

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER L'ACCESSO AL SERVIZIO TELEFONICO DI BASE

### Articolo 1 - Oggetto e definizioni

1. Le presenti condizioni generali disciplinano la fornitura del servizio di telefonia di base (di seguito il "Servizio") ai clienti affari (di seguito "Cliente/i") nel rispetto del principio di non discriminazione e fatti salvi diversi specifici accordi.

2. TIM e il Cliente osservano tutte le disposizioni di legge e regolamentari nonché le disposizioni tecniche che regolano la materia degli impianti interni, supplementari e accessori al Servizio. TIM comunica al Cliente, con la tempestività e con le modalità idonee, tutte le informazioni rilevanti sul Servizio e sulle condizioni economiche vigenti.

Le comunicazioni tra il Cliente e TIM relative al presente Contratto dovranno essere effettuate con scambio di corrispondenza scritta da indirizzarsi alle destinazioni e/o agli indirizzi e-mail indicati nella Proposta di Attivazione, fatte salve eventuali diverse modalità di comunicazione previste nel presente Contratto.

**2.1** Le presenti Condizioni Generali disciplinano il rapporto contrattuale tra TIM ed il Richiedente. In caso di contestazione o di discordanza tra le presenti Condizioni Generali ed i termini convenuti tra le Parti, si farà riferimento ai seguenti documenti secondo l'ordine di prevalenza appresso indicato:

1. Proposta di Attivazione;
2. Riepilogo economico/Scheda economica
3. Profilo Commerciale del Servizio e suoi allegati;
4. Condizioni Generali di Contratto per l'accesso al Servizio telefonico di base

3. Gli organismi di telecomunicazioni diversi da TIM possono richiedere l'abbonamento al Servizio solo per proprie esigenze di comunicazione in immobili di cui hanno la diretta ed esclusiva disponibilità, restando espressamente esclusi gli utilizzi ad altro titolo.

4. Agli effetti del presente contratto si intende per:  
**Fattura:** fattura elettronica, un file in formato XML (eXtensible Markup Language), trasmesso per via telematica da TIM al Sistema di Interscambio (di seguito anche SdI), e da questo recapitato al Cliente, ai sensi della Legge 205/2017 e s.m.i. Il Cliente potrà consultare e scaricare la

Fattura accedendo alla sua area riservata del sito web dell'Agenzia delle Entrate.

**Copia Analogica:** copia informatica (NO CARTA) o analogica (cartacea) della Fattura 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

### Articolo 2 - Durata e disdetta

1. Il contratto si perfeziona, salvo casi specifici, con l'attivazione del Servizio a seguito della richiesta del Cliente, ovvero con la comunicazione dell'accettazione della Proposta di Attivazione da parte di TIM. Fermi restando gli obblighi di cui ai successivi articoli 13 e 32, TIM può subordinare il perfezionamento del nuovo abbonamento alla fornitura dei documenti comprovanti la veridicità delle informazioni e/o dei dati necessari per la fornitura del Servizio

2. Il Contratto è a tempo indeterminato.

Il Contratto si perfeziona con l'attivazione del Servizio ovvero con la comunicazione dell'accettazione della Proposta di Attivazione da parte di TIM.

Lo specifico Profilo Commerciale potrà indicare una durata iniziale a tempo determinato, con rinnovo automatico a tempo indeterminato in assenza di disdetta, senza oneri per il Cliente, da comunicarsi da parte del Cliente stesso con almeno 30 (trenta) giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza del contratto a tempo determinato

### Articolo 3 - Recesso

1. TIM, decorso l'eventuale primo periodo di durata del contratto a tempo determinato, potrà recedere dal Contratto dandone comunicazione al Cliente per iscritto, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento o PEC, con un preavviso non inferiore a 60 (sessanta) giorni dalla data di efficacia del recesso. Il Cliente ha facoltà di recedere in qualsiasi momento dal contratto o anche dalla sola Offerta dandone comunicazione a TIM, con preavviso di almeno 30 giorni, a mezzo di lettera raccomandata A/R da inviarsi agli indirizzi indicati sul sito [timbusiness.it](http://timbusiness.it) e dal Servizio Clienti 191 o, per le Grandi Aziende, sul sito [mybusiness.it](http://mybusiness.it) e dal Numero Verde 800.191.101. In alternativa il recesso può essere comunicato, nel rispetto del termine di preavviso indicato, con le seguenti modalità: in via telematica tramite il sito web [timbusiness.it](http://timbusiness.it) o, per

le Grandi Aziende, tramite il sito mybusiness.it, chiamando il Servizio Clienti 191 o, per le Grandi Aziende, il Numero Verde 800.191.101 oppure con Posta Elettronica Certificata (PEC). Nel caso di comunicazione di recesso esercitato tramite raccomandata A/R o PEC, il Cliente dovrà allegare alla stessa copia di un proprio documento di identità. Il Cliente è comunque tenuto a pagare il corrispettivo del Servizio fruito ed il canone relativo all'ultimo periodo di utilizzo del Servizio e, in applicazione di quanto previsto nella Delibera n. 487/18/CONS, la commissione dovuta per le prestazioni di disattivazione in caso di cessazione della linea o la commissione dovuta in caso di migrazione verso altro Operatore. L'importo relativo alla suddetta commissione potrà essere richiesto da TIM secondo quanto indicato nel Profilo Commerciale sottoscritto.

2. Le commissioni di cui al precedente comma non saranno dovute nei casi in cui il Cliente eserciti il diritto di recesso per effetto di variazioni contrattuali unilateralmente comunicate da TIM ai sensi del successivo art. 15 e nel rispetto della vigente normativa.

