo giorno solare successivo a quello di attivazione della linea RTG. Se contestualmente al Servizio il Cliente chiede il trasloco della Linea Telefonica, il tempo massimo di attivazione del Servizio è calcolato a partire dal primo giorno solare successivo a quello di effettuazione del trasloco della Linea Telefonica. Nel caso in cui il Cliente non abbia espressamente richiesto l'attivazione del servizio prima dello scadere del termine dell'esercizio del diritto di recesso di cui all'art. 12, i tempi di attivazione del servizio sopra indicati dovranno essere maggiorati di ulteriori 14 giorni.
2. Qualora il mancato rispetto dei tempi di attivazione del Servizio sia imputabile a TIM, quest'ultima corrisponderà, su esplicita richiesta del Cliente, un indennizzo pari a 5 (cinque) euro per ogni giorno lavorativo di ritardo, fino ad un massimo di 100 (cento) euro, nel caso di Servizio con profili di Offerta flat/semiflat; un indennizzo pari a 2 (due) euro per ogni giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo di 40 (quaranta) euro, nel caso di Servizio con profili di Offerta a consumo. Tale importo viene accreditato sul prima Fattura TIM utile.
3. TIM può subordinare l'attivazione del Servizio alle verifiche di fattibilità tecnica, il cui esito negativo comporterà la risoluzione del Contratto. Qualora a seguito della richiesta di attivazione del Servizio, tale attivazione non possa essere effettuata, sulla base di apposito esame tecnico di fattibilità ad opera di TIM, quest'ultima provvederà ad informare il Cliente, senza che per ciò possa essere imputata alcuna responsabilità a TIM.

### Articolo 6 - Caratteristiche dell'Offerta

1. Le modalità di funzionamento del Servizio e delle singole Offerte associate al Servizio sono descritte nelle specifiche "Caratteristiche dell'Offerta". TIM si riserva la facoltà di apportare, in qualsiasi momento, modifiche al portafoglio dei servizi accessori e/o supplementari forniti gratuitamente, aggiungendo nuove funzionalità che si rendono disponibili o rimuovendone altre che non sono più gestite.
2. Il Cliente intestatario di una delle offerte associate al Servizio può richiedere il passaggio ad un'altra Offerta nell'ambito del medesimo Servizio, secondo le modalità indicate nelle Condizioni Economiche dell'Offerta.

### Articolo 7 – Qualità del Servizio

1. La velocità di navigazione in internet riportata nella descrizione delle singole Offerte associate al Servizio dipende da molteplici e variabili fattori tecnici, quali la distanza della rete d'accesso che separa la sede del 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 e del computer in dotazione. Nel documento Caratteristiche del Servizio citato all'interno della sezione Caratteristiche tecniche della specifica Offerta sono riportati i livelli di qualità minima su cui TIM si impegna contrattualmente ai sensi dell'art. 8 comma 6 della delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ("AGCOM") 244/08/CSP e successive modificazioni, nonché le informazioni sulle prestazioni fornite con il Servizio, tra cui quelle relative alla tecnologia utilizzata per l'accesso e alle caratteristiche minime che il sistema di accesso del Cliente deve possedere al fine dell'integrale e corretta fruizione dello stesso. Le suddette informazioni, insieme alle informazioni concernenti le misurazioni statistiche che vengono effettuate periodicamente da TIM nell'ambito degli indicatori di qualità previsti dalle delibere 131/06/CSP e 244/08/CSP sono anche pubblicate sul sito [www.tim.it](http://www.tim.it).
2. Il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto qualora non siano rispettati i livelli di qualità del Servizio 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 [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it) un software di misurazione certificato dall'Agcom, con cui verificare la qualità della propria connessione ad internet e che indica inoltre le condizioni operative e di hardware che devono essere verificate affinché le misure possano essere considerate significative. La connessione al suddetto sito internet viene tariffata secondo quanto riportato nella sezione "Condizioni economiche". Qualora i valori qualitativi siano peggiorativi rispetto a quelli indicati nelle Caratteristiche del Servizio, il Cliente potrà inviare un reclamo scritto a TIM, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, allegando la stampa che riporta il risultato della verifica. Il Cliente, nel caso in cui non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del Servizio 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 art. 11, senza penali o costi di disattivazione. Il Cliente potrà effettuare una nuova misurazione e produrre un nuovo reclamo non prima di almeno 45 giorni dalla data dell'ultima misurazione effettuata.

