

CONDIZIONI PRE- CONTRATTUALI

INFORMAZIONI PER I CONSUMATORI NELLA FORNITURA DI SERVIZI E BENI IN CONFORMITA' AL CODICE DEL CONSUMO (D.LGS. 6 SETTEMBRE 2005, N. 206) COME MODIFICATO DAL D.LGS. 21 FEBBRAIO 2014, N. 21

a) Il sottoscritto dichiara di aver preso attentamente visione del presente documento che riporta di seguito in dettaglio le caratteristiche principali della TIM Card e del Servizio che si intende acquistare dal sito tim.it;

b) Il sottoscritto dichiara inoltre di avere letto attentamente le Norme d'Uso della TIM Card, la Guida all'acquisto e la **Descrizione e i Dettagli e limitazioni** nelle quali sono indicati in dettaglio:

- **le modalità e la data di consegna della TIM Card**; La spedizione è gratuita e può avvenire solo sul territorio italiano. La merce sarà consegnata entro 8 giorni dal ricevimento dell'ordine, in base al giorno e all'ora in cui è stato effettuato l'ordine, secondo la seguente tempistica: ordine concluso prima delle ore 10.00 dal lunedì al venerdì consegna al Cliente nel terzo giorno lavorativo (sabato escluso)

dalla conferma dell'ordine; ordine concluso dopo le ore 10.00 dal lunedì al venerdì, consegna al Cliente nel quarto giorno lavorativo (sabato escluso) dalla conferma dell'ordine; ordine concluso Sabato, Domenica o nei giorni festivi, consegna al Cliente entro tre giorni lavorativi immediatamente utili. I tempi di consegna come sopra descritti, sono puramente indicativi e non vincolanti, fermo restando il rispetto da parte di Telecom Italia del termine previsto dall'art. 61 del D.Lgs. 6 settembre 2005 n. 206, così come modificato dal D.Lgs. n. 21 del 21 febbraio del 2014, per l'esecuzione dell'ordine. È comunque fatto salvo il diritto di Telecom Italia di effettuare la consegna dei prodotti successivamente al termine sopra indicato e comunque non oltre il termine di cui all'art. 61 sopra citato, qualora esigenze di tipo organizzativo, oltre che eventuali cause di forza maggiore, impediscano di rispettare le tempistiche di cui al comma precedente. In tal caso il Cliente, sarà informato tempestivamente e comunque entro il predetto termine circa i nuovi tempi di consegna. Resta inteso che il termine di consegna si intenderà comunque rispettato, qualora il Corriere incaricato tenti la consegna entro il predetto termine, ma il tentativo non abbia buon fine per assenza del destinatario o rifiuto della consegna da parte dello stesso. Ai fini della sicurezza della spedizione è fatto obbligo da parte del Cliente/Acquirente di esibire, in fase di consegna della merce, un documento che ne attesti l'identità. l'incaricato della spedizione è autorizzato, in caso di mancata esibizione, a non eseguire la consegna.

Il Cliente verrà avvisato della mancata consegna con la stessa modalità utilizzata in caso di assenza del destinatario.

Il vettore incaricato della spedizione, in caso di destinatario assente effettuerà un secondo tentativo di consegna dopo di che restituirà al mittente la merce.

In caso di indirizzi errati e/o incompleti riscontrati al primo tentativo di consegna, il vettore si interfacerà con Telecom Italia per verificare i dati ricevuti e/o per integrare le informazioni in suo possesso, al fine di procedere ad un secondo tentativo di consegna. Qualora il secondo tentativo non andasse a buon fine, il vettore restituirà la spedizione al mittente.