3. In caso di recesso del Cliente da Offerte che prevedono promozioni (a titolo esemplificativo offerte promozionate, con bonus, sconti etc.), TIM addebiterà al Cliente, per ogni utenza per la quale l'Offerta viene cessata, conformemente a quanto previsto nella Delibera 487/18/CONS, un importo proporzionale alla permanenza effettiva nella promozione, secondo le specifiche previsioni riportate nei singoli Profili Commerciali.

4. Qualora il Cliente abbia scelto le offerte che prevedano l'attivazione del Servizio principale congiuntamente all'acquisto di beni o servizi accessori, con pagamento rateizzato e addebito sulla Fattura TIM, in caso di recesso sarà mantenuta attiva la rateizzazione fino alla scadenza prevista. Il Cliente può decidere, nell'ambito della comunicazione di recesso o in un qualsiasi momento successivo, di pagare in un'unica soluzione le rate residue del piano di rateizzazione sottoscritto. In caso di cessazione del Servizio con Apparati/Prodotti detenuti in noleggio troveranno applicazione le specifiche Condizioni Generali di noleggio e manutenzione apparecchiature, sottoscritte dal Richiedente e, quanto al comodato, i termini e le condizioni previste nello specifico profilo commerciale.

#### **Articolo 4 - Attivazione del Servizio - Contributo impianto**

1. Il Servizio è attivato da TIM entro 10 giorni dalla richiesta del Cliente, fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica, ovvero nei tempi concordati con il Cliente, dando priorità ai casi certificati di portatori di handicap.

TIM indica al momento della richiesta, ove tecnicamente possibile, la data di appuntamento, anche ove concordata con il Cliente, in cui è previsto l'intervento del tecnico presso il luogo di ubicazione dell'impianto. TIM nel corso di tale intervento tecnico può richiedere la fornitura dei documenti comprovanti la veridicità delle informazioni e/o dei dati necessari per la fornitura del Servizio così come previsto dal precedente articolo 2, comma 1.

2. Qualora, nei casi di eccezionalità tecnica e per cause non imputabili a TIM non sia possibile rispettare i termini concordati o la data di appuntamento già indicata, TIM indica comunque la data prevista per l'attivazione del servizio anche tramite rimodulazione della data dell'appuntamento già indicata, concordando con il Cliente i tempi e le modalità di attivazione. Le date potranno essere confermate o rimodulate da TIM anche tramite invio di SMS.

In tali casi il contributo di attivazione non verrà richiesto prima di 30 giorni precedenti la data stabilita per l'attivazione stessa.

3. Qualora per cause imputabili a TIM il Servizio venga attivato in ritardo rispetto ai tempi previsti, il Cliente, avrà diritto agli indennizzi di cui al successivo articolo 26, fermo restando che TIM non sarà in alcun caso responsabile per ritardi attribuibili a forza maggiore o eventi (quali a titolo esemplificativo e non esaustivo mancato/ritardato rilascio dei permessi di scavo, autorizzazioni, ecc.) non direttamente attribuibili alla stessa TIM.

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

5. TIM potrà non dare seguito alla richiesta di attivazione del Servizio, e di non concludere il Contratto, qualora si verifichi una delle seguenti ipotesi:

- il Cliente è assoggettato a procedure concorsuali;

- per motivi tecnico organizzativi o per obblighi di natura regolamentare che TIM indicherà specificatamente per iscritto nella dichiarazione di rifiuto;
- il sottoscrittore del Contratto non documenti la propria identità, residenza o la sussistenza del potere di firma e di rappresentanza legale del Cliente per il quale ha richiesto l'Offerta;
- il sottoscrittore del Contratto sia civilmente incapace
- sia o sia stato in precedenza inadempiente, a qualsiasi titolo, nei confronti di TIM;
- risulti iscritto nell'elenco dei protesti o sia assoggettato a procedure esecutive;
- risulti in condizioni tali da porre in pericolo il regolare pagamento dei servizi oggetto del Contratto, sulla base di analisi effettuate con finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, controllo delle frodi e tutela del credito.

TIM si riserva in ogni caso la facoltà di subordinare l'accettazione della proposta ad eventuali limitazioni nell'utilizzo del Servizio e/o a specifiche modalità di pagamento e/o al rilascio di idonea garanzia, nonché la facoltà di richiedere il pagamento anticipato di una parte o della totalità del prezzo nel caso di offerte che prevedono l'acquisto di un Prodotto, e di proporre l'attivazione di una diversa offerta.

6. Fermo restando quanto previsto dal comma 1, TIM può richiedere la fornitura dei documenti comprovanti la veridicità delle informazioni e/o dei dati necessari per la fornitura del Servizio anche dopo l'attivazione del Servizio. La mancata fornitura da parte del Cliente di documenti richiesti costituisce causa di risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., determinando la cessazione della fornitura del Servizio.

#### **Articolo 5 - Nuove attivazioni del Servizio nel caso di Cliente con morosità pendenti**

Nel caso di nuova richiesta di abbonamento da parte di Cliente moroso, TIM può subordinare il perfezionamento del nuovo abbonamento al pagamento delle somme rimaste insolute.

#### **Articolo 6 - Modifiche delle tecnologie di rete**

1. TIM può modificare le tecnologie di rete, seguendo i progressi della tecnica, impegnandosi comunque, laddove ciò comporti modifiche alle modalità di uso del Cliente, a darne notizia al Cliente con un anticipo di almeno 90 giorni solari.

2. Il Cliente può fruire delle prestazioni di cui è dotata la centrale di competenza, alle previste condizioni economiche, e sempre che uniformi l'eventuale impianto di sua proprietà collegato alla rete.

#### **Articolo 7 - Segnalazioni guasti - Riparazioni**

1. TIM fornisce un servizio telefonico gratuito di segnalazione guasti attivo 24 ore su 24.

2. TIM si impegna a ripristinare gli eventuali disservizi della rete e/o del Servizio entro il primo giorno lavorativo successivo a quello della segnalazione. Nel caso in cui il giorno successivo alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività annuale) il guasto sarà riparato entro il secondo giorno successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione il guasto sarà riparato entro il terzo giorno successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che verranno riparati tempestivamente.

