

Condizioni generali di abbonamento ai Servizi Mobili di TIM

Aggiornamento novembre 2020

1. Condizioni generali

Le presenti Condizioni Generali (Condizioni), fatti salvi i richiami alle disposizioni di legge, costituiscono l'intera disciplina del rapporto contrattuale; ogni eventuale modifica dovrà essere effettuata per iscritto ed approvata specificamente, sempre in questa forma, da TIM. Eventuali accordi raggiunti dal Cliente con le strutture di commercializzazione diretta o indiretta di TIM, potranno vincolare TIM solo se specificamente approvati per iscritto dalle competenti funzioni della Direzione Generale di TIM. Il rapporto contrattuale con il Cliente sarà regolato dalle norme che seguono.

1.1 DEFINIZIONI

Le parole e/o espressioni, in appresso utilizzate hanno i seguenti significati:

- a. **Apparato radiomobile (Apparato):** dispositivo radiomobile, omologato per la connessione con la rete che, associato alla carta SIM, consente l'utilizzo del Servizio da parte del Cliente finale. L'Apparato, purché omologato e comunque conforme ai requisiti essenziali previsti dalla normativa vigente e recante la marcatura CE potrà anche non essere di proprietà del Cliente.
- b. **Carta dei servizi:** il documento redatto da TIM, in base alla normativa vigente, in cui sono illustrati i principi fondamentali di comportamento verso la clientela.
- c. **Carta SIM (o USIM):** carta a microprocessore, rilasciata al titolare (o futuro titolare) del Contratto e identificativa dello stesso, la quale, inserita nell'Apparato radiomobile, rende possibile l'accesso al Servizio.
- d. **Cliente:** il soggetto indicato nella Proposta con il quale viene concluso il Contratto secondo quanto previsto dagli articoli seguenti. Il Cliente è utente finale del Servizio.
- e. **Codice PIN:** codice personale di accesso al Servizio associato alla Carta SIM del Cliente da digitare sull'Apparato per accedere al Servizio.
- f. **Contratto di Abbonamento (o Contratto):** il contratto, concluso secondo le modalità di cui al successivo Articolo 3 e composto delle presenti Condizioni e della Proposta.
- g. **Fattura Elettronica:** un file in formato XML (eXtensible Markup Language), trasmesso per via telematica da TIM al Sistema di Interscambio, istituito con decreto del Ministero dell'Economia e Finanze 7 marzo 2008, (di seguito anche SdI), ai sensi della Legge n. 205/2017 e s.m.i. e da quest'ultimo messo a disposizione del Cliente nella sua area riservata del sito web dell'Agenzia delle Entrate (agenziaentrate.gov.it).
- h. **Fattura cartacea:** copia analogica della Fattura Elettronica avente contenuto identico a quello del documento da cui è tratto, unitamente alla documentazione di traffico e a tutte le altre informative. Documento non valido ai fini fiscali
- i. **Fattura TIM OnLine:** copia informatica (NO CARTA) della Fattura Elettronica avente contenuto identico a quello del documento da cui è tratto, unitamente alla documentazione di traffico e a tutte le altre informative, Documento non valido ai fini fiscali. Trattasi di un servizio che consente al Cliente di visualizzare, effettuare il download (scarico dati) e stampare le fatture accedendo alla sezione MYTIM Mobile del sito tim.it, in luogo della ricezione cartacea presso il domicilio del Cliente.
- j. **Negozi TIM:** rete di vendita composta da soggetti qualificati che hanno sottoscritto con TIM specifici contratti per la raccolta di richieste di abbonamento ai Servizi di comunicazioni mobili e personali.
- k. **Proposta:** domanda di adesione al Servizio che, debitamente completata in ogni sua parte e sottoscritta, il Cliente sottopone a TIM secondo quanto stabilito dall'Art. 3 che segue.
- l. **Punti Vendita TIM:** organizzazione commerciale di TIM costituita dai negozi sociali di TIM, dai Negozi TIM autorizzati, e da altri venditori autorizzati.
- m. **Rete:** sistema di telecomunicazioni (network) con il quale viene espletato il Servizio.
- n. **Roaming Internazionale:** abilitazione del Cliente ad utilizzare il Servizio fuori dei confini nazionali, attraverso l'utilizzazione della rete dei gestori esteri che hanno sottoscritto specifici accordi con TIM.

- o. Roaming marittimo: abilitazione del Cliente ad utilizzare il Servizio in mare aperto ove sia disponibile un accordo di roaming marittimo.
- p. Servizio: Servizio di comunicazioni mobili e personali, che consente ai clienti di attivare e fruire anche dei Servizi a Valore Aggiunto nonché di quelli accessori e supplementari.
- q. Servizi a Valore Aggiunto: servizi a pagamento - denominati anche servizi premium - quali a titolo esemplificativo giochi, oroscopi, meteo, news forniti da società terze. Il Cliente può abilitare la Carta SIM 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 costo di tali servizi viene addebitato sulla fattura del Cliente.
- r. Servizio Clienti: servizio telefonico gratuito di assistenza alla clientela (Servizio Clienti 119).
- s. TIM: Telecom Italia S.p.A. con sede legale in Milano, Via Gaetano Negri 1, 20123 e Direzione Generale e Sede Secondaria in Roma, Corso d'Italia, n. 41 - 00198 Roma C.F., P. IVA, iscrizione al Registro delle Imprese di Milano 00488410010; autorizzata alla fornitura al pubblico di servizi di comunicazioni mobili e personali in tecnica analogica e digitale.

