

Norme d'uso

Aggiornamento marzo 2021

1. La TIM Card può essere utilizzata sui telefonini GSM e sui telefonini di nuova generazione permettendo di utilizzarne al meglio le potenzialità. Ogni TIM Card dà diritto all'accesso alla rete mobile di TIM S.p.A. (di seguito anche "TIM") e all'utilizzo di una numerazione che, in base alla normativa vigente, è soggetta a condizioni d'uso effettivo ed efficiente. La TIM Card, una volta inserita nel telefonino, consente di effettuare e ricevere chiamate e videochiamate, nonché di inviare e ricevere messaggi SMS e MMS, in ambito nazionale e dall'Italia verso l'estero. La TIM Card consente inoltre di effettuare traffico dati per la navigazione Internet in ambito nazionale. Ove sia disponibile la copertura 4G e 5G, la TIM Card consente l'effettuazione delle chiamate voce secondo la modalità VoLTE (Voice over LTE), il servizio Voce in alta definizione fornito automaticamente, senza costi aggiuntivi, a tutte le TIM Card che utilizzano un terminale compatibile VOLTE. La TIM Card non è abilitata all'accesso ed alla fruizione dei servizi a valore aggiunto - detti anche servizi premium (quali a titolo esemplificativo giochi, oroscopi, meteo, news) – forniti da società terze. Il cliente può abilitare la sua TIM Card ai servizi a valore aggiunto tramite app myTIM oppure chiamando gratuitamente il Servizio Clienti 119. Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito tim.it.

Il cliente potrà effettuare traffico voce e dati con l'acquisto di traffico prepagato; fatto salvo quanto diversamente disciplinato in specifiche offerte, esauritosi il traffico prepagato, in mancanza di ricarica, la TIM Card sarà abilitata solo a ricevere chiamate e messaggi, conformemente a quanto previsto nel successivo art. 6. Il cliente ha la possibilità di verificare in ogni momento l'ammontare del proprio credito telefonico chiamando gratuitamente il Servizio Clienti 119, il 40916 o consultando l'area MyTIM del sito web tim.it. Tutto ciò senza necessità di abbonarsi né di pagare l'anticipo conversazioni. Inoltre, ove sia disponibile un accordo di roaming internazionale, tutte le TIM Card possono effettuare traffico voce, SMS, MMS, videochiamate e dati all'estero con addebito sul traffico prepagato della propria TIM Card (tale servizio è disponibile per tutti i clienti TIM con ricaricabile, se il servizio è supportato). Eventuali modalità di pagamento attive sulla linea, alternative all'addebito sul traffico residuo restano invariate sul territorio nazionale. Inoltre, ai sensi del Regolamento UE 531/2012, il cliente potrà scegliere, in qualsiasi momento e senza l'applicazione di costi da parte di TIM, di usufruire del solo servizio di connessione Internet in roaming aderendo ad offerte dell'operatore della rete visitata, ove tali offerte siano disponibili sul mercato. Le informazioni di dettaglio sono disponibili oltre che nei Negozi TIM anche sul sito tim.it in corrispondenza della sezione Estero o contattando il Servizio Clienti 119.

Ove sia disponibile un accordo di roaming marittimo, tutte le TIM Card garantiscono al Cliente di effettuare traffico voce, SMS, MMS, videochiamate e dati anche in mare aperto, secondo una specifica tariffazione. Per quanto concerne, infatti, gli importi dovuti per il traffico originato e ricevuto in mare aperto, il Cliente pagherà a TIM i corrispettivi che sono indicati presso i Negozi TIM, sul sito tim.it o contattando gratuitamente il Servizio Clienti 119. Inoltre la tariffazione del roaming marittimo, laddove la copertura marittima sia disponibile, è sempre preceduta da un SMS informativo che riporta i costi, la modalità di utilizzo del servizio radiomobile in roaming marittimo (ovvero traffico voce, SMS, MMS, e, ove disponibile, videochiamate e dati), nonché le indicazioni per la disabilitazione dalle impostazioni del terminale mobile. Si precisa che, qualora il Cliente non voglia usufruire del roaming marittimo potrà disabilitare l'opzione roaming o attivare la modalità aereo nelle impostazioni del terminale mobile. Qualora non voglia usufruire della sola connessione dati potrà disabilitare il traffico dati nelle impostazioni del terminale mobile. Le informazioni di dettaglio sono disponibili oltre che nei Negozi TIM anche sul sito tim.it in corrispondenza della sezione roaming marittimo o contattando gratuitamente il Servizio Clienti 119.