2-bis. Ai soli fini della rilevazione circa il rispetto degli obiettivi di qualità del Servizio Universale, entro il primo giorno successivo alla segnalazione significa entro 42 ore dalla segnalazione, entro il secondo giorno significa entro 60 ore dalla segnalazione, entro il terzo giorno significa entro 78 ore dalla segnalazione.

3. Qualora per cause imputabili a TIM la riparazione venga effettuata con ritardo rispetto ai tempi previsti, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al successivo articolo 26 fermo restando che TIM non sarà in alcun caso responsabile per ritardi attribuibili a forza maggiore o eventi non attribuibili alla stessa TIM.

4. Il servizio di riparazione è gratuito per tutti i guasti non imputabili direttamente o indirettamente al Cliente.

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

#### **Articolo 8 - Attività necessarie per il collegamento alla rete**

1. Il Cliente è tenuto a consentire gratuitamente a TIM l'accesso e l'attraversamento, anche sotterraneo, dell'immobile di sua proprietà per tutto quanto occorrente ai collegamenti alla rete e a tutela del suo funzionamento.

2. L'abbonamento non può perfezionarsi se chi lo richiede non consente il predetto accesso e/o attraversamento.
3. Qualora il collegamento alla rete sia impedito da terzi che non consentono l'attraversamento e/o l'accesso alla loro proprietà, TIM non è responsabile per ritardi o per la revoca della richiesta di collegamento.

#### **Articolo 9 - Omologazione**

1. Gli apparati del Cliente collegati al Punto Terminale della rete devono essere muniti delle previste omologazioni o autorizzazioni stabilite dalle normative europee in vigore.
2. In caso di mancato rispetto della suddetta disposizione il Cliente, oltre ad incorrere nelle sanzioni previste dalla normativa in vigore, sarà comunque tenuto al pagamento del traffico imputabile a tali apparati, nonché al risarcimento dei danni eventualmente arrecati.

#### **Articolo 10 - Uso degli impianti e delle infrastrutture di TIM**

1. È proibito al Cliente aprire, smontare o manomettere gli impianti e/o operare a qualsiasi titolo sulla rete, nonché rivolgersi ad estranei per eseguire riparazioni o effettuare manomissioni per qualsiasi fine.
2. Qualora il Cliente non rispetti tali obblighi, fatti salvi i rimedi di legge, TIM potrà procedere, previa sospensione del Servizio, alla risoluzione del contratto con le modalità di cui al successivo articolo 20 e richiedere il risarcimento di tutti i danni subiti.

#### **Articolo 11 - Verifiche tecniche**

1. Per effettuare eventuali verifiche all'impianto e agli apparati collegati alla rete, il Cliente deve consentire l'accesso nei propri locali al personale inviato da TIM, avendo concordato con gli uffici TIM la data e l'ora dell'intervento. Il personale sarà munito di apposito tesserino di riconoscimento.
2. In caso di rifiuto da parte del Cliente TIM, previo avviso scritto, può sospendere la fornitura del Servizio fintanto che il Cliente non consentirà l'accesso ai propri locali a garanzia del buon funzionamento della rete.

#### **Articolo 12 - Utilizzo del Servizio da parte di terzi**

1. Il Cliente può permettere ad altri di usufruire del Servizio ma non può chiedere un corrispettivo maggiore di quanto il Cliente medesimo sia

tenuto a corrispondere a TIM in relazione alle condizioni economiche vigenti.

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

#### **Articolo 13 - Uso improprio del Servizio**

1. Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare il Servizio nel rispetto delle leggi, dei regolamenti vigenti e delle Condizioni generali di Contratto. Qualsiasi uso difforme del Servizio configura inadempimento del Cliente, con risoluzione automatica del contratto ex articolo 1456 c.c. e fatto salvo il risarcimento integrale degli eventuali maggiori danni conseguenti.
2. Il Cliente non può effettuare né può consentire di effettuare dal proprio punto terminale comunicazioni o attività che rechino molestia, causino malfunzionamenti alla rete o violino le normative vigenti.
3. Il Cliente non può utilizzare il Servizio per esigenze diverse dalla comunicazione interpersonale e/o in immobili di cui non disponga legittimamente.
4. Il Cliente ha l'obbligo di attenersi ai criteri di buona fede e correttezza nell'uso e nella fruizione del Servizio, astenendosi dal conseguire utilità ulteriori rispetto a quelle tipiche del Servizio quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, conseguire o far conseguire a terzi, ovvero ad altre numerazioni, ricariche, o accrediti di traffico.
5. TIM si riserva la facoltà di sospendere e/o cessare l'applicazione delle condizioni tariffarie base del Servizio o, anche a norma dell'art. 21.9, l'applicazione delle eventuali offerte tariffarie specifiche, in caso di utilizzo improprio e/o abuso del Cliente ai sensi del presente articolo, pretendendo il pagamento dell'intero consumo di traffico effettuato, valorizzato secondo le condizioni tariffarie a consumo dell'offerta denominata "Teleconomy Light".
6. Fatto salvo ogni altro rimedio di legge e ogni altra misura prevista dalle presenti Condizioni Generali, TIM potrà sospendere immediatamente la fornitura del Servizio e risolvere il Contratto a norma dell'art. 20, qualora il Cliente ne faccia l'uso improprio indicato nei commi precedenti, dando, se del caso, idonea comunicazione dell'illecito alle autorità competenti.