2. Oggetto del contratto

2.1 OGGETTO DEL CONTRATTO

Il Contratto ha per oggetto la fornitura da parte di TIM del Servizio al Cliente. Il Servizio consente al Cliente anche di fruire, previa abilitazione della Carta SIM, dei Servizi a Valore Aggiunto, nonché dei servizi accessori e supplementari.

2.2 ACCESSO ED USO DEL SERVIZIO – CARTA DEI SERVIZI

L'accesso al Servizio verrà accordato al solo Cliente e per uso personale nei limiti della capacità della Rete e dei requisiti di qualità indicati nella Carta dei Servizi in vigore, che il Cliente dichiara di ben conoscere in tutti i suoi contenuti, avendone preso completa visione prima della stipula del Contratto.

2.3 VARIAZIONI DELLA COPERTURA TERRITORIALE

La copertura territoriale del Servizio può subire variazioni anche importanti e di carattere sia temporaneo che permanente in dipendenza di fattori geografici, climatici e tecnici. In particolare, TIM si impegna a garantire la disponibilità del Servizio entro i limiti di copertura, ma non può garantire che la copertura territoriale del Servizio comprenda ogni specifica località. Nello stesso modo, TIM si impegna a garantire la continuità del Servizio, ma non può garantire che il Servizio sia accessibile al Cliente in uno specifico momento.

3. Conclusione del contratto

3.1 PROPOSTA

La Proposta del Cliente è proposta irrevocabile ai sensi e per gli effetti dell'Art. 1329 c.c. per il periodo di un giorno lavorativo dalla sua sottoscrizione. Decorso questo termine senza che TIM abbia provveduto ad accettare per iscritto la proposta o ad attivare il Servizio, il Cliente sarà libero da ogni impegno nei confronti di TIM e potrà rifiutare l'abbonamento al Servizio. Con la sottoscrizione della Proposta il Cliente si rende responsabile della veridicità delle informazioni fornite e riconosce il diritto di TIM ad assumere le referenze sul Suo conto necessarie per l'attivazione del Servizio, osservando le norme previste dal Regolamento 2016/679/EU (Regolamento generale sulla protezione dei dati) e dell'ulteriore normativa sulla protezione dei dati personali.

3.2. ACCETTAZIONE

Nell'ipotesi in cui TIM non accettasse, senza giustificato motivo, la proposta del Cliente entro il termine di cui all'art. 3.1, riconoscerà al Cliente un indennizzo per ogni giorno lavorativo di ritardo pari al canone base di abbonamento mensile del profilo tariffario da lui prescelto e comunque non inferiore a euro 5,16 (cinque/16) per ogni giorno lavorativo di ritardo. In ogni caso, la somma riconosciuta a titolo di indennizzo non potrà essere superiore complessivamente a euro 180,76 (centottanta/76), fatto salvo il maggior danno.

4. Carta SIM

4.1. CONSEGNA AL CLIENTE E OBBLIGO DI RESTITUZIONE

La Carta SIM verrà consegnata al Cliente, che richieda un abbonamento al Servizio, da uno dei Punti Vendita TIM espressamente autorizzati da TIM alla commercializzazione dei prodotti e/o servizi. La Carta SIM consegnata al Cliente resterà di esclusiva proprietà di TIM e all'atto della cessazione dell'abbonamento, per qualsiasi causa intervenuta, il Cliente sarà tenuto, a richiesta di TIM, alla sua immediata restituzione. La Carta SIM dovrà inoltre essere restituita, a richiesta di TIM, in caso di sua modifica o sostituzione per ragioni tecniche od operative, anche al di fuori dei casi previsti al successivo Articolo 5.4, o in caso di cessazione definitiva dell'esercizio del Servizio da parte di TIM.

4.2 USO DELLA CARTA SIM

Poiché alla Carta SIM è associato il Codice PIN, tutte le comunicazioni effettuate per mezzo della Carta SIM assegnata al Cliente, a partire dal momento della sua attivazione, si presumono effettuate dal Cliente stesso o con il Suo consenso, e ne sarà quindi responsabile secondo i termini previsti dalle presenti Condizioni Generali e dalle norme di legge applicabili al rapporto.

4.3. VITA MEDIA DELLA CARTA SIM

La vita media della Carta SIM è di due anni a partire dal momento della sua attivazione: è pertanto da prevedere una sua eventuale sostituzione al termine di questo periodo, anche se questa eventualità potrebbe non verificarsi o potrebbe verificarsi in un momento diverso, antecedente o successivo.

5. Obblighi di TIM

5.1 ACCESSO AL SERVIZIO

TIM si obbliga a rendere accessibile il servizio al Cliente in conformità alle disposizioni contenute nelle presenti Condizioni e nella Carta dei Servizi.