2. Il Cliente, per potere attivare la TIM Card, dovrà consentire a TIM la propria identificazione, fornendo una copia del documento d'identità e il codice fiscale per la corretta acquisizione della propria anagrafica, in rispetto a quanto previsto dall'articolo 6 comma 2 delle Legge 31/7/2005 n. 155 (recante Misure urgenti per il contrasto del terrorismo internazionale). Il contratto si conclude con l'attivazione del servizio che avviene con l'invio da parte di TIM del primo segnale di connessione in rete; l'invio di questo segnale avverrà entro le 24 ore dalla corretta conclusione della procedura di identificazione. Il traffico prepagato è valorizzato secondo il profilo tariffario TIM Card prescelto, che può essere consultato dal cliente sul sito tim.it, presso i Negozi TIM oppure chiamando dall'Italia i numeri gratuiti 40916 o Servizio Clienti 119.
3. La TIM Card potrà essere ricaricata presso i Negozi TIM, con i servizi di ricarica automatica di TIM, presso gli sportelli Bancomat o Postamat abilitati, via Internet, con la scheda Ricaricard, con il call center della propria carta di credito, con il servizio Banco TIM dal telefonino, con TIM Automatica con addebito su Bancomat o carta

di credito, nelle ricevitorie Lotto e Totobit o con il terminale POS delle edicole, dei tabaccai e dei bar abilitati. Le ricariche sono disponibili in diversi tagli di traffico prepagato.

Per conoscere tutti i dettagli sulle modalità di ricarica e relativi tagli visita il sito tim.it. Se il traffico effettuato dovesse superare l'importo del traffico prepagato disponibile, TIM procederà all'addebito di tale differenza quando ricaricherà.

4. Il cliente potrà recedere, ai sensi della normativa vigente, in qualsiasi momento dal rapporto contrattuale con TIM con un preavviso di 30 giorni inviando una comunicazione scritta, con allegata copia di un documento di identità al seguente indirizzo: TIM Servizio Clienti Casella Postale 555 00054 Fiumicino RM o secondo le modalità disponibili sul sito tim.it o indicate dal Servizio Clienti 119; in tal caso la TIM Card verrà disattivata e TIM potrà riassegnare a terzi il numero di telefono, per garantire un uso effettivo ed efficiente delle numerazioni; ove alla data di efficacia del recesso residui sulla TIM Card del traffico acquistato non utilizzato escluso il traffico maturato grazie a sconti, bonus e/o promozioni (di seguito "Credito Residuo"), il cliente potrà richiederne la restituzione a TIM compilando l'apposito modulo disponibile sul sito tim.it o inviando una comunicazione scritta all'indirizzo sopra indicato. L'importo che sarà restituito sarà pari al Credito Residuo risultante sui sistemi di TIM alla data di efficacia del diritto di recesso esercitato dal cliente, al netto di 5 Euro corrispondenti ai costi sostenuti da TIM per la restituzione di detto importo. Tale importo sarà restituito entro 90 giorni dalla data della richiesta, attraverso l'invio al cliente di un assegno di traenza o accredito sul conto corrente le cui coordinate bancarie saranno debitamente indicate dal cliente nell'apposito modulo. In caso di richiesta di portabilità del numero verso altro operatore mobile il cliente, in alternativa alla restituzione del Credito Residuo, potrà richiedere il trasferimento del Credito Residuo verso l'operatore di destinazione, detratto il costo del servizio di trasferimento sostenuto da TIM, pari a 1,50 Euro. Il trasferimento del Credito Residuo è subordinato all'avvenuta portabilità del numero. Pertanto, nel caso in cui la portabilità del numero non vada a buon fine, il Credito Residuo resterà imputato a nome del cliente stesso nei sistemi informativi di TIM, ferma la facoltà per il cliente di chiederne la restituzione secondo i termini e le modalità sopra descritte ovvero il trasferimento su altra TIM Card del cliente o di terzi. In alternativa alla restituzione del Credito Residuo o al suo trasferimento verso altro operatore mobile, il cliente potrà richiedere il trasferimento del Credito Residuo su altra TIM Card propria o di terzi. In assenza di qualsiasi richiesta da parte del cliente, l'eventuale Credito Residuo resterà comunque imputato a nome del cliente stesso nei sistemi informativi di TIM. Il cliente prende atto e accetta che, ove l'importo del Credito Residuo fosse inferiore o pari ai costi sostenuti da TIM per la restituzione o a quelli per trasferimento verso altro operatore mobile, il Credito Residuo resterà imputato a nome del cliente stesso nei sistemi informativi di TIM ovvero, previa richiesta espressa del cliente, trasferito su altra TIM Card del cliente o di terzi. Il cliente prende altresì atto che, sia in caso di richiesta di restituzione del Credito Residuo sia in caso di richiesta di trasferimento dello stesso su altra TIM Card propria o di terzi, TIM avrà la facoltà di compensare le somme eventualmente dovute dal cliente a TIM e inerenti il servizio prepagato con il Credito Residuo. Per conoscere il Credito Residuo, il cliente potrà contattare il Servizio Clienti 119.
5. 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, fermo restando quanto di seguito previsto.