#### **Articolo 14 - Corrispettivi per il Servizio e modalità di pagamento**

1. Il Cliente è tenuto al pagamento in favore di TIM, per le prestazioni oggetto delle presenti condizioni generali, di:

- un contributo una tantum per l'attivazione del Servizio;
- un canone di abbonamento con la cadenza indicata nel Profilo Commerciale e/o dalle Offerte/Opzioni di pricing attivate sulla linea;
- un importo per il traffico e le prestazioni fruitive come previsto dal Profilo Commerciale e/o dalle Offerte/Opzioni di pricing attivate sulla linea.

Qualora il Cliente abbia scelto un'Offerta che preveda il pagamento rateale del contributo di attivazione del servizio e/o abbia scelto il pagamento rateale della quota di adesione e receda dal Contratto, in entrambi i casi sarà mantenuta attiva la rateizzazione fino alla scadenza del piano rateale così come prevista nel contratto stesso, salvo che il Cliente abbia richiesto, nella comunicazione di recesso, o in un momento successivo, di pagare le rate residue in un'unica soluzione.

2. Il totale degli importi addebitati in fattura è maggiorato di IVA e di eventuali altri oneri di legge.

TIM si riserva la facoltà di prevedere, nell'ambito di specifiche offerte, condizioni economiche che contemplino nel tempo l'aumento dei costi a carico del Cliente, per un ammontare percentuale pari alla variazione annuale dell'indice dei prezzi al consumo (IPCA), non tenendo conto di eventuali valori negativi dello stesso. La variazione dell'IPCA potrà, sempre nell'ambito di specifiche offerte, essere maggiorata di un coefficiente percentuale predeterminato, per tener conto della variazione dei costi sostenuti da TIM. L'incremento percentuale del costo dei Servizi, dato dalla somma dell'IPCA e dell'eventuale applicazione di detto coefficiente di maggiorazione predeterminato, non potrà complessivamente superare il valore del 10%. Il Profilo Commerciale del Servizio, prima che il Cliente sia vincolato dal contratto con TIM, descriverà le modalità e la periodicità con cui il suddetto adeguamento sarà effettuato, unitamente alle comunicazioni informative previste.

3. I contributi, i canoni, gli importi per le prestazioni fruitive, ivi incluse le Offerte di pricing nonché i costi della manutenzione sono pubblicizzati da TIM e direttamente consultabili da parte della Clientela attraverso i seguenti canali: Servizio Clienti 191 o, nel caso di Grandi

Aziende, il Numero Verde 800.191.101 e sito [timbusiness.it](http://timbusiness.it)

4. Il Cliente è tenuto a pagare la fattura entro la data di scadenza nella stessa indicata e secondo le modalità previste nel presente articolo.

5. I canoni per l'abbonamento al Servizio sono pagati posticipatamente rispetto all'utilizzo del Servizio salvo se diversamente previsto nel Profilo Commerciale relativo al Servizio; il pagamento per il traffico svolto incluso l'importo alla risposta, salvo diverse specifiche offerte, e per le prestazioni fruitive avviene in modo posticipato. I consumi di traffico vengono rilevati dagli appositi apparati di centrale sulla base del tempo di fruizione. Per alcuni tipi di servizi TIM può rilevarne i consumi sulla base degli scatti rilevati dai contatori di centrale.

6. TIM invia la Fattura al Cliente con la cadenza indicata, in alternativa, nella Proposta di Attivazione, nell'Offerta Commerciale oppure nell'apposito Modulo Cadenza Fatturazione ove previsto, entro 15 giorni dalla data di scadenza dei pagamenti. Eventuali variazioni del Ciclo di fatturazione verranno comunicati con congruo anticipo al Cliente, ferma restando la facoltà del Cliente di recedere dal contratto ai sensi del precedente articolo 3. Le spese postali di spedizione della copia analogica sono addebitate al Cliente.

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

TIM emetterà la Fattura nei termini e modalità stabile dalla legge IVA (DPR n. 633/72).

La data di ricezione della Fattura da parte del Cliente è quella indicata nella "ricevuta di consegna" della Fattura, inviata a TIM da SdI.

TIM trasmetterà al Cliente la Copia Analogica comunicando, nel contempo, che in caso di mancato recapito della Fattura, la stessa rimane a disposizione nell'Area Riservata del sito web dell'Agenzia delle Entrate. La copia analogica sarà resa disponibile nell'Area Clienti [timbusiness.it](http://timbusiness.it) o per le Grandi Aziende, nell'Area Clienti [mybusiness.it](http://mybusiness.it). Per visualizzare la Copia Analogica il Cliente dovrà effettuare la registrazione al sito [timbusiness.it](http://timbusiness.it) o per le Grandi Aziende sul sito [mybusiness.it](http://mybusiness.it). Il Cliente che non richiede la domiciliazione bancaria o postale della Fattura e non configura il servizio "Conto solo on line" riceverà anche la Copia Analogica, con addebito, per ogni Copia Analogica prodotta, di un



importo pari a 3,90 euro IVA esclusa, comprensivo delle spese di spedizione.

7. TIM, a richiesta del Cliente e in conformità a quanto previsto dal Regolamento 2016/679/EU (Regolamento generale sulla protezione dei dati) e dalle ulteriori disposizioni normative vigenti in materia di protezione dei dati personali, fornisce gratuitamente la documentazione di tutte le comunicazioni telefoniche, con le ultime tre cifre oscurate, effettuate dal Cliente sulla base di un proprio sistema interno di rilevazioni. Nel caso di reiterato reclamo TIM, se il Cliente ne farà richiesta ai sensi del Regolamento 2016/679/EU (Regolamento generale sulla protezione dei dati) e delle ulteriori disposizioni normative vigenti in materia di protezione dei dati personali, fornirà la documentazione dettagliata del traffico effettuato con visibilità completa di una o più numerazioni in uscita in contestazione. TIM rende altresì disponibile alla Clientela, alle condizioni economiche vigenti, un servizio automatico di informazione sui consumi di traffico effettuati.