5.2 MODIFICHE E MANUTENZIONI STRAORDINARIE NELL'AMBITO DELLA RETE

Pur obbligandosi a rendere fruibile il Servizio al Cliente nei termini indicati nelle presenti Condizioni, TIM potrà sospendere il Servizio in tutto o in parte in ogni momento, anche senza preavviso, se la Rete abbia bisogno di modifiche e/o di manutenzioni straordinarie non programmate. In questa ipotesi, il Cliente non sarà obbligato al pagamento dei canoni per i periodi caratterizzati da tali eventi salvo il pagamento delle tasse di concessione governativa.

5.3 NUMERI DI EMERGENZA E SERVIZIO CLIENTI

Se per qualsiasi motivo, sulla base delle presenti Condizioni, sia disposta la sospensione del Servizio, TIM si obbliga a far salvo l'accesso ai servizi di emergenza e, in ambito nazionale, al Servizio Clienti, salvo che la sospensione derivi da una causa di forza maggiore, che non consenta l'accesso ai menzionati numeri.

5.4 CARTA SIM

Nel caso la Carta SIM consegnata al Cliente, titolare di un abbonamento risulti essere difettosa o comunque inadatta all'uso, TIM ne garantisce, salva l'applicazione di ogni pertinente disposizione di legge, la riparazione/sostituzione salvo che l'inadattabilità e/o difettosità risulti dovuta a imperizia, negligenza e/o incuria del Cliente. Il Cliente potrà rivolgersi al Servizio Clienti che fornirà le opportune indicazioni ove effettuare le predette operazioni.

5.5 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DELLA NORMATIVA PRIVACY

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 in allegato al presente Contratto oppure consultabile al link privacy sul sito www.telecomitalia.com. Il trattamento dei dati avverrà nel rispetto delle disposizioni del Regolamento 2016/679/EU (Regolamento generale sulla protezione dei dati) e dell'ulteriore normativa sulla protezione dei dati personali, con modalità idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza. Il Cliente può esercitare i diritti previsti dalla normativa privacy contattando gratuitamente il Servizio Clienti al numero telefonico 119.

5.6 ASSISTENZA CLIENTI

Per il miglior utilizzo del Servizio, per informazioni e per le segnalazioni di eventuali disservizi, TIM assicura al Cliente l'assistenza necessaria con il Servizio Clienti e i propri Punti Vendita TIM.

6. Obblighi del Cliente

6.1 USO DEL SERVIZIO

Il Cliente è tenuto ad utilizzare il Servizio esclusivamente per uso personale, ai sensi del precedente art. 2.2, ed solo mediante l'Apparato radiomobile. E' vietato, pertanto, un utilizzo del Servizio che ne alteri le caratteristiche e/o il relativo profilo tariffario con qualsiasi apparecchiatura diversa rispetto all'Apparato radiomobile di cui al precedente articolo 1.1 (quale, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, i modem gsm per utilizzo vocale). Ai sensi delle presenti condizioni generali, l'uso personale del servizio è definito secondo un profilo standard di traffico che rispetta almeno due dei seguenti parametri: a) traffico giornaliero uscente sviluppato per LINEA non superiore a 160 minuti e/o 200 SMS; b) traffico mensile uscente sviluppato per LINEA 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. Il Cliente è tenuto, inoltre, a non cedere il Contratto e, comunque, a non trasferire in qualsiasi modo, forma o natura le singole obbligazioni ed i singoli diritti ad esso inerenti o conseguenti ed, in ogni caso, a non consentire l'utilizzo del Servizio a terzi, neanche 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. Il Cliente è tenuto a non porre in essere atti e/o azioni che si risolvano, comunque, in una messa in pericolo o in un danno per l'operatività della Rete e a non utilizzare il Servizio in modo da creare turbativa ad altri clienti. In tal caso TIM si riserva la facoltà di sospendere immediatamente il Servizio senza preavviso, se il Cliente ne faccia l'uso improprio indicato. Si applicano, in questo caso, l'Articolo 5.3 e l'ultimo comma dell'Art. 9. Il Cliente è tenuto altresì a conformarsi ad ogni eventuale istruzione e comunicazione di TIM concernente il corretto utilizzo del Servizio.

6.2. SMARRIMENTO/FURTO

In caso di smarrimento o furto della Carta SIM, sia essa inserita o meno nell'Apparato GSM/UMTS, il Cliente sarà obbligato a darne immediata comunicazione per telefono al Servizio Clienti, che provvederà a bloccare le chiamate in uscita dalla Carta SIM stessa, senza pregiudizio per l'efficacia del Contratto. Il Cliente dovrà, inoltre, sporgere denuncia alle competenti autorità, rilasciare un'autodichiarazione con firma autenticata e, comunque, attenersi alle procedure indicate da TIM. Nella sola ipotesi di smarrimento o furto della Carta SIM, la denuncia dovrà essere presentata all'atto della richiesta di reintegro della Carta SIM smarrita o rubata e TIM provvederà a mettere a disposizione del Cliente una nuova Carta SIM nel più breve tempo possibile. Qualora la nuova Carta SIM non sia resa disponibile entro 15 giorni dalla richiesta di reintegro, ferma restando l'efficacia del Contratto, il Cliente non sarà tenuto al pagamento dei canoni. La consegna di una nuova Carta SIM sarà effettuata presso i Punti Vendita TIM che all'uopo verranno indicati al Cliente. Se la Carta SIM smarrita/rubata sia nel frattempo rientrata nella disponibilità del Cliente, dovrà essere restituita a TIM. Al momento della consegna della nuova Carta SIM il Cliente sarà tenuto al pagamento di un corrispettivo, determinato in base alle condizioni vigenti al momento della sostituzione, salva la facoltà per TIM di praticare un trattamento più favorevole al Cliente.