## Articolo 8 – Gestione del Servizio

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 profili di offerta associati al Servizio, 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 [www.tim.it](http://www.tim.it) nelle sezioni dedicate alle specifiche Offerte.

## Articolo 9 – Incompatibilità

1. Il Servizio non è compatibile con impianti di tipo Duplex o dotati di servizio di filodiffusione.
2. In caso di attivazione del Servizio con una specifica Offerta basata su tecnologia ADSL2+ è necessario per garantire un corretto funzionamento del Servizio l'utilizzo di un dispositivo modem compatibile. TIM non risponde di malfunzionamenti o di degrading prestazioni nel caso in cui il Cliente, per usufruire del Servizio, utilizzi prodotti non compatibili con la tecnologia alla base del Servizio. 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+.

## Articolo 10 – Condizioni economiche e modalità di pagamento

1. Gli importi a qualsiasi titolo dovuti, comprensivi di IVA e di eventuali altri oneri di legge, sono descritti nelle Condizioni Economiche dell'Offerta e vengono addebitati sulla Fattura TIM associata alla Linea Telefonica intestata al Cliente.
2. Al Cliente che abbia attivato il servizio di domiciliazione bancaria o postale della Fattura TIM e che abbia configurato un indirizzo di posta elettronica associato al Servizio, verrà attivato in automatico il servizio gratuito di ricezione delle Fatture in formato esclusivamente elettronico (di seguito "Conto online"), che consiste nella notifica via mail della possibilità di visualizzare la Fattura nella sezione MyTIM Fisso del sito [tim.it](http://tim.it) e dunque nell'eliminazione della Fattura cartacea e relativi costi. Se il Cliente, che abbia configurato l'indirizzo di posta elettronica associato al Servizio, sottoscrive la domiciliazione successivamente all'attivazione del Servizio, il Conto online decorre a partire dalla seconda Fattura successiva all'attivazione della domiciliazione. Qualora il cliente abbia configurato solo un indirizzo di posta elettronica associato al servizio, ma non abbia attivato il servizio di domiciliazione bancaria o postale della fattura TIM, riceverà comunque la notifica via mail della possibilità di visualizzare la fattura nella sezione MyTIM Fisso del sito [tim.it](http://tim.it).
3. Per poter visualizzare la Fattura, il Cliente si dovrà necessariamente registrare al sito [tim.it](http://tim.it) specificando user id e password di accesso. Il Cliente può in ogni momento modificare l'indirizzo mail associato al Conto online e/o alla notifica dell'emissione della Fattura e può richiedere di ricevere nuovamente anche la Fattura in formato cartacea, chiamando il Servizio Clienti linea fissa 187 o accedendo direttamente al sito. Per quanto non espressamente previsto in questo articolo si applicano le Condizioni Generali di erogazione del servizio Conto online.
4. Al Cliente che riceve la Fattura cartacea (ed eventualmente anche il Bollettino Postale), per scelta o perché non in possesso di entrambi i requisiti descritti al comma 2 del presente articolo, verrà addebitato un importo mensile pari a 2 euro IVA inclusa, comprensivo delle spese di spedizione.
5. Tutte le Fatture inviate sia in via elettronica che cartacea si intendono pervenute trascorsi 15 giorni dalla data del relativo invio, fatta salva la prova contraria fornita dal Cliente.