TIM potrà avvalersi della suddetta facoltà di modificazione unilaterale delle condizioni economiche, delle condizioni contrattuali e di erogazione/fruizione dei servizi:

- (i) per esigenze tecniche, gestionali e/o economiche, quali, a titolo esemplificativo, mutamenti delle politiche commerciali e/o mutamenti tecnici delle piattaforme di rete e/o delle strutture di produzione o di commercializzazione;
- (ii) per mutamento della disciplina normativa e regolamentare di riferimento e/o dei pertinenti orientamenti giurisprudenziali anche connessi 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.

6. Il rapporto contrattuale cesserà di produrre gli effetti previsti nelle presenti norme d'uso (a) ove il cliente non proceda ad alcuna ricarica della TIM Card per almeno 13 mesi, oppure (b) in assenza per almeno 13 mesi di altro evento commerciale, di vendita o post-vendita, esplicitamente richiesto dal cliente - gratuito od a pagamento- o che comunque determina oneri a suo carico (secondo quanto previsto dalle relative condizioni di offerta), tenendo presente che nel corso del tredicesimo mese il servizio funzionerà solo per la ricezione delle chiamate e dei messaggi. In tali ipotesi la TIM Card e la numerazione ad essa associata saranno disattivate, fatta salva la facoltà del cliente di richiedere la riattivazione gratuita della numerazione entro un ulteriore periodo di 11 mesi. Trascorsi gli 11 mesi non sarà più possibile riattivare la numerazione che potrà essere riassegnata a terzi per garantire un uso effettivo ed efficiente delle numerazioni. L'eventuale Credito Residuo allo spirare dei 13 mesi sarà riconosciuto al cliente secondo i termini e le modalità di cui al precedente articolo 4.
7. Il cliente potrà decidere in qualsiasi momento di cambiare profilo tariffario, chiamando il 40916 da un qualunque telefonino in cui sia inserita la propria TIM Card, oppure, contestualmente all'operazione di ricarica, presso i Negozi TIM. Il primo cambio di profilo tariffario e i cambi successivi possono avere un costo diverso a seconda del profilo scelto e di eventuali iniziative promozionali dedicate, secondo quanto sarà comunicato attraverso i consueti canali TIM. Il cliente potrà anche decidere di sottoscrivere un abbonamento al servizio radiomobile alle condizioni vigenti al momento della richiesta. In tal caso, la carta resterà la stessa ed avrà, se possibile, la stessa numerazione; inoltre sarà accreditato il traffico non ancora utilizzato al momento della sottoscrizione dell'abbonamento (al netto dell'IVA).
8. Si potrà sempre conoscere il traffico acquistato residuo della propria TIM Card, chiamando gratuitamente il numero 40916 da un qualunque telefonino in cui sia inserita la propria TIM Card, In alternativa, sarà possibile inviare un SMS al 40916 con il testo "credito": in tal caso si riceverà l'informazione via SMS. Anche il traffico maturato grazie a sconti, bonus e/o promozioni potrà essere conosciuto: basterà comporre il numero 40916 e seguire le indicazioni ricevute a voce. La TIM Card è coperta da garanzia di 24 mesi. In caso di difetto di conformità, ci si potrà rivolgere durante i 24 mesi garantiti alle strutture TIM per ricevere gratuitamente una nuova carta in sostituzione. Il rischio di smarrimento, sottrazione o furto della TIM Card è a carico del cliente.
9. Il cliente è tenuto ad utilizzare il servizio esclusivamente per uso personale e solo unicamente mediante un dispositivo radiomobile. Inoltre, il cliente è tenuto ad utilizzare il servizio secondo buona fede e correttezza e deve astenersi, pertanto, dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla normale fruizione del servizio per comunicazione interpersonale. È vietato, pertanto, un utilizzo del servizio che ne alteri le caratteristiche e/o il relativo profilo tariffario con qualsivoglia apparecchiatura diversa rispetto al suddetto apparato radiomobile (quale, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, i modem GSM per utilizzo vocale). Ai sensi delle presenti norme d'uso, l'uso personale del servizio è definito secondo **un profilo standard di traffico** che rispetta almeno due dei seguenti parametri, salvo diverse evidenze a disposizione di TIM: a) traffico giornaliero uscente sviluppato per TIM Card non superiore a 160 minuti e/o 200 SMS; b) traffico mensile uscente sviluppato per TIM Card non superiore a 1250 minuti e/o 2000 SMS; c) traffico giornaliero in uscita verso la rete mobile TIM non superiore all'80% del traffico giornaliero uscente complessivo; d) rapporto tra traffico voce e SMS giornaliero uscente complessivo e traffico voce e SMS giornaliero entrante complessivo non superiore a 4. Il superamento di almeno tre di tali parametri è incompatibile con un uso personale del servizio.