6.3 USO DELL'APPARATO

Il Cliente si impegna a:

- utilizzare soltanto Apparati radiomobili conformi ai requisiti essenziali previsti dalla normativa vigente e recanti la marcatura CE;
- spegnere l'apparato in ipotesi di rifornimento di carburante;
- spegnere l'apparato quando si trova in aereo, rispettando le disposizioni all'uopo impartite dalle Autorità Amministrative e/o dal comandante dell'aeromobile per motivi di sicurezza; TIM si riserva la facoltà di sospendere immediatamente il Servizio senza preavviso, se il Cliente ne faccia o consenta l'uso improprio sopra indicato. Si applicano, in questo caso, l'articolo 5.3 e l'ultimo comma dell'art. 9.

6.4 DATI IDENTIFICATIVI DEL CLIENTE

Il Cliente dovrà informare tempestivamente TIM di ogni eventuale cambio di indirizzo o di altro elemento identificativo riportato sul frontespizio della Proposta e del luogo e/o modalità di recapito della fattura. 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.

6.5. PAGAMENTO

Il Cliente sarà obbligato a eseguire i pagamenti delle fatture secondo i termini e le modalità stabilite nell'art. 7.

7. Pagamento

7.1 VOCI

Il Cliente sarà tenuto a pagare a TIM:

- il contributo di attivazione, di norma contestualmente alla richiesta di abbonamento;
- il corrispettivo delle comunicazioni nazionali ed internazionali, nonché delle comunicazioni effettuate o ricevute in Roaming internazionale o marittimo;
- l'eventuale importo di anticipo conversazioni, di norma contestualmente alla richiesta di abbonamento; -il canone di abbonamento al Servizio, comprensivo anche di eventuali minuti di conversazione, contestualmente alla richiesta di abbonamento o per mezzo di fattura, e successivamente su base bimestrale anticipata. TIM ha la facoltà di non richiedere, a suo insindacabile giudizio, il pagamento del canone. Il Cliente sarà, inoltre, tenuto al pagamento delle imposte, delle tasse e degli oneri tributari. Il pagamento di tutte le comunicazioni risultanti dalla fattura sarà soggetto alle condizioni economiche vigenti al momento dell'erogazione del Servizio.

7.2 COSTO DELLE COMUNICAZIONI IN ROAMING INTERNAZIONALE

Per quanto riguarda gli importi dovuti per tutto il traffico originato e ricevuto all'estero, il Cliente pagherà a TIM i corrispettivi previsti oltre agli specifici addebiti (overcharge) eventualmente applicati dal gestore estero (la cui rete di telecomunicazione è stata utilizzata) secondo i principi e le modalità precisati nelle condizioni economiche di offerta del Servizio disponibili presso i Punti Vendita TIM, sul sitetim.it e attraverso il Servizio Clienti.

7.2bis COSTO DELLE COMUNICAZIONI IN ROAMING MARITTIMO

Per quanto concerne gli importi dovuti per il traffico originato e ricevuto in mare aperto, laddove la copertura marittima sia disponibile, 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 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, così come descritto anche nel successivo articolo 19.

7.3 EVENTUALI PROMOZIONI/ABBUONI

Ogni eventuale concessione da parte di TIM, promozione e/o abbuono sui corrispettivi del Servizio è limitata alle circostanze specifiche per le quali è stata concessa e pertanto non potrà costituire, in nessun caso, precedente o uso contrattuale a favore del Cliente.

7.4 ANTICIPO CONVERSAZIONI

Al momento della sottoscrizione della Proposta TIM si riserva il diritto di richiedere al Cliente un importo, produttivo d'interessi, nella misura del tasso legale stabilito ai sensi dell'art. 1284, cod.civ., pari al valore economico del traffico che il Cliente presume di effettuare bimestralmente. TIM potrà stabilire soglie minime in relazione ai diversi tipi di abbonamento. Il Cliente potrà corrispondere l'importo in maniera agevolata secondo le modalità e le condizioni stabilite da TIM. Se il traffico effettuato dal Cliente in un bimestre sia superiore per valore all'ammontare di questo anticipo, TIM potrà sospendere il Servizio limitatamente al traffico internazionale uscente, al roaming internazionale, al roaming marittimo ai servizi a sovrapprezzo, ove disponibili, ed ai servizi internazionali con operatore e/o di richiedere l'adeguamento dell'anticipo o di emettere immediatamente fattura per il pagamento del traffico effettuato dal Cliente. Ove il Cliente non provveda entro i successivi quindici giorni al versamento di quanto richiesto, TIM potrà sospendere il Servizio anche per il traffico nazionale uscente.

