

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.

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
5. 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 presso la sede ove detto impianto è ubicato. 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 utilizzato dal Cliente, qualora lo stesso fosse incompatibile con la nuova configurazione impiantistica. Il Cliente sarà informato sulle modalità di adeguamento del 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 senza penali né costi di disattivazione.

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, qualora fornito da TIM, 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.

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 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 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 degni di 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 Elettronica TIM associata alla Linea Telefonica, 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.

2. 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 unitamente alla documentazione di traffico e a tutte le altre informative 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.

3. Per poter visualizzare la copia informatica della Fattura, il Cliente si dovrà necessariamente registrare al sito tim.it specificando userid 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 cartaceo, 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 (copia analogica della Fattura Elettronica, documento non valido ai fini fiscali) avente contenuto identico a quello del documento da cui è tratto, unitamente alla documentazione di traffico e a tutte le altre informative (ed eventualmente anche il Bollettino Postale) verrà addebitato un importo mensile pari a 3,00 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 tim.it, chiamando il Servizio Clienti 187, oppure con Pec all'indirizzo disattivazioni_clientiprivati@pec.telecomitalia.it, allegando anche in tale caso fotocopia del documento di identità.

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) in applicazione di quanto previsto nella Delibera n. 487/18/CONS la commissione dovuta per le prestazioni di disattivazione del Servizio pari a 30,00 (trenta) euro IVA inclusa, in caso di cessazione della linea e pari a 5,00 (cinque) euro IVA inclusa, in caso di migrazione verso altro Operatore. 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. Nel caso di offerte che prevedono l'attivazione del Servizio unitamente all'acquisto di beni con pagamento rateizzato e addebito sulla Fattura TIM di durata superiore a 24 mesi, in caso di disdetta sarà mantenuta attiva la rateizzazione fino alla scadenza prevista nell'offerta a meno che con l'esercizio della disdetta non sia indicata la volontà di pagare le rate residue in un'unica soluzione.

4. Se il Cliente che ha optato per il pagamento rateale del contributo di attivazione ovvero del corrispettivo relativo ad altri servizi di assistenza tecnica o altri servizi accessori offerti congiuntamente al Servizio, recede anticipatamente sarà mantenuta attiva la rateizzazione fino alla scadenza prevista a meno che con l'esercizio del recesso non sia indicata la volontà di pagare le rate residue in un'unica soluzione.

5. Nel caso in cui il Cliente abbia acquistato un prodotto offerto congiuntamente al Servizio con pagamento rateale, in caso di recesso anticipato sarà mantenuta attiva la rateizzazione fino alla scadenza prevista a meno che con l'esercizio del recesso non sia indicata la volontà di pagare le rate residue in un'unica soluzione.

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.

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 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, 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 di rete 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.

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.

5. TIM non risponde per servizi di manutenzione e disservizi che riguardino esclusivamente il funzionamento di prodotti (es. modem) autonomamente scelti dal Cliente

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 30,00 (trenta) euro IVA inclusa per le prestazioni di disattivazione in applicazione a quanto previsto nella Delibera n. 487/18/CONS. 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, link privacy, o telefonare gratuitamente al predetto numero.