Per i piani, opzioni e/o promozioni che prevedono traffico incluso illimitato voce e/o sms verso tutti senza soglie di minuti e/o di sms, salvo diverse evidenze a disposizione di TIM, si presume un uso conforme a buona fede un traffico uscente non superiore a 18.000 minuti e/o 18.000 sms nel mese. **Per i piani, opzioni e/o promozioni che prevedono traffico dati incluso illimitato**, salvo diverse evidenze a disposizione di TIM, si presume un uso conforme a buona fede un traffico dati non superiore a 600 GB nel mese.

In caso di inosservanza dei predetti principi, TIM si riserva, previa comunicazione al cliente, di (i) interrompere, totalmente o parzialmente, la prestazione del servizio fruito, anche limitando la velocità di connessione, e di (ii) applicare le condizioni economiche del piano base del cliente. In tal caso il Cliente avrà la possibilità di esercitare il diritto di recesso gratuito fermo restando l'obbligo di pagare gli importi che risulteranno dovuti per il traffico generato.

Il cliente, salvo quanto previsto al precedente art. 4 e 6 in relazione al riutilizzo del traffico acquistato residuo, è tenuto, inoltre, a non trasferire in qualsiasi modo, forma o natura, le obbligazioni e/o i diritti inerenti o conseguenti al servizio prepagato e, in ogni caso, a non consentirne l'uso a terzi anche mediante la stipula di contratti di qualsivoglia tipo e con qualsiasi finalità e, quindi, anche a non effettuare, in qualsiasi modo, forma o natura, la c.d. rivendita di traffico telefonico a terzi. L'inadempimento da parte del cliente a quanto previsto nel presente art. 9 consentirà a TIM di risolvere il contratto ai sensi dell'art.1456 c.c.