7.5 ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO PRECEDENTEMENTE AL PAGAMENTO DELL'ANTICIPO CONVERSAZIONI E DEL CONTRIBUTO DI ATTIVAZIONE

L'anticipo conversazioni e il contributo di attivazione saranno di norma saldati contestualmente alla richiesta d'abbonamento. Peraltro, TIM si riserva la facoltà di attivare il Servizio anche prima della corresponsione del contributo di attivazione e dell'anticipo conversazioni. In tal caso, le relative somme saranno fatturate nella prima fattura. TIM si riserva in ogni caso la facoltà di stabilire nelle condizioni di offerta dei singoli servizi i requisiti di accesso al traffico internazionale uscente, al roaming internazionale, al roaming marittimo ai servizi a sovrapprezzo, ove accessibili, ed ai servizi internazionali con operatore.

Il mancato pagamento della prima fattura entro il termine di scadenza costituisce grave inadempimento del Contratto e, pertanto, in questa ipotesi, è in facoltà di TIM di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile e, contestualmente, provvedere alla cessazione del Servizio. Resta comunque salvo il diritto di TIM di agire per il recupero dell'equivalente in denaro del canone di abbonamento per il periodo che va dall'attivazione al momento della risoluzione del Contratto e delle somme dovute per il traffico effettuato nello stesso periodo, salvi i maggiori danni.

7.6 FATTURAZIONE

TIM emetterà la Fattura Elettronica nei termini e modalità stabilite dalla Legge IVA (D.p.R. n. 633/1972) TIM consegnerà al Cliente una copia informatica (Fattura TIM OnLine) o analogica (Fattura Cartacea) della Fattura Elettronica comunicando, contestualmente, che la Fattura Elettronica è messa a sua disposizione nell'area riservata del sito web dell'Agenzia delle Entrate.

La fatturazione per il Servizio avviene normalmente su base bimestrale e secondo la modalità di rendicontazione degli addebiti "Fattura Tim OnLine", descritta al successivo art. 7.6.1. Il Cliente potrà, in qualsiasi momento e gratuitamente, disattivare il servizio di Fattura Tim OnLine e richiedere la modalità di invio della Fattura Cartacea, con accesso al sito tim.it - sezione MyTIM Mobile - o chiamando il Servizio Clienti.

7.6.1 SERVIZIO FATTURA TIM ONLINE

Il servizio Fattura TIM OnLine consente al Cliente di visualizzare, effettuare il download (scarico dati) e stampare le fatture analogiche contenenti, se il Cliente ne ha fatto richiesta, anche la documentazione del traffico di dettaglio relativo alla propria linea mobile in abbonamento, attraverso il sito tim.it - sezione MyTIM Mobile. Il Cliente potrà utilizzare il sito tim.it, al fine della visualizzazione, del download e della stampa delle fatture analogiche e della documentazione del traffico.

Per fruire del servizio Fattura TIM OnLine, il Cliente dichiara di essersi dotato di tutti gli apparati, applicativi e servizi necessari ed indicati da TIM sul sito tim.it.

I clienti che ricevono la fattura analogica in modalità cartacea presso il proprio domicilio potranno richiedere, in qualunque momento, l'attivazione del servizio Fattura Tim OnLine. Il servizio Fattura Tim OnLine potrà essere attivato mediante registrazione al sito tim.it chiamando il Servizio Clienti. Il servizio Fattura Tim OnLine sarà attivato da TIM a partire dalla prima fattura utile successiva alla richiesta di attivazione da parte del Cliente. Al momento della registrazione da parte di TIM della richiesta di attivazione del servizio Fattura Tim OnLine, il Cliente riceverà una notifica di benvenuto secondo le modalità di comunicazione telematiche messe a disposizione da TIM (in via esemplificativa email e/o sms). La suddetta notifica di benvenuto rappresenta l'accettazione di TIM della richiesta di attivazione della Fattura Tim OnLine.

TIM comunicherà al Cliente secondo le modalità di comunicazione telematiche messe a disposizione da TIM (in via esemplificativa email e/o sms), la disponibilità sul sito tim.it - sezione MyTIM Mobile della copia informatica della Fattura Elettronica. Il Cliente procederà, entro i 5 (cinque) giorni successivi la suddetta comunicazione, al download (scarico dati) di quanto messo a disposizione sul sito tim.it - sezione MyTIM Mobile. Se il Cliente non effettui il download entro i 5 (cinque) giorni successivi la comunicazione, TIM provvederà ad inviare un sollecito. Le fatture disponibili sul sito tim.it - sezione MyTIM Mobile si intenderanno regolarmente pervenute, salvo contraria comunicazione scritta da parte del Cliente, entro i 5 (cinque) giorni successivi alla comunicazione di TIM.. TIM avrà comunque la facoltà, ove necessario, di recapitare al Cliente copia della Fattura Cartacea in sostituzione della modalità prevista dal servizio Fattura TIM OnLine. In ogni caso TIM, fatto salvo quanto previsto al presente paragrafo, non è tenuta a recapitare al Cliente la Fattura Cartacea per tutti i servizi per cui il Cliente stesso abbia richiesto l'attivazione della Fattura Tim OnLine.

Le fatture eventualmente non rese disponibili sul sito tim.it - sezione MyTIM Mobile per motivi tecnici verranno inviate in modalità cartacea, al termine degli accertamenti. In caso di cessazione della linea con attivo il servizio Fattura TIM OnLine il Cliente riceverà la fattura di cessazione in formato cartaceo. TIM non risponderà di ritardi, cattivo funzionamento, sospensione e/o interruzione - ne' verso il Cliente ne' verso soggetti direttamente o indirettamente connessi al Cliente stesso - connessi all'erogazione del servizio Fattura TIM OnLine nella modalità prescelta che siano stati cagionati da:

- a. forza maggiore o caso fortuito;
- b. manomissione o interventi sulle apparecchiature effettuati dal Cliente;
- c. errata indicazione dei dati forniti a TIM;
- d. malfunzionamento degli apparati di connessione utilizzati dal Cliente.