8. TIM invierà al Cliente le copie analogiche e/o le comunicazioni all'indirizzo postale indicato dal Cliente.

Il Cliente con servizi di posta elettronica attivati potrà ricevere da TIM all'indirizzo elettronico da lui indicato le copie analogiche e/o le specifiche comunicazioni della disponibilità della documentazione di cui al successivo comma 9 anche, od esclusivamente, qualora Cliente fruitore del servizio gratuito Conto on Line, via internet.

Nel caso in cui il Cliente sia una pubblica amministrazione soggetta all'applicazione del DM 55 del 03.04.2013 ("Regolamento in materia di emissione, trasmissione e ricevimento della fattura elettronica da applicarsi alle amministrazioni pubbliche ai sensi dell'articolo 1, commi da 209 a 213, della legge 24/12/2007, n. 244"), lo stesso dovrà fornire a TIM il Codice Ufficio di destinazione delle fatture elettroniche ivi previsto.

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

9. TIM rende disponibili al Cliente le copie analogiche e/o le comunicazioni, nonché la documentazione dettagliata del traffico richiesta dal Cliente stesso, anche sui propri siti internet con specifico accesso riservato e il Cliente può, in

qualsiasi momento, chiedere di modificare le modalità di consultazione/ricezione, della suddetta documentazione.

10. Nel caso in cui il Cliente si configuri come soggetto ricadente nell'ambito di applicazione dell'art. 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136, resta inteso che:

a) TIM assume gli obblighi, ivi previsti, di tracciabilità dei flussi finanziari, applicabili alle prestazioni oggetto del presente Contratto;

b) il presente Contratto si risolve in tutti i casi in cui le transazioni ad esso relative siano effettuate con modalità diverse da quelle previste dalla suddetta norma per le prestazioni oggetto del presente contratto.

11. La modalità di pagamento ordinaria delle fatture è tramite bollettino postale.

In alternativa, il Cliente può richiedere la domiciliazione per il pagamento delle fatture TIM su proprio conto corrente o su propria carta di credito.

Qualora il Cliente dovesse richiedere la domiciliazione su un conto corrente bancario non radicato in Italia, lo stesso dovrà fornire a TIM il codice di identificazione bancaria (BIC) associato a tale conto corrente, in mancanza la domiciliazione non potrà andare a buon fine.

Il Cliente prende atto e accetta che ai fini dell'utilizzo degli schemi di addebito diretto SEPA, farà fede la classificazione del Cliente/Titolare del conto corrente sul quale viene attivata la domiciliazione del pagamento, così come effettuata da parte del Prestatore di servizi di pagamento (di seguito PSP), secondo le previsioni del decreto lgs. n. 11/2010.

In base alla suddetta classificazione troveranno applicazione, in via alternativa, due differenti schemi di addebito diretto SEPA: per soggetti debitori classificati come "consumatore" o "non consumatore".

Il Cliente/Titolare del conto corrente è consapevole della necessità di verificare la classificazione assegnatagli dal proprio PSP e di verificare con lo stesso i profili operativi e le regole dello schema di addebito SEPA utilizzato.

La classificazione del Cliente debitore effettuata dal PSP potrebbe non coincidere con la classificazione commerciale risultante a TIM al momento della raccolta della richiesta domiciliazione, pertanto il Cliente accetta sin d'ora ogni conseguenza derivante dalla diversa classificazione effettuata dal PSP.

Per finalizzare la procedura di domiciliazione con addebito diretto SEPA in conto, nel caso di eventuale non coincidenza tra la classificazione commerciale di TIM e quella del PSP, il Cliente autorizza TIM a riproporre al PSP il mandato di addebito diretto secondo lo schema SEPA coerente con la classificazione effettuata dal PSP stesso.

Il Cliente potrà confermare l'associazione del presente Contratto ad una delle domiciliazioni già attive ed esistenti mediante la compilazione e sottoscrizione dell'apposita voce della Proposta di Attivazione sezione "ADDEBITO DIRETTO SU CONTO CORRENTE - ASSOCIAZIONE A DOMICILIAZIONE GIA' ESISTENTE", indicando il Codice Riferimento Mandato della domiciliazione che intende associare alla richiesta di pagamento, o tramite i consueti canali messi a disposizione da TIM.

In caso di incompleta o non corretta indicazione dell'esistente domiciliazione alla quale associare il presente Contratto (ad esempio perché il Cliente non disponga del Codice Riferimento Mandato), il Cliente dovrà compilare e sottoscrivere l'apposita sezione "AUTORIZZAZIONE PER L'ADDEBITO IN CONTO CORRENTE DELLE DISPOSIZIONI SEPA BUSINESS-TO-BUSINESS DIRECT DEBIT" della Proposta di Attivazione.

In tal caso, qualora TIM verifichi che sulle coordinate del conto corrente indicate dal Cliente in tale sezione esista già una domiciliazione attiva con Codice Riferimento Mandato che inizia con acronimo "MU" (Mandato Unico), gli addebiti relativi al presente Contratto verranno effettuati da TIM utilizzando tale domiciliazione. In caso contrario, cioè qualora TIM verifichi che il Codice Riferimento Mandato non inizi con acronimo "MU", provvederà a creare una nuova domiciliazione sulla base delle informazioni di conto corrente indicate dal Cliente nella suddetta sezione "AUTORIZZAZIONE PER L'ADDEBITO IN CONTO CORRENTE DELLE DISPOSIZIONI SEPA BUSINESS-TO-BUSINESS DIRECT DEBIT" della Proposta di Attivazione.