10. TIM si riserva la facoltà di sospendere il servizio qualora riscontri attività illecite o fraudolente poste in essere ai danni di TIM o del cliente; ove sia il cliente a porre in essere tali attività ai danni di TIM, quest'ultima avrà facoltà di risolvere il contratto ai sensi dell'art.1456 c.c.
11. I dati personali forniti dal cliente per l'attivazione del servizio e/o acquisti nell'ambito del rapporto contrattuale, saranno utilizzati da TIM in qualità di Titolare del trattamento per finalità connesse all'erogazione del servizio stesso e, previo consenso del cliente, per finalità ulteriori, come specificamente riportato da TIM nell'Informativa privacy consultabile sul sito www.telecomitalia.com al link [privacy](#). Il trattamento dei dati avverrà nel rispetto delle disposizioni del Regolamento 2016/679/EU (Regolamento generale sulla protezione dei dati – GDPR) e del D.lgs. 196/2003 come modificato dal D.lgs. 101/2018, nonché delle ulteriori disposizioni normative vigenti sulla protezione dei dati personali, con modalità idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza. Il cliente può esercitare gli altri diritti previsti dagli articoli da 15 al 22 del GDPR contattando gratuitamente il Servizio Clienti 119.
12. TIM, nel rispetto della normativa vigente, mette a disposizione del cliente una serie di strumenti di protezione dei minori dall'accesso ai contenuti sensibili offerti da TIM. Tali strumenti sono costantemente aggiornati e comunicati al cliente attraverso i canali informativi di TIM tra cui il Servizio Clienti 119, il sito tim.it, la Carta dei Servizi TIM. Gli strumenti di protezione attualmente a disposizione del cliente sono:
 - a. inserimento in "Black list" di ciascuna utenza mobile limitatamente ai contenuti cosiddetti "Adult": ovvero l'utenza mobile è inibita, in maniera permanente, all'accesso a detti contenuti;
 - b. l'accesso ai contenuti Adult è consentito esclusivamente attraverso la digitazione sul proprio telefonino di un codice ("Pin Adult"), distinto da tutti gli altri codici usati sul terminale stesso, per inibire l'accesso del minore ai predetti contenuti offerti sul portale mobile TIM (cd. "WAP TIM"). Il predetto PIN Adult viene consegnato al cliente in modalità riservata. Il cliente è responsabile dell'utilizzo corretto e della custodia del PIN Adult;
 - c. limitatamente ai contenuti sensibili diversi dagli Adult, è facoltà del cliente di richiedere, in qualunque momento, l'inserimento della propria utenza mobile in "Black list", contattando gli usuali canali informativi di TIM.Ulteriori informazioni relative fra l'altro alle modalità di attivazione e disattivazione dei suddetti strumenti di protezione sono disponibili sul sito tim.it, con il Servizio Clienti 119 e presso i Negozi TIM.
13. Allo scopo esclusivo 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 di introdurre per tutte le offerte e/o i profili commerciali che prevedono traffico dati, ove necessario, meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazione all'uso delle risorse di rete disponibili, se tale uso divenga incompatibile con il diritto di accesso ai servizi di connettività ad Internet da parte della generalità degli utenti. A tal fine TIM potrà limitare la velocità di connessione ad Internet (c.d. traffic shaping), intervenendo in via prioritaria sulle applicazioni mobili che determinano un maggior consumo di banda (es. peer- to-peer, file sharing, ecc.), e/o che superino una determinata quantità di dati (Mega Byte/ora) scambiati. Questa procedura non comporta alcuna discriminazione sull'origine o destinazione del traffico. La prioritizzazione del traffico dati (c.d. traffic prioritisation) consente, invece, ai clienti attestati sulla Rete 3G DC-HSDPA 42.2 di fruire di prestazioni in accordo con il profilo di offerta attivato. In particolare, i profili di offerta in banda larga mobile di TIM prevedono o una classe automaticamente configurata con priorità di base, oppure una classe configurata con priorità più elevata. Ai clienti che attivano un'offerta dati configurata con la classe di priorità più elevata sono, nelle situazioni di congestione, assicurate migliori prestazioni nell'ambito dell'accesso alle risorse di rete condivise. I dettagli sulle misure tecniche applicate e tutte le altre informazioni aggiornate sulla tipologia di interventi che TIM si riserva di mettere in atto al ricorrere delle predette condizioni sono disponibili sul sito tim.it in corrispondenza delle sezioni dedicate alle offerte commerciali e ai piani tariffari proposti.
14. Alle presenti Norme d'Uso del servizio prepagato si affianca la Carta dei Servizi TIM, disponibile su tim.it chiamando il Servizio Clienti 119 o presso i Negozi TIM.