- **la gestione dei reclami da parte di Telecom**; i reclami possono pervenire a TELECOM ITALIA tramite lettera da spedire all'indirizzo riportato sul rendiconto telefonico o al seguente indirizzo: Casella Postale 555 00054 Fiumicino (RM) oppure tramite fax da trasmettere al numero verde 800.600.119. Nel reclamo, al fine di assicurarne la tracciabilità, è necessario indicare sempre il numero di telefono. E' inoltre sempre a disposizione il sito www.tim.it da cui è possibile inviare una e-mail nonché il Servizio Assistenza Clienti 119 (contattabile da cellulare e da rete fissa). Tempi di evasione dei reclami TELECOM ITALIA si impegna a fornire riscontro ai reclami entro 30 giorni solari dalla ricezione, con la medesima modalità utilizzata dal cliente per presentare il reclamo, fatti salvi i casi particolari che possono tenere conto anche delle specifiche indicazioni fornite dal cliente. In caso di mancato rispetto dei tempi previsti nell'evasione dei reclami scritti: -ai Clienti del servizio prepagato, TELECOM ITALIA riconoscerà per ogni 5 giorni lavorativi di ritardo l'importo di € 5,16 fino a un

massimo di € 180,76. L'importo a titolo di indennizzo, equivalente alla somma di traffico di spettanza del Cliente, verrà riconosciuto mediante accredito di un bonus di traffico sulla carta prepagata. Trascorsi 15 giorni dalla presentazione del reclamo si potrà ottenere informazioni sullo stato di avanzamento della relativa istruttoria contattando il Servizio Assistenza Clienti 119;

- **la garanzia legale di conformità della TIM Card** e l'esistenza e le condizioni del servizio postvendita e delle garanzie commerciali, ove applicabili (art.8 delle Norme d'uso);

- **la durata del contratto e le modalità per poter recedere** nel caso in cui il contratto sia a tempo indeterminato o è previsto un rinnovo automatico dello stesso (artt. 4 e 6 delle Norme d'uso);

- **l'eventuale diritto del consumatore di utilizzare un meccanismo extra-giudiziale di reclamo** e ricorso e le condizioni per poter accedervi (vedi - Sezione Conciliazione sul sito www.tim.it).

Il sottoscritto prende inoltre atto che per ottenere tutte le informazioni relative al Servizio richiesto potrà contattare il servizio di customer care di Telecom Italia ai numeri 187 e 119, e visionare il sito internet www.tim.it. Il sottoscritto dichiara di aver preso visione del prezzo della TIM Card e del Servizio comprensivo delle imposte, tutti riportati nella pagina del Sito dedicata all'offerta accettata dal sottoscritto, e le spese aggiuntive di spedizione, consegna o postali che saranno addebitate al sottoscritto, pure indicate sul sito; in detta pagina sono altresì indicate le modalità di pagamento della TIM Card e del Servizio, riportate, infine, anche nell'email di conferma dell'ordine.

Diritto di recesso

Il sottoscritto prende altresì atto del proprio diritto di recedere dal contratto, senza indicarne le ragioni, entro 14 giorni dal giorno in cui il sottoscritto o un terzo, diverso dal vettore e designato dal sottoscritto, acquisisce il possesso fisico della TIM Card. Il sottoscritto prende altresì atto che per esercitare il diritto di recesso è tenuto ad informare Telecom Italia

S.p.a. inviando una dichiarazione esplicita di recesso a mezzo lettera raccomandata A.R. all'indirizzo postale TELECOM ITALIA S.p.A. c/o www.tim.it, all'att.ne di CR.CSM.DI.EM, Via di Val Cannuta, 182 - 00166 Roma, anticipando la comunicazione via fax al numero 06 41862600. E' tenuto inoltre a restituire il prodotto inviandolo a proprie spese al Magazzino, entro 14 giorni dalla comunicazione della volontà di recedere pervenuta a Telecom Italia secondo le modalità sopra descritte, seguendo le istruzioni che seguono:

- a. inserire in un imballo il prodotto ricevuto
- b. allegare nell'imballo una copia della ricevuta elettronica dell'ordine
- c. compilare l'etichetta che si trova allegata al pacco inserendo:
 - mittente (nome e cognome)
 - numero di ordine riportato nel documento di trasporto alla voce "ORDINE"
- d. applicare l'etichetta sull'imballo da restituire.