## Articolo 11 – Durata

1. Fermo restando quanto previsto al successivo comma 2, la durata del Contratto è di 24 mesi dalla data del suo perfezionamento; in assenza di disdetta da inviarsi da parte del Cliente, con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza, con comunicazione scritta all'indirizzo indicato sulla Fattura TIM o richiesto al Servizio Clienti linea fissa 187, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, con allegata fotocopia di un documento di identità, il Contratto sarà rinnovato a tempo indeterminato.
2. Il Cliente può recedere in qualsiasi momento dal Contratto dandone comunicazione per iscritto all'indirizzo indicato sulla Fattura TIM o richiesto al Servizio Clienti linea fissa 187, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, o fax con allegata fotocopia del documento di identità. 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 comunicazione del Cliente. In alternativa, nel rispetto del termine indicato, il recesso può essere comunicato con modalità telematica tramite il sito [www.tim.it](http://www.tim.it) oppure chiamando il Servizio Clienti 187.
3. In entrambi i casi di disdetta o recesso, rispettivamente disciplinati ai precedenti commi 1 e 2, il Cliente è comunque tenuto a pagare: (i) il corrispettivo del Servizio fruito fino alla data di efficacia della disdetta/recesso; e (ii) la commissione pari a 35,18 (trentacinque e diciotto) euro IVA inclusa a fronte dei costi di disattivazione sostenuti da TIM per le prestazioni di disattivazione. Tale importo non è dovuto nei casi in cui il Cliente esercita il diritto di recesso ai sensi del precedente articolo 7.2 o per effetto di variazioni contrattuali comunicate da TIM ai sensi della normativa vigente.

## Articolo 12 – Recesso

Fermo restando quanto previsto dall'articolo 11, il Cliente in conformità alle disposizioni normative in materia di contratti a distanza e di contratti negoziati fuori dai locali commerciali, può esercitare anche il diritto di recesso nelle forme e modalità previste dagli artt. 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 al numero di fax ovvero all'indirizzo postale indicato dal Servizio Clienti linea fissa 187, nella quale manifestare espressamente la volontà di recedere dal Servizio e riportare la data in cui il Servizio stesso è stato accettato da TIM, anche utilizzando il modulo presente sul sito [www.tim.it](http://www.tim.it).

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 il Servizio durante il periodo di recesso di 14 giorni sopra indicato - e il servizio sia effettivamente attivato da TIM entro detto termine - il Cliente sarà tenuto al pagamento degli eventuali costi del Servizio fruito 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 [www.tim.it](http://www.tim.it) e sulla Carta dei Servizi.

## Articolo 13 – Opzione d'acquisto del modem

Il Cliente che recede dal Servizio e che detiene un modem in noleggio o in comodato associato al Servizio stesso, sarà tenuto a restituire il modem entro i successivi 30 giorni dalla data in cui ha comunicato di voler recedere, all'indirizzo fornito dal Servizio Clienti linea fissa 187 o consultabile sul sito [www.tim.it](http://www.tim.it), tramite corriere o pacco postale, dando comunicazione della spedizione al Servizio Clienti linea fissa 187. Alternativamente, il Cliente può esercitare l'opzione d'acquisto del modem che ha avuto in uso pagando a TIM il prezzo indicato nelle Condizioni Economiche dell'Offerta, mediante addebito su Fattura TIM associata alla Linea Telefonica del Cliente. La mancata restituzione del modem nel termine sopra previsto sarà considerata a tutti gli effetti come esercizio dell'opzione di acquisto. Detto acquisto - che produrrà il trasferimento della proprietà del modem senza incorrere in alcuna penale - si perfezionerà con l'emissione della relativa fattura di vendita da parte di TIM.

## Articolo 14 – Trasloco e Cambio numero

In caso di trasloco dell'utenza o di richiesta di cambio numero da parte del Cliente, TIM garantisce la continuità del Servizio compatibilmente con la disponibilità tecnica e provvede nel caso in cui ciò non sia possibile, ad avvisare il Cliente.

## Articolo 15 – 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 e assicurando al Cliente, per tale periodo di tempo, il diritto di recesso senza penali né costi di disattivazione.