Qualora il Cliente non intenda associare il presente Contratto ad una domiciliazione esistente, ma ad una nuova domiciliazione, dovrà fornire i dati per l'attivazione della stessa mediante la compilazione e sottoscrizione dell'apposita sezione "AUTORIZZAZIONE PER L'ADDEBITO IN CONTO CORRENTE DELLE DISPOSIZIONI SEPA BUSINESS-TO-BUSINESS DIRECT DEBIT" della Proposta di Attivazione o

tramite i consueti canali messi a disposizione da TIM.

Il Cliente prende atto e accetta che, qualora abbia già attiva una domiciliazione su conto corrente per il pagamento di uno o più servizi fissi o mobili, l'eventuale revoca della stessa effettuata tramite il proprio PSP comporta la cessazione dell'associazione a tale domiciliazione di tutti i contratti/servizi alla stessa abbinati, con il conseguente passaggio alla modalità di pagamento tramite bollettino postale. Qualora il Cliente abbia già attiva una domiciliazione su conto corrente per il pagamento di uno o più servizi fissi o mobili ed intenda modificare la modalità di pagamento di uno o più servizi fissi o mobili associati a tale domiciliazione, tale variazione sarà possibile solo contattando il Servizio Clienti TIM.

#### **Articolo 15 - Variazioni contrattuali**

TIM, ove possibile, e secondo quanto previsto dalla normativa vigente, si riserva il diritto di variare unilateralmente le condizioni contrattuali, anche economiche, riportate nel Profilo Commerciale, determinando i nuovi corrispettivi tramite comunicazione al Cliente, su supporto durevole, in modo chiaro e comprensibile.

Le modifiche saranno attuate da TIM decorsi 30 (trenta) giorni dalla avvenuta comunicazione al Cliente.

Il Cliente, tranne nel caso di modifiche a suo vantaggio, o di carattere amministrativo senza alcun effetto negativo a suo carico o imposte dalla normativa, avrà diritto - entro 60 (sessanta) giorni dalla data di comunicazione della variazione contrattuale - di recedere dal contratto ovvero di cambiare Operatore, senza incorrere in alcuna penale né costi di disattivazione. Il recesso del Cliente potrà avvenire con le modalità di cui al precedente articolo 3.

#### **Articolo 16 - Mezzi di garanzia**

1. Fatto salvo il caso in cui al momento della richiesta di attivazione dell'abbonamento, il Cliente richieda la domiciliazione del pagamento delle fatture su un proprio conto corrente, postale o bancario, o su una propria carta di credito, ovvero concordi con TIM la prestazione di altri idonei mezzi di garanzia, lo stesso è tenuto a versare in anticipo, a richiesta di TIM, una somma corrispondente al presumibile ammontare delle conversazioni che effettuerà in un Ciclo di fatturazione. Per ogni nuovo abbonamento

l'ammontare dell'anticipo sarà concordato con il Cliente sulla base del tipo di attività svolta e comunque detta somma sarà stabilita in una entità minima pari al contributo di attivazione.

2. L'anticipo conversazioni è addebitato con la prima fattura di traffico immediatamente successiva all'attivazione.

Il mancato rilascio dei mezzi di garanzia costituisce condizione risolutiva dell'abbonamento, ai sensi dell'art. 1456 c.c.

3. La somma versata a titolo di anticipo conversazioni non costituisce deposito e verrà restituita al Cliente decorsi 90 giorni dalla cessazione dell'abbonamento, in conformità dell'art. 1851 c.c., con la conseguente facoltà per TIM di effettuare la compensazione a fronte di eventuali importi dovuti dal Cliente.

4. L'anticipo conversazioni viene restituito di norma a compensazione dell'ultima fattura da inviarsi entro 90 giorni dalla cessazione del contratto. Qualora nell'ultima fattura non vi sia sufficiente capienza la restante somma verrà restituita successivamente con l'aggiunta degli interessi legali calcolati a partire dalla data di scadenza dell'ultima fattura.

5. Al Cliente che abbia versato l'anticipo conversazioni è, in ogni momento, concessa la facoltà di richiedere la domiciliazione delle fatture su proprio conto corrente, postale o bancario, o su una propria carta di credito, ovvero concordare con TIM la prestazione di altri idonei mezzi di garanzia.

In tal caso avrà diritto alla restituzione dell'anticipo conversazioni in conformità dell'art. 1851 c.c., tramite accredito nelle fatture immediatamente successive.

#### **Articolo 17 - Reclami riguardanti gli importi addebitati in fattura**

1. I reclami relativi ad importi addebitati in fattura dovranno essere inviati all'indirizzo indicato nella copia analogica entro i termini di scadenza della fattura in contestazione. Saranno salvi i casi di ritardo nel recapito della fattura opponibili validamente dal Cliente.

2. In caso di reclamo il Cliente sarà comunque tenuto al pagamento, entro la data di scadenza della fattura, di tutti gli importi non oggetto del reclamo addebitati nella fattura stessa.

3. L'esito del reclamo è comunicato al Cliente per iscritto entro 30 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto.

4. Nel caso in cui il Cliente non paghi entro la scadenza indicata in fattura gli addebiti oggetto di reclamo, TIM sospende, fino alla comunicazione al Cliente dell'esito del reclamo stesso, l'applicazione di quanto previsto negli articoli 18 e 19 concernenti rispettivamente le penali e la sospensione dei servizi per ritardato pagamento. Rimane comunque fermo che, ove il reclamo non sia stato accettato, il Cliente è tenuto a pagare la predetta indennità a decorrere dalla data di scadenza indicata in fattura.

5. In caso di frode denunciata che abbia come oggetto l'uso indebito da parte di terzi soggetti del collegamento di rete effettuato al di fuori dei locali nei quali è posto il terminale di utente, i pagamenti relativi all'asserito traffico fraudolento oggetto di denuncia rimarranno sospesi sino alla definizione della procedura di reclamo, descritta nel presente comma ovvero sino alla definizione del tentativo di conciliazione, così come previsto dalla Delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche e integrazioni. I pagamenti sospesi saranno addebitati al Cliente in caso di insussistenza di manomissione del collegamento di rete.