Effetti del recesso

Il sottoscritto prende atto che, nel caso in cui eserciterà il diritto di recesso, riceverà il rimborso di tutti i pagamenti effettuati in favore di Telecom Italia S.p.A., compresi i costi di consegna (ad eccezione dei costi supplementari derivanti dalla Sua eventuale scelta di un tipo di consegna diverso dal tipo meno costoso di consegna standard offerto da Telecom), senza indebito ritardo e in ogni caso non oltre 14 giorni dal giorno in cui Telecom è informata della decisione del sottoscritto di recedere dal presente contratto. Il sottoscritto conviene espressamente di ottenere il rimborso dei pagamenti anche con modalità diverse da quelle utilizzate dal sottoscritto per la transazione iniziale. In ogni caso il sottoscritto non dovrà sostenere alcun costo quale conseguenza di tale rimborso.

Resta inteso che il rimborso può essere sospeso fino al ricevimento del/i bene/i oppure fino all'avvenuta dimostrazione da parte del sottoscritto di avere rispedito i beni.

Il sottoscritto dovrà ripredire i beni o riconsegnarli a TIM c/o SDA Reverse Interporto di Bologna - DC24 SAN GIORGIO DI PIANO 40016 BO, senza indebiti ritardi e in ogni caso entro 14 giorni dal giorno in cui il sottoscritto ha comunicato il recesso dal presente contratto. Il termine è rispettato se i beni sono rispediti prima della scadenza del periodo di 14 giorni. I costi diretti della restituzione dei beni saranno a carico del sottoscritto.

Il sottoscritto è responsabile solo della diminuzione del valore del/i bene/i risultante da una manipolazione del bene diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento del/i bene/i.

Il sottoscritto prende atto ed accetta che la conferma del contratto sarà inviata da Telecom Italia in forma scritta a mezzo fax o email o sms al numero associato alla TIM Card. In caso di richiesta di portabilità dell'utenza mobile, una volta ricevuta da Telecom Italia la richiesta di portabilità del numero verso TIM, la richiesta di portabilità non potrà essere revocata. In caso di ripensamento, si potrà chiedere di riportare nuovamente il numero verso l'operatore di provenienza o verso qualunque altro operatore.

CONDIZIONI CONTRATTUALI

CONDIZIONI GENERALI DELLA FORNITURA DELLA PRESTAZIONE DI PORTABILITÀ DEL NUMERO MOBILE (c.d. MOBILE NUMBER PORTABILITY) DA ALTRO OPERATORE DI TELEFONIA MOBILE ITALIANO VERSO IL SERVIZIO MOBILE TIM DI TELECOM ITALIA S.p.A.

Definizioni: Le parole e/o espressioni utilizzate hanno il seguente significato: **Telecom:** TELECOM ITALIA S.p.A., autorizzata alla fornitura al pubblico di servizi di comunicazioni mobili e personali (GSM/UMTS), fornitrice dei servizi radiomobili TIM; **Cliente:** l'abbonato e l'intestatario o titolare di carta prepagata mobile TIM, ivi compreso il reale utilizzatore, ovvero la persona fisica, giuridica, ente o associazione, che richieda la prestazione di portabilità verso i servizi TIM di TELECOM (c.d. Recipient), purché appartenente alla Clientela consumer; **Operatore Assegnatario (Donor):** l'operatore al quale è assegnata la numerazione cui appartiene il numero portato; **Operatore Cedente (Donating):** l'operatore che cede il numero. Nel caso di prima portabilità operatore Donor e Donating coincidono; **Operatore Ricevente (Recipient):** l'operatore che acquisisce il Cliente con il numero oggetto di portabilità; **Numero portato:** il numero del Piano di numerazione nazionale per i servizi di comunicazioni mobili e personali (Numero Mobile Station International ISDN Number – MSISDN) acquisito dall'operatore Recipient; **Data di Attivazione (o Data di Cut-over):** data in cui avviene l'attivazione della numerazione portata da parte dell'operatore Recipient e la contestuale disconnessione da parte dell'operatore Donating.