TIM potrà avvalersi della suddetta facoltà di modificazione unilaterale delle condizioni economiche sulla base della normativa applicabile e in ogni caso potrà avvalersi della facoltà di modificazione unilaterale 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 a 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 16 – Accesso ai locali**

Il Cliente consente, 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 necessari per la fornitura del Servizio. In caso contrario, TIM non è responsabile per ritardi o impossibilità nell'effettuare il collegamento e/o la riparazione della linea. In caso di rifiuto, TIM, previo avviso, può inoltre sospendere a tutela del buon funzionamento della rete, la fornitura del Servizio fintanto che il Cliente non acconsente l'accesso ai propri locali.

#### **Articolo 17 – Manutenzione dei prodotti**

TIM effettua il servizio di manutenzione sui prodotti TIM detenuti a noleggio o in comodato associati al Servizio direttamente o avvalendosi di ditta da essa incaricata. 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. Tali interventi manutentivi sono dunque a carico del Cliente. Per informazioni circa la manutenzione del Prodotto il Cliente può rivolgersi al Servizio Clienti linea fissa 187, ai negozi della rete di vendita di TIM o può consultare il sito [www.tim.it](http://www.tim.it).

#### **Articolo 18 – Segnalazione guasti e riparazioni.**

1. TIM fornisce, attraverso il Servizio Clienti linea fissa 187, opzione 2, un servizio telefonico gratuito di segnalazione guasti attivo 7 giorni su 7.
2. TIM si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi del Servizio 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 successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione il guasto viene riparato entro il quarto giorno successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che vengono tempestivamente riparati. Nel caso di ritardo imputabile a TIM, rispetto al tempo massimo di riparazione, quest'ultima corrisponde, su richiesta del Cliente: un indennizzo pari a 5 (cinque) euro per ogni giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo di 100 (cento) euro per il Servizio con profilo di offerta flat/semiflat; un indennizzo pari a 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. Tali importi vengono accreditati sulla prima Fattura TIM utile.

#### **Articolo 19 – Uso degli impianti, apparati, prodotti e infrastrutture TIM**

1. TIM non risponde di: a. cattivo funzionamento o guasti, sospensioni o interruzioni della fornitura del Servizio causati da manomissioni o interventi sul Servizio e/o su sue componenti o sulle apparecchiature effettuati dal Cliente o da terzi non autorizzati; b. errata utilizzazione del Servizio da parte del Cliente; c. malfunzionamento degli apparecchi di connessione, strumenti non compatibili e/o programmi (software) utilizzati dal Cliente.
2. Il Cliente accetta che TIM possa interrompere la fornitura del Servizio 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 del Servizio indotta da un'interruzione, parziale o totale, del servizio fornito da altro Internet Provider.
3. Il Cliente che richiede, nell'ambito del Servizio, un'Offerta che prevede il noleggio o il comodato di prodotti TIM, si impegna a non aprire, smontare o comunque manomettere detti prodotti per eseguire interventi di qualsiasi natura. In caso contrario, TIM effettuerà quanto necessario per il ripristino a totale spesa del Cliente. Nel caso di acquisto di prodotti con consegna a domicilio e pagamento in Fattura TIM, 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.
4. Il Cliente è tenuto a conservare e custodire, con la dovuta diligenza, eventuali prodotti associati al Servizio 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 o a eventi di forza maggiore.