7.7 FATTURE

TIM si impegna a mettere a disposizione la copia informatica della Fattura Elettronica sul sito tim.it - sezione MyTIM Mobile o ad inviarla la copia analogica (in modalità cartacea) al domicilio del Cliente con almeno quindici

giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza dei pagamenti. Le fatture dovranno essere pagate per intero, altrimenti saranno considerate insolite a tutti gli effetti. Il Cliente sarà tenuto al pagamento dei canoni e delle tasse dovute anche se, ai sensi del Contratto, sia stato sospeso dal Servizio.

7.8 DESTINAZIONE DELLE FATTURE/ COMUNICAZIONI.

Le fatture e/o comunicazioni si intenderanno come pervenute decorsi sette giorni dalla relativa messa a disposizione sul sito tim.it - sezione MyTIM Mobile della copia informatica della Fattura Elettronica o spedizione al domicilio del Cliente della copia analogica (Fattura Cartacea). Il Cliente, essendo obbligato a pagare la tassa di concessione governativa, dovrà comunicare per raccomandata A/R a TIM l'eventuale mancata messa a disposizione sul sito tim.it - sezione MyTIM Mobile o mancato recapito al domicilio del Cliente della prima fattura entro 90 giorni dalla sottoscrizione del contratto ovvero entro 50 giorni dalla scadenza della precedente fattura, in modo da consentire a TIM di definire diverse modalità di pagamento e/o di inviargliene un duplicato.

7.9 TERMINE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il pagamento della fattura deve essere effettuato entro il termine indicato nella Fattura elettronica, riportata anche nella copia informatica (Fattura TIM OnLine) o analogica (Fattura Cartacea) della Fattura Elettronica. Il pagamento della fattura potrà avvenire a mezzo conto corrente postale, con gli istituti bancari presso i quali il Cliente avrà eletto domicilio, carta di credito ovvero secondo ogni altra modalità che potrà essere proposta da TIM.

7.10 RITARDATO PAGAMENTO DELLA FATTURA.

In ipotesi di ritardo nel pagamento della fattura, il Cliente dovrà corrispondere, per ogni giorno di ritardo, un'indennità di mora - su base annua - pari al 5% dell'importo della fattura non pagata, o pagata in ritardo, al netto dell'eventuale tassa di concessione governativa, e comunque non superiore al tasso più alto determinato trimestralmente con Decreto del Ministero dell'Economia, ai sensi della Legge 108/96 e successive modifiche. In ipotesi di ritardato pagamento, TIM avrà altresì diritto di sospendere il Servizio per il traffico in uscita, per i servizi internazionali con operatore e per le telefonate in roaming internazionale, in roaming marittimo dandone preventivo avviso al Cliente almeno dodici ore prima della sospensione, salvi i casi disciplinati dall'art. 9.1. 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 l'importo rimasto insoluto. Il Servizio verrà riattivato entro due giorni lavorativi successivi alla comunicazione dell'avvenuto pagamento di questo importo insoluto e previo relativo accertamento da parte di TIM. Il Cliente sarà altresì tenuto a corrispondere a TIM i costi aggiuntivi sostenuti da TIM per la riattivazione del Servizio come previsti nella Carta dei Servizi TIM. Tali costi saranno addebitati da TIM nella prima fattura utile successiva alla riattivazione del Servizio.

7.11 MANCATO PAGAMENTO DELLA FATTURA

Il Contratto si intenderà risolto ai sensi dell'art. 1456 c.c., se il Cliente non adempie entro il 30° giorno dalla data della sospensione (ai sensi dell'art. 7.10) e sempre che, ai sensi del secondo comma, dell'art. 1456 c.c., TIM dichiari di volersi avvalere della clausola.

7.12 DOCUMENTAZIONE DEGLI ADDEBITI RELATIVI AL TRAFFICO EFFETTUATO

In relazione al traffico effettuato (fonia e dati), il Cliente potrà richiedere per iscritto ed ottenere da TIM, in dettaglio e senza alcun aggravio di spesa, la dimostrazione degli elementi che compongono la fattura riguardo alla data e all'ora di inizio della comunicazione, al numero selezionato, al tipo, alla destinazione, alla durata o alla quantità di informazioni inviate per ciascuna comunicazione. Nella documentazione fornita da TIM al Cliente non saranno evidenziate le ultime tre cifre del numero chiamato.