ART. 1 CARATTERISTICHE DELLA PRESTAZIONE DI PORTABILITÀ DEL NUMERO

1.1 – La Prestazione di Portabilità del Numero Mobile (di seguito “MNP”) consente al Cliente di mantenere il proprio numero, passando ad un differente operatore mobile (Recipient); presuppone la costituzione di un nuovo rapporto d'utenza con il Recipient in abbonamento o prepagato e comporta l'estinzione del rapporto d'utenza, in abbonamento o prepagato, con il precedente gestore (Donor e/o Donating).

ART. 2 ATTIVAZIONE DELLA MNP

2.1 – La richiesta del Cliente di attivazione della prestazione di MNP avviene mediante compilazione e sottoscrizione di un apposito modulo di richiesta, effettuata secondo le condizioni contrattuali vigenti, preventivamente comunicate con mezzi idonei da Telecom al Cliente.

2.2 – La prestazione di MNP sarà fornita con le caratteristiche e le modalità specifiche di seguito descritte. Dalla data di attivazione della MNP, il Cliente avrà a disposizione sulla SIMCard TIM il numero portato e potrà usufruire di tutti i servizi mobili TIM. All'atto della richiesta della MNP verso TIM il Cliente deve dichiarare il numero che intende portare dall'operatore Donor/Donating.

2.3 – Il Cliente può richiedere la MNP solo se contestualmente sottoscrive un contratto di abbonamento ai servizi di telefonia mobile TIM, oppure se è in possesso di una SIM Card che lo abilita al servizio prepagato TIM.

ART. 3 SPECIFICI OBBLIGHI DI TELECOM (RECIPIENT)

Telecom si obbliga in particolare, a: a) trasmettere al Donating l'ordine di lavorazione relativo alla richiesta di MNP e, a richiesta documentata del Donating (in caso in cui il Cliente contesti di aver richiesto la MNP al Recipient), copia della relativa documentazione; b) conservare l'originale della richiesta di MNP ricevuta dal Cliente, unitamente alla documentazione relativa; c) non inoltrare al Donating la richiesta di prestazione di MNP, qualora riscontri una condizione ostativa all'attivazione del Cliente secondo quanto stabilito nelle proprie condizioni generali di fornitura del servizio radiomobile, in abbonamento o prepagato.

Fatti salvi i casi in cui l'attivazione del servizio possa subire differimenti e/o essere esclusa per le cause indicate nel successivo art 4, Telecom sarà tenuta, su richiesta del cliente, a risarcire eventuali ritardi nella portabilità del numero, prevedendo un indennizzo di euro 2,50 per ogni giorno lavorativo di ritardo, fino ad un importo massimo di 50 euro.

L'indennizzo non sarà dovuto per ritardi non superiori a due giorni lavorativi; per ritardi superiori a due giorni lavorativi il computo dell'indennizzo tiene conto di tutti i giorni di ritardo compresi i primi due.

La richiesta di indennizzo da parte del cliente dovrà essere effettuata a mezzo fax, inviando all'800600119, previa opportuna compilazione, il “Modulo Richiesta Indennizzi” disponibile sul sito www.tim.it.

L'indennizzo sarà corrisposto: a) per le utenze prepagate vigenti al momento della corresponsione dell'indennizzo, mediante pari incremento del credito telefonico entro il termine di 30 giorni dalla ricezione della richiesta del cliente; b) per le utenze in abbonamento, mediante accredito nella prima fattura utile successiva ai predetti 30 giorni dalla ricezione della richiesta del cliente.

ART. 4 SOSPENSIONE, RIFIUTO, INEFFICACIA E INVALIDITÀ DELLA PRESTAZIONE DI MNP - COMUNICAZIONI AL CLIENTE

4.1 – **Sospensione.** La richiesta di attivazione della prestazione di MNP può essere sospesa dall'operatore Donating solo nel caso di disservizio tecnico.