Ove sia riscontrata la fondatezza del reclamo anche nell'ipotesi di frode accertata, e siano stati già pagati tutti gli importi addebitati sulla fattura, TIM provvederà alla restituzione dei suddetti importi comprensivi degli interessi legali per il periodo intercorrente tra l'avvenuto pagamento e la data del rimborso.

6. Qualora il reclamo non sia stato accolto e, conclusasi l'eventuale procedura di conciliazione in essere con le Associazioni dei Consumatori, il Cliente non abbia ancora pagato, la somma contestata dovrà essere pagata entro la data comunicata da TIM tramite la lettera di definizione del reclamo e/o della conciliazione. Quanto dovuto a titolo di indennità è calcolato a decorrere dalla data di scadenza della fattura contestata e sarà addebitato su una successiva fattura.

7. Ove sia riscontrata la fondatezza del reclamo, TIM provvede alla restituzione degli eventuali importi pagati dal Cliente, operando eventualmente anche in compensazione nella successiva fattura e rimborsando al Cliente gli interessi legali per il periodo intercorrente tra l'avvenuto pagamento e la data del rimborso.

#### **Articolo 18 - Indennità di ritardato pagamento**



1. In caso di ritardato pagamento degli importi addebitati in fattura alla scadenza ivi indicata, il Cliente deve versare a TIM un'indennità di ritardato pagamento a titolo di penale pari:

- al 2% dell'importo indicato in fattura e rimasto insoluto se il pagamento sarà effettuato dal 1° al 15° giorno solare successivo alla data di scadenza, oppure;
- al 4% dell'importo indicato in fattura e rimasto insoluto se il pagamento sarà effettuato dal 16° al 30° giorno solare successivo alla data di scadenza, oppure;
- al 6% dell'importo indicato in fattura e rimasto insoluto se il pagamento sarà effettuato dopo il 30° giorno solare dalla data di scadenza; l'applicazione della predetta indennità del 6% sarà effettuata sino alla risoluzione contrattuale.

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

3. L'indennità di cui al comma 1 sarà addebitata da TIM nella prima fattura utile successiva al pagamento della fattura rimasta, in tutto o in parte, insoluta. Nel caso di risoluzione contrattuale l'indennità sarà addebitata con la fattura emessa successivamente alla comunicazione di risoluzione inviata al Cliente.

4. Al fine di assicurare il pieno adempimento degli obblighi assunti nei confronti di TIM il Cliente, intestatario di più contratti, autorizza TIM a rivalersi delle somme insolute relative al presente contratto, su qualsiasi altro contratto vigente tra il Cliente e TIM relativo ai servizi disciplinati dalle presenti o da altre condizioni generali, anche riferite al noleggio e/o alla vendita di prodotti; a tal fine il Cliente acconsente altresì ad eventuali compensazioni da parte di TIM tra gli insoluti del Cliente di cui al presente contratto ed eventuali crediti del Cliente nei confronti di TIM relativi a qualsiasi altro contratto tra di essi vigente.

#### **Articolo 19 - Sospensione per ritardato pagamento**

1. Il Cliente è tenuto al pagamento della fattura entro la data di scadenza ivi riportata.
2. Fermi restando gli altri casi di sospensione dei Servizi e quanto disposto in materia di indennità

per ritardato pagamento, in caso di mancato pagamento della Fattura TIM può sospendere i Servizi dando al Cliente un preavviso tramite raccomandata con avviso di ricevimento o tramite Posta Elettronica Certificata (PEC) di almeno 40 Giorni...

3. La sospensione del Servizio nel caso in cui il Cliente sia intestatario di più contratti, si applica a tutti i servizi fatturati congiuntamente nella fattura insoluta.

4. Il Cliente a cui sia stato sospeso il Servizio, per ottenerne il ripristino prima che il relativo abbonamento sia risolto, è tenuto a corrispondere a TIM quanto dovuto a qualsiasi titolo, ragione o causa. Il Servizio verrà riattivato entro due giorni lavorativi successivi alla comunicazione dell'avvenuto pagamento della somma dovuta e previo relativo accertamento da parte di TIM. In ogni caso il Cliente avrà la possibilità di utilizzare i numeri di emergenza così come stabilito all'articolo 31.

#### **Articolo 20 - Risoluzione contrattuale**

Trascorsi 15 giorni dalla data di sospensione del Servizio, determinatasi per qualsiasi causa, TIM può risolvere di diritto l'abbonamento, decorsi 10 (dieci) giorni dal preavviso, comunicato al Cliente a mezzo lettera raccomandata o via PEC, ai sensi dell'art. 1454 c.c.. In tal caso il Cliente sarà tenuto a corrispondere gli importi dovuti relativamente al Servizio fruito fino alla data dell'avvenuta risoluzione e, in applicazione di quanto previsto nella Delibera n. 487/18/CONS, la commissione dovuta per le prestazioni di disattivazione in caso di cessazione della linea come indicato nel Profilo Commerciale. TIM si riserva la facoltà di cedere a società terze tutte le somme di cui sia rimasta creditrice all'atto della cessazione del contratto nel rispetto delle disposizioni di cui all'art. 1264 c.c..

#### **Articolo 21 - Offerte/Opzioni di Pricing**

1. Il Cliente intestatario del presente Contratto può richiedere l'attivazione di Offerte di Pricing e/o eventuali Opzioni. L'attivazione dell'Offerta avverrà entro 10 (dieci) giorni dalla data di registrazione della richiesta del Cliente, compatibilmente con le necessarie verifiche tecniche.