7.13 ACCERTAMENTO DI SOMME DOVUTE AL MOMENTO DELLA CESSAZIONE DEL CONTRATTO

Al momento della cessazione del Contratto, a seguito del completo accertamento delle somme dovute, comprese quelle spettanti ai gestori esteri per il traffico internazionale e per il traffico effettuato in roaming internazionale, in roaming marittimo TIM provvederà a restituire al Cliente l'anticipo conversazioni e gli interessi maturati ai sensi dell'art.7.4. TIM potrà, comunque, rivalersi sulle somme a questo titolo versate e sugli interessi maturati per la soddisfazione dei suoi crediti verso il Cliente, di qualunque natura essi siano e a qualsiasi titolo siano sorti. In relazione a quanto previsto al comma che precede, gli accertamenti delle somme dovute ai gestori esteri per traffico internazionale vengono effettuate entro sei mesi dalla cessazione del Contratto. Dalla data di effettiva cessazione del contratto di abbonamento e fino alla restituzione dell'anticipo conversazioni, decorreranno per sei mesi in favore del Cliente gli interessi sull'eventuale differenza per lui favorevole tra le somme da restituirgli (per esempio quelle da lui versate a titolo di anticipo conversazioni) e quelle da lui ancora dovute a TIM nella misura del tasso legale. Se la restituzione dell'anticipo conversazioni o del suo residuo ritardi oltre i 6 mesi, il Cliente avrà diritto da questa data e fino alla restituzione al riconoscimento per ogni giorno di ritardo, di un'indennità di mora - su base annua - pari al 5% dell'importo non restituito. E' escluso il cumulo degli interessi.

8. Reclami

Eventuali reclami possono essere inoltrati in forma scritta o orale, al Servizio Clienti o secondo altre modalità indicate nella Carta dei servizi. TIM esaminerà i reclami e fornirà al Cliente risposta entro 30 giorni solari dal loro ricevimento. TIM riconoscerà al Cliente una somma pari al canone base di abbonamento mensile del profilo tariffario prescelto e comunque non inferiore a euro 5,16 (cinque/16) per ogni 5 giorni di ritardo nell'evasione dei reclami scritti. In ogni caso la somma riconosciuta al Cliente non potrà essere superiore complessivamente a euro 180,76 (centottanta/76), fatto salvo il maggior danno. Trascorsi quindici giorni dalla presentazione del reclamo, il Cliente potrà richiedere ed ottenere da TIM informazioni sullo stato di avanzamento dell'istruttoria, contattando il Servizio Clienti.

8.1 FONDATEZZA DEL RECLAMO SUGLI IMPORTI IN FATTURA

Se il reclamo sia riconosciuto fondato, TIM restituirà al Cliente:

- gli eventuali importi già pagati;
- gli interessi maturati nel periodo che va dal giorno del pagamento della somma contestata al giorno della restituzione in misura pari al 5% su base annua. La restituzione potrà avvenire anche operando eventualmente in compensazione sulle successive fatture.

8.2 INFONDATEZZA DEL RECLAMO SUGLI IMPORTI IN FATTURA

Nel caso in cui il Cliente non paghi (entro la scadenza indicata nella fattura) l'importo per il quale ha presentato il reclamo, gli effetti di cui all'Art. 7.10 (indennità di mora e sospensione del Servizio) saranno sospesi fino al giorno della comunicazione al Cliente dell'esito del reclamo. Ove il reclamo si riveli infondato, il Cliente sarà però tenuto a pagare questa indennità di mora a decorrere dalla data di scadenza indicata nella fattura. Pertanto, se il reclamo risulti infondato e il Cliente non abbia ancora pagato, la somma contestata andrà pagata unitamente a quanto dovuto a titolo di indennità di mora, entro la data comunicata da TIM, con la lettera di definizione del reclamo.

8.3. RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE E PROCEDURE DI CONCILIAZIONE

Per le controversie tra TIM ed il Cliente si fa riferimento alle norme vigenti e alle procedure emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ai sensi dell'art. 84 del D.Lgs. n. 259 del 1 agosto 2003. E' salvo in ogni caso il diritto delle Parti di ricorrere all'autorità giudiziaria.

9. Sospensione del servizio

9.1

Ogni qualvolta vi sia fondato sospetto di una qualsiasi attività illecita o fraudolenta posta in essere ai danni dell'Azienda o del Cliente, TIM si riserva il diritto, anche a tutela del Cliente, di sospendere il Servizio se si verificano livelli anomali di traffico per quelle che sono le abitudini del Cliente o per la sua entità nel caso di nuovi abbonati.

9.2

Nei casi di sospensione di cui sopra, TIM provvederà alla riattivazione del Servizio nei tempi strettamente necessari ad eseguire le più opportune verifiche di natura tecnica e giuridica, salvo, comunque, il diritto di risolvere il rapporto ai sensi delle vigenti disposizioni di legge e di Contratto.

10. Responsabilità di TIM

10.1

Pur impegnandosi ad assicurare la migliore funzionalità del Servizio, TIM non sarà responsabile verso il Cliente:

- nel caso in cui la qualità e la disponibilità del Servizio siano influenzate e/o compromesse da cause non ascrivibili alla volontà di TIM, quali ostruzioni fisiche, condizioni atmosferiche, interferenze radioelettriche;
- per problemi tecnici, inefficienza o black-out di altri gestori radiomobili alla cui rete, in determinate zone, fosse eventualmente interconnessa quella di TIM;

nel caso in cui, per circostanze al di fuori del proprio controllo (a titolo esemplificativo, ma non in via esaustiva: forza maggiore, ovvero inadempienze o inefficienza di altri gestori di telecomunicazioni, attività e/o decisioni governative o della Pubblica Amministrazione, ecc.), non fosse nelle condizioni di adempiere regolarmente alle obbligazioni assunte nei confronti del Cliente, ovvero non fosse nelle condizioni di erogargli il Servizio. In tali evenienze TIM non sarà, peraltro, responsabile nei confronti del Cliente per alcuna perdita, danno o lesione, diretta o indiretta, prevedibile o imprevedibile, da lui patita, tra cui in particolare, in via esemplificativa, qualsiasi perdita economico-finanziaria, perdita di affari, ricavi, utili e/o avviamento commerciale. TIM informa il Cliente della possibilità che si verificano situazioni che permettono di apprendere in modo non intenzionale il contenuto di comunicazioni o conversazioni da parte di soggetti ad esse estranei. Tali situazioni, per le quali TIM non può essere ritenuta responsabile, possono

verificarsi, a titolo esemplificativo: per l'impiego di apparecchi in vivavoce, per attività di manomissione dei servizi indipendenti da TIM, per interferenze ascrivibili a cause di forza maggiore e per le altre ipotesi richiamate dal presente articolo.

11. Titorarietà di una pluralità di utenze

11.1

Nel caso in cui il Cliente risulti intestatario di una pluralità di utenze, TIM potrà, previa comunicazione alla clientela:

- procedere ad una fatturazione unica su richiesta del Cliente;
- riservarsi di richiedere al Cliente un importo a titolo di anticipo conversazioni, inferiore rispetto alla somma dei valori economici del traffico che egli riterrà presumibilmente di effettuare sulle singole utenze, ovvero inferiori alla somma delle soglie minime per ciascun abbonamento di cui all'art. 7.4;
- sospendere il Servizio o risolvere i relativi contratti di abbonamento, ai sensi degli art. 7.4, 7.5, 7.10, 7.11 e 9 se anche solo una di esse risulti essere nelle condizioni in tali articoli previste.

11.2

Per assicurare il pieno adempimento degli obblighi assunti nei confronti di TIM il Cliente intestatario di più contratti autorizza TIM a rivalersi sugli altri contratti relativi al servizio radiomobile in abbonamento, delle somme di cui sia risultato moroso sulla linea oggetto del presente contratto. Inoltre il Cliente prende atto e accetta che TIM avrà la facoltà di rivalersi sulla linea oggetto del presente contratto per somme di cui il Cliente dovesse essere moroso ai sensi di altri contratti in abbonamento o di tipo prepagato.

11.3 RICHIESTA DI UNA NUOVA UTENZA/MIGRAZIONE VERSO DIVERSO TIPO DI ABBONAMENTO Se il Cliente richieda una nuova utenza telefonica, o intenda effettuare una variazione contrattuale, essendo già moroso su altra utenza, sarà in facoltà di TIM subordinare l'accettazione del nuovo contratto di abbonamento o la variazione contrattuale, al pagamento delle fatture rimaste insolte.

12. Cessione del contratto

L'abbonamento non è cedibile da parte del Cliente, salvo i casi di subentro autorizzati da TIM.

13. Durata del contratto

Fermo restando quanto previsto al successivo articolo 15.1, 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 lettera raccomandata A.R. da inviarsi all'indirizzo indicato in fattura, allegando fotocopia del proprio documento di riconoscimento o secondo le modalità disponibili sul sito tim.it, il Contratto sarà rinnovato a tempo indeterminato. Nel caso di offerte che prevedono l'attivazione della Carta SIM unitamente all'acquisto di beni con pagamento rateizzato di durata superiore a 24 mesi e addebitato sulla fattura, 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.

14. 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, 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.

15. Recesso e risoluzione del rapporto

15.1 RECESSO DEL CLIENTE

Il Cliente ha il diritto di recedere in qualsiasi momento dal Contratto dando a TIM un preavviso scritto di 30 giorni con lettera raccomandata A.R. da inviare all'indirizzo indicato in fattura, allegando fotocopia del proprio documento di riconoscimento o secondo le modalità disponibili sul sito tim.it o indicate dal Servizio Clienti.

15.2 RISOLUZIONE

Fermo restando quanto previsto dal precedente articolo 7 commi 5 e 11, il Contratto può essere risolto da TIM, ex art. 1456 cod.civ., con raccomandata A/R, in caso di violazione da parte del Cliente anche di una sola delle disposizioni di cui al precedente articolo 6 (obblighi del Cliente) commi 1,2 e 3, fermo restando il pagamento del contributo attivazione per intero e di quanto ulteriormente dovuto ai sensi delle presenti Condizioni Generali.

16. Servizi e valore aggiunto a contenuto sensibile – strumenti a tutela del minore

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, 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 cd. "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 terminale mobile di un codice ("Pin Adult"), distinto da tutti gli altri codici utilizzati 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 e presso i Punti Vendita TIM autorizzati.

17. Regole per l'uso consapevole della banda larga mobile TIM

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 questo 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 di default 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 sul tipo 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.

18. Roaming in Europa: servizi di fornitori alternativi

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.

19. Roaming marittimo

Ove sia disponibile un accordo di roaming marittimo, tutte le Carte SIM garantiscono al Cliente di effettuare traffico voce, SMS, MMS, videochiamate e dati anche in mare aperto, secondo una specifica tariffazione. Si precisa che, qualora la copertura marittima sia disponibile e 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.