4.2 – **Rifiuto.** Il Donating può rifiutare la prestazione di MNP nei casi di: (I) non corrispondenza tra Codice Fiscale/Partita IVA e numero portato nel caso di servizio in abbonamento con l'operatore Donating; (II) non corrispondenza tra numero seriale della carta SIM e numero portato, nel caso di servizio prepagato in essere con l'operatore Donating; (III) numero non attivo, per cessazione del servizio da parte dell'operatore Donating da oltre 30 giorni solari; (IV) non appartenenza del numero portato all'operatore Donating; (V) assenza nella richiesta sia del codice fiscale sia del numero seriale della carta SIM; (VI) espletamento in corso di una precedente richiesta di portabilità per lo stesso numero; (VII) numero disattivato per furto o smarrimento; (VIII) disattivazione completa del numero portato; qualora tale disattivazione sia stata causata da furto o smarrimento della SIM ovvero morosità, insolvenza o ritardo nei pagamenti di un abbonato mobile, essa non è opponibile come rifiuto alla portabilità salvo il caso in cui tale disattivazione sia stata decretata dall'Autorità Giudiziaria. Le ipotesi di rifiuto descritte ai punti (II), (V) nel caso di contratto di tipo prepagato con l'operatore Donating e (VII), non troveranno applicazione nei casi in cui la richiesta di MNP sia corredata da denuncia di furto o smarrimento presentata all'Autorità competente.

4.3 – In caso di impossibilità momentanea di poter procedere all'attivazione del servizio per incompletezza, imprecisione o mancanza dei dati indicati nell'art. 4.2, Telecom provvederà a contattare il Cliente al fine di invitarlo a recarsi presso un punto vendita TIM allo scopo di consentire l'esito positivo del processo di attivazione della MNP. In tali ipotesi, a partire dall'acquisizione delle nuove informazioni e/o dell'aggiornamento dei dati, si determinerà un nuovo inizio del processo di attivazione della MNP.

4.4 – Telecom potrà, inoltre, rifiutare l'attivazione della MNP, qualora, secondo le sue vigenti condizioni contrattuali, non venga attivato o sia reso invalido o inefficace il contratto di abbonamento o il rapporto inerente all'utenza prepagata di cui all'art. 2.3. **ART. 5 RESPONSABILITÀ**

5.1 – Telecom non sarà in alcun modo responsabile in caso di mancata e/o ritardata attivazione della MNP derivante da cause

a lei non imputabili.

5.2 – Telecom non sarà in alcun modo responsabile nel caso in cui, per circostanze al di fuori del proprio controllo, ivi comprese quelle ascrivibili a condotte di terzi (ad esempio l'operatore Donor e/o Donating) non fosse nelle condizioni di adempiere regolarmente alle obbligazioni assunte nei confronti del Cliente. In particolare, Telecom non sarà in alcun modo responsabile in caso di sospensione e/o interruzione, anche definitiva della attivazione della MNP, ascrivibile a caso fortuito, forza maggiore, o altre ipotesi di legge (quali tra l'altro, inadempienze o inefficienze di altri gestori di telecomunicazioni, attività e/o decisioni governative o di autorità competenti). Nei casi previsti ai punti 5.1 e 5.2, Telecom non risponderà nei confronti del Cliente per alcuna perdita, danno o lesione, diretta o indiretta, prevedibile o imprevedibile, da lui patita, tra cui, in particolare, qualsiasi perdita economica-finanziaria.

ART. 6 CREDITO RESIDUO – MOROSITÀ

6.1 – All'atto della richiesta di attivazione della prestazione di MNP di cui all'Art. 2 il Cliente potrà incaricare Telecom a richiedere all'operatore Donating il trasferimento del credito residuo, presente sulla SIM ricaricabile dell'operatore Donating, sulla SIM fornita da Telecom. Il trasferimento del credito residuo è subordinato all'avvenuta portabilità e corrisponderà all'importo comunicato dall'Operatore Donating a Telecom.

6.2 – L'esistenza di eventuali condizioni di morosità o di ragioni di credito derivanti dal rapporto intercorrente tra il Cliente e l'operatore Donor/Donating sono attinenti esclusivamente al precedente rapporto contrattuale con l'altro operatore. Pertanto, Telecom non sarà in alcun modo responsabile delle obbligazioni e degli oneri derivanti dal rapporto con il precedente operato re Donor/Donating.