#### **Articolo 20– Uso improprio del Servizio**

1. Il Cliente prende atto che è vietato servirsi o dar modo ad altri di utilizzare il Servizio per comunicazioni e corrispondenza contro la morale e l'ordine pubblico o con lo scopo di recare molestia alla quiete pubblica o privata, di recare offesa o danno diretto o indiretto a chiunque e di tentare di violare comunque il segreto dei messaggi privati. In ogni caso il materiale immesso dal Cliente sulla rete Internet non deve presentare forme e/o contenuti di carattere pornografico, osceno, blasfemo o diffamatorio. È comunque esplicitamente vietato utilizzare il Servizio per contravvenire in modo diretto o indiretto alle vigenti leggi dello Stato italiano o di qualunque altro Stato.
2. 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 scanning/probing, test di vulnerabilità, tentativi di violazione della sicurezza o delle misure di autenticazione; b. intercettare informazioni/dati e 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 reti, sistemi ed host di altri Clienti al fine di limitare/impedire il pieno utilizzo del Servizio mediante azioni di mail bombing, 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 mail, utilizzando tecniche di spoofing degli indirizzi IP); h. introdurre/inviare programmi (virus, trojan horses, etc....) 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 mail con contenuti di qualunque tipo (commerciali, pubblicitari, politici...) a persone/istituzioni/associazioni che non ne abbiano fatto esplicita richiesta (unsolicited mail, junk mail, spam), che possano arrecare eventuali disservizi o danni. Medesima limitazione è da riferirsi all'invio massiccio di mail e di loro repliche ad uno o più newsgroup (multiple posting). Il Cliente non può, inoltre, utilizzare impropriamente e senza autorizzazione i mail server di terze parti per l'inoltro delle proprie mail (mail relay).
3. Il Cliente si impegna a mantenere indenne TIM da ogni perdita, danno, responsabilità, costo o spese, incluse anche le spese legali, derivanti da ogni violazione degli obblighi previsti dal presente articolo, TIM si riserva inoltre di sospendere in ogni momento e senza preavviso l'erogazione del Servizio, riservandosi anche la facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.

#### **Articolo 21– Diritti di proprietà intellettuale e industriale**

Il Cliente garantisce che qualunque materiale eventualmente immesso in aree pubbliche della rete Internet che risulti imputabile allo stesso è nella sua legittima disponibilità, non contrasta con norme imperative e non viola alcun diritto d'autore, marchio di fabbrica, segno distintivo, brevetto o 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 ha la facoltà di rimuovere il materiale immesso senza alcun obbligo di preavviso. Il Cliente assume piena responsabilità circa l'esattezza e veridicità del materiale immesso direttamente o per conto terzi.

#### **Articolo 22– Risoluzione contrattuale**



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 artt. 16 (Accesso ai locali), 17 (Manutenzione dei prodotti), 19 (Uso degli impianti, apparati, prodotti e infrastrutture TIM), 20 (Uso improprio del Servizio), 21 (Diritti di proprietà intellettuale e industriale) e 23 (Cessione del Contratto) del Contratto.

In tutti i casi di cui sopra TIM invia una comunicazione scritta a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, 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 delle Condizioni Generali di Abbonamento al Servizio Telefonico, e l'importo di 35,18 (trentacinque e diciotto) euro IVA inclusa a fronte dei costi sostenuti da TIM per le prestazioni di disattivazione. Resta salvo il diritto di TIM al risarcimento del maggior danno.

#### **Articolo 23- Cessione del Contratto**

Il Cliente non può cedere a qualsiasi titolo il Contratto, parzialmente o totalmente, se non previa autorizzazione scritta di TIM. 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 del Servizio, o consentire l'utilizzo del Servizio stesso 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 del Servizio da parte di terzi.

#### **Articolo 24- Trattamento dei dati personali**

I dati personali del Cliente, acquisiti nell'ambito del presente Contratto, sono utilizzati da TIM per l'erogazione del Servizio aggiuntivo rispetto all'abbonamento dell'utenza telefonica. Il Cliente ha diritto di accedere in ogni momento ai dati che lo riguardano e di esercitare gli altri diritti previsti dall'articolo 7 del Codice privacy (es. chiedere l'origine, la correzione o l'aggiornamento dei dati ecc.), contattando gratuitamente il Servizio Clienti linea fissa 187. Per ulteriori informazioni sull'utilizzo dei propri dati personali, sui propri diritti e per visionare o richiedere il testo integrale dell'informativa, il Cliente può consultare il sito [www.tim.it](http://www.tim.it), link privacy, o telefonare gratuitamente al predetto numero.

## Condizioni Generali di Contratto Servizi di Fonia e Disabilitazione

### Articolo 1 - Oggetto

Le seguenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito "Contratto") definiscono modalità e termini secondo cui Telecom Italia S.p.A. attraverso il proprio marchio commerciale TIM (di seguito anche "TIM") fornisce al Cliente uno specifico Servizio di fonia e/o un Servizio di abilitazione/disabilitazione delle chiamate a PIN (di seguito "Servizio") associato al Servizio Telefonico (di seguito "linea RTG" e/o "linea ISDN"), e al Servizio fornito nelle tecnologie FTTCab/FTTE o FTTH (di seguito "linea Fibra").

### Articolo 2 - Disciplina contrattuale

Il Servizio è congiuntamente disciplinato: dal presente Contratto, dalle "Condizioni economiche" e dalle specifiche "Caratteristiche del Servizio" che formano parte integrante del Contratto stesso. Il Servizio può essere richiesto dai Clienti c.d. residenziali (di seguito "Cliente"), intendendosi per ciò la persona fisica residente in abitazione privata che intende utilizzare i servizi di TIM per finalità diverse dall'attività imprenditoriale e professionale eventualmente svolta. Il presente Contratto inoltre deroga ed integra, per quanto in esso previsto, le Condizioni Generali di Abbonamento al Servizio Telefonico o le Condizioni Generali di Contratto Fibra. Tutte le condizioni contrattuali sono disponibili sul sito [www.tim.it](http://www.tim.it).

### Articolo 3 - Accesso al Servizio

Il Servizio è disponibile sia per nuovi Clienti che per Clienti già titolari di una linea RTG, ISDN o Fibra, salvo diverse indicazioni da parte di TIM specificate nelle "Caratteristiche del Servizio". Le modalità di accesso al Servizio sono altresì indicate nella medesima sezione.

### Articolo 4 - Perfezionamento del contratto e attivazione del Servizio

Il Contratto si perfeziona, salvo casi specifici, con l'accettazione di TIM della richiesta del Servizio da parte del Cliente. Qualora il Cliente lo richieda espressamente, TIM avvia i processi tecnico-funzionali relativi all'attivazione del Servizio, salvo casi specifici, dal giorno della conclusione del Contratto e quindi durante il periodo di recesso di 14 giorni indicato nel successivo articolo 9. Nel caso in cui il Cliente sia già titolare di una linea RTG/ISDN o Fibra, l'attivazione del Servizio avviene entro 5 (cinque) giorni dal perfezionamento del Contratto. Nel caso in cui il Cliente non abbia espressamente richiesto l'attivazione del servizio prima dello scadere del termine dell'esercizio del diritto di recesso di cui all'art. 9, i tempi di attivazione del servizio sopra indicati dovranno essere maggiorati di ulteriori 14 giorni. Qualora il Servizio venga richiesto contestualmente all'attivazione di una linea RTG/ISDN o Fibra, lo stesso viene attivato nei termini previsti dalle Condizioni Generali di Abbonamento al Servizio Telefonico; o dalle Condizioni Generali di Contratto Fibra.

### Articolo 5 - Caratteristiche del Servizio

Le modalità di funzionamento del Servizio sono descritte nelle specifiche "Caratteristiche del Servizio".

### Articolo 6 - Incompatibilità

Il Servizio è in generale compatibile con altri servizi di fonia, salvo diverse indicazioni da parte di TIM, espressamente riportate nelle specifiche "Caratteristiche del Servizio".

### Articolo 7 - Condizioni economiche

Eventuali importi a qualsiasi titolo dovuti, sono descritti nelle "Condizioni economiche" del Servizio.