ART. 7 SOSPENSIONE E/O INTERRUZIONE DEL SERVIZIO DI TELEFONIA MOBILE

Con la sottoscrizione delle presenti condizioni, il Cliente accetta la possibile sospensione o limitazione del servizio di telefonia mobile durante il periodo di tempo strettamente necessario a Telecom e all'operatore Donor/Donating per effettuare tutte le operazioni tecniche per avviare e concludere l'attivazione della MNP. **ART. 8 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

8.1 – Il trattamento dei dati personali forniti dal Cliente per l'attivazione della prestazione di MNP avverrà nel rispetto delle disposizioni del Codice in materia di protezione dei dati personali (D. Lgs.196/2003) e successive modificazioni e integrazioni, con modalità idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza.

8.2 – I dati personali del Cliente saranno trattati per finalità connesse alla fornitura dei servizi mobili TIM e, previo suo consenso, per finalità ulteriori, come specificamente riportato da Telecom Italia nell'Informativa privacy resa in allegato alle presenti Condizioni Generali, nonché disponibile presso i Punti vendita TIM e consultabile sul sito internet www.tim.it, link privacy.

ART. 9 ASSISTENZA CLIENTI

Per informazioni sul Servizio mobile TIM, Telecom assicura al Cliente l'assistenza necessaria tramite il proprio Servizio Clienti (119) e/o i Punti Vendita TIM.

Art. 10 SERVIZIO DI PORTABILITÀ CON “PARLI SUBITO”

10.1 – Il servizio Parli Subito consente al Cliente, attraverso una numerazione provvisoria associata alla nuova SIM Card TIM (ricaricabile o in abbonamento) o ad una SIM Card TIM ricaricabile già attiva di effettuare traffico telefonico secondo il profilo tariffario attivo sulla SIM Card stessa e attivare ulteriori offerte, servizi e promozioni, purchè compatibili con il servizio Parli Subito. In caso di servizio in abbonamento, il traffico effettuato con la SimCard, anche per il periodo in cui è associata alla numerazione provvisoria, sarà riportato nel rendiconto telefonico che il Cliente riceverà ai sensi delle Condizioni Generali di Abbonamento ai Servizi TIM.

10.2 – Una volta completato il processo di MNP il Numero Portato si sostituirà alla numerazione provvisoria, la quale non sarà più nella disponibilità del Cliente. Il Cliente continuerà ad usare la medesima SimCard ed il relativo profilo tariffario associato. L'eventuale traffico telefonico acquistato e bonus di traffico che dovessero residuare sulla numerazione provvisoria, verranno accreditati sul Numero Portato. Verranno altresì mantenute attive sul Numero Portato eventuali offerte, servizi e promozioni, ancora attive sulla Numerazione Provvisoria al momento della conclusione della MNP, salvo incompatibilità con il servizio Parli Subito.

10.3 – Il dettaglio delle offerte, dei servizi e delle promozioni, incompatibili con il servizio Parli Subito, è disponibile presso i Punti Vendita TIM, sul sito internet www.tim.it e Servizio Assistenza Clienti (119).

10.4 – Nel caso in cui la MNP non vada a buon fine ai sensi di quanto descritto all'articolo 4, il Cliente manterrà attiva, a tempo indeterminato, la numerazione provvisoria con il relativo profilo tariffario associato al momento dell'attivazione del servizio Parli Subito.

ART. 11 NORME FINALI

Le presenti Condizioni Generali MNP integrano e, per quanto in esse previsto, derogano alle Condizioni Generali di Abbonamento ai Servizi Mobili ed alle Norme d'uso del servizio prepagato di Telecom; pertanto, per tutto quanto non espressamente disciplinato nelle presenti Condizioni Generali MNP, restano vigenti e si applicano le Condizioni Generali di Abbonamento ai Servizi Mobili e le Norme d'uso del servizio prepagato di Telecom.

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 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.

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.