### Articolo 8 - Durata.

Il Servizio è a tempo indeterminato. **a.** Il Cliente può recedere in qualsiasi momento dal Servizio e senza il pagamento di alcun corrispettivo dandone comunicazione per iscritto all'indirizzo indicato sulla Fattura TIM o richiesto al Servizio Clienti linea fissa 187, mediante lettera o fax con allegata fotocopia del documento d'identità. Il recesso produce effetto dalla data di registrazione della richiesta di cessazione nei sistemi informatici di TIM e, comunque non oltre 15 (quindici) giorni dalla comunicazione del Cliente. Il Cliente è tenuto a corrispondere a TIM gli eventuali importi dovuti relativamente al Servizio fruito fino alla predetta data. **b.** TIM può recedere dal Contratto dandone comunicazione al Cliente per iscritto con un preavviso di 30 (trenta) giorni, fatto salvo quanto previsto dalla normativa in materia di servizi di abilitazione/disabilitazione delle chiamate. **c.** In caso di cessazione, per qualunque causa, della linea RTG/ISDN o Fibra, cessa automaticamente anche il Servizio prescelto dal Cliente. In caso di cessazione di servizi di abilitazione/disabilitazione delle chiamate, rimane comunque attiva la linea RTG/ISDN o Fibra con la modalità standard di disabilitazione permanente verso alcune numerazioni relative a servizi a sovrapprezzo, a numerazioni internazionali e satellitari, salvo richiesta contraria del Cliente.

### Articolo 9 - Recesso

Fermo restando quanto previsto dall'articolo 8, il Cliente, in conformità alle disposizioni normative in materia di contratti a distanza e dei contratti negoziati fuori dai locali commerciali, può esercitare anche 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 al numero di fax ovvero all'indirizzo postale indicato dal Servizio Clienti linea fissa 187, nella quale manifestare espressamente la volontà di recedere dal Servizio e riportare la data in cui il Servizio stesso è stato accettato da TIM, anche utilizzando il modulo presente sul sito [www.tim.it](http://www.tim.it). 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 il Servizio dal giorno della conclusione del Contratto, e quindi durante il periodo di recesso di 14 giorni sopra indicato - ed il Servizio sia effettivamente attivato da TIM entro detto termine - il Cliente sarà tenuto al pagamento degli eventuali costi correlati al Servizio fruito 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 [www.tim.it](http://www.tim.it) e sulla Carta dei Servizi.

### Articolo 10 - Trasloco e Cambio numero

In caso di trasloco dell'utenza o di richiesta di cambio numero da parte del Cliente, TIM garantisce la continuità del Servizio compatibilmente con la disponibilità tecnica e provvede, nel caso in cui ciò non sia possibile, ad avvisare il Cliente.

### Articolo 11 - Subentro

In caso di subentro di altro Cliente, il Servizio decade entro cinque giorni dalla registrazione della richiesta di subentro, salvo diverse indicazioni da parte di TIM specificate nelle "Caratteristiche del Servizio".

### 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 e assicurando al Cliente, per tale periodo di tempo, il diritto di recesso senza penali né costi di disattivazione.

TIM potrà avvalersi della suddetta facoltà di modificazione unilaterale delle condizioni economiche sulla base della normativa applicabile e in ogni caso potrà avvalersi della facoltà di modificazione unilaterale 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 a 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 - Trattamento dei dati personali**

I dati personali del Cliente, acquisiti nell'ambito del presente Contratto, sono utilizzati da TIM per l'erogazione del Servizio, aggiuntivo rispetto all'abbonamento dell'utenza telefonica. Il Cliente ha diritto di accedere in ogni momento ai dati che lo riguardano e di esercitare gli altri diritti previsti dall'articolo 7 del Codice privacy (es. chiedere l'origine, la correzione o l'aggiornamento dei dati ecc.), contattando gratuitamente il Servizio Clienti linea fissa 187. Per ulteriori informazioni sull'utilizzo dei propri dati personali, sui propri diritti e per visionare o richiedere il testo integrale dell'informativa, il Cliente può consultare il sito [www.tim.it](http://www.tim.it), link privacy, o telefonare gratuitamente al predetto numero.

*Aggiornato a Dicembre 2017*