Si intende per Offerta/Opzione di pricing la modalità di valorizzazione dei consumi relativi al traffico uscente sviluppato dalle linee telefoniche del Cliente verso numerazioni di rete fissa e/o

mobile con le eccezioni previste nel Profilo commerciale della specifica Offerta/Opzione prescelta dal Cliente.

2. Il corrispettivo previsto per l'Offerta e le Opzioni è aggiuntivo rispetto al canone dovuto per l'abbonamento al servizio telefonico di base di TIM, fatte salve eventuali eccezioni previste dal Profilo Commerciale scelto dal Cliente.

3. TIM restituirà al Cliente depositi cauzionali o anticipi dallo stesso eventualmente versati entro il termine di 180 (centottanta) giorni che decorre dalla data di cessazione del Contratto. Decorso 90 (novanta) giorni dalla cessazione del Contratto, TIM restituirà tali depositi o anticipi maggiorati di un interesse pari a quello previsto dalle Condizioni Generali di contratto per l'Accesso al servizio telefonico di base in merito al ritardato pagamento.

4. In caso di adesione ad Offerte/Opzioni che comportino la navigazione in Internet la velocità di navigazione riportata nella descrizione delle singole offerte dipende da molteplici e variabili fattori tecnici, quali la distanza della rete d'accesso che separa la sede del Richiedente dalla centrale cui è attestata la linea telefonica, il livello di congestione della rete internet, i server dei siti web cui il Richiedente si collega, e le caratteristiche del modem e del computer in dotazione. In ciascun Profilo Commerciale e/o descrizione del Servizio sono riportate le informazioni sulle prestazioni fornite con il Servizio, tra cui quelle relative alla tecnologia utilizzata per l'accesso e alle caratteristiche minime che il sistema di accesso del Richiedente deve possedere al fine dell'integrale e corretta fruizione dello stesso. Le suddette informazioni, insieme alle informazioni concernenti le misurazioni statistiche che vengono effettuate periodicamente da TIM nell'ambito degli indicatori di qualità previsti dalle delibere 131/06/CSP e 244/08/CSP sono anche pubblicate sul sito [timbusiness.it](http://timbusiness.it).

5. Ferma restando la validità ed efficacia delle presenti Condizioni generali di contratto per l'accesso al servizio telefonico di base, TIM potrà recedere dall'Offerta/Opzioni in qualsiasi momento dandone comunicazione scritta al Cliente con un preavviso di 30 (trenta) giorni, mediante lettera raccomandata a.r. anticipata via mail. Il Cliente potrà recedere dall'Offerta/Opzioni in qualsiasi momento dandone comunicazione con le modalità di cui al precedente articolo 3.1. In caso di recesso

dall'Offerta da parte del Cliente, lo stesso è tenuto a pagare a TIM gli importi dovuti fino alla data di efficacia del recesso.

6. Ogni Offerta non è compatibile con altri tipi di agevolazione del traffico telefonico già presenti sulla/e linea/e telefonica/che indicata/e nel Contratto sulla/e quale/i si applica l'Offerta e pertanto, salvo specifica indicazione di TIM, l'applicazione dell'Offerta comporta l'immediata cessazione di qualsiasi altra offerta di fonia precedentemente applicata sulla linea.

7. In caso di trasloco di una o più linee telefoniche ovvero di richiesta di cambio numero da parte del Cliente TIM si impegna a garantire, ove tecnicamente possibile, la continuità dell'Offerta. TIM provvederà ad avvertire il Richiedente nel caso risulti impossibile garantire la continuità dell'Offerta.

8. Fatti salvi i casi di dolo o colpa grave, TIM non risponde dei danni subiti dal Cliente o da terzi causati dall'utilizzo dell'Offerta.

9. E' fatto divieto al Cliente di fare un uso improprio dell'Offerta/Opzione prescelta. In caso di utilizzo improprio e/o fraudolento dell'Offerta/Opzione da parte del Cliente e/o di terzi, TIM si riserva il diritto di sospendere e/o cessare immediatamente l'applicazione dell'Offerta/Opzione stessa senza preavviso, fatto salvo il diritto al risarcimento del danno.

#### **Articolo 22 - Cambio Numero**

1. TIM può modificare per ragioni tecniche il numero telefonico assegnato al Cliente, dando allo stesso almeno 90 giorni solari di preavviso, avvertendolo per iscritto.

2. In questo caso TIM si impegna a fornire un servizio di informazione senza costi per il Cliente, circa la modifica del numero, per un periodo di 45 giorni solari a decorrere dalla data di modifica del numero. Il periodo di fonia gratuita è esteso per un periodo di ulteriori 15 giorni se la richiesta di cambio numero ricade nel periodo compreso dal 1 luglio al 31 agosto. Sono fatte salve le ragioni di riservatezza nei casi di cui all'articolo 23.

3. Se TIM effettua il cambio numero senza ottemperare a quanto sopra previsto, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al successivo articolo 26 ed avrà la possibilità di richiedere il maggior danno subito, come previsto dal Codice Civile.

4. A richiesta del Cliente è prolungato, a pagamento, il servizio di informazione di cambio

numero per il periodo massimo del successivo quadrimestre.

5. Il Cliente può richiedere a TIM che il messaggio di cambio numero sia fornito anche in una lingua diversa dall'italiano. Questo servizio viene reso compatibilmente con le risorse tecniche disponibili ed è a pagamento tranne nei casi previsti per legge.

6. Il Cliente può richiedere a TIM di cambiare il proprio numero. Sarà data priorità alle richieste originate da molestie per le quali sia stata sporta denuncia all'Autorità Giudiziaria.

7. Il cambio numero avviene in totale esenzione spese per il Cliente solo nel caso di disagi causati per assegnazione, da parte TIM di numeri liberi da poco tempo.

8. Il servizio di cui al comma precedente è fornito compatibilmente con le risorse tecniche disponibili ed è a pagamento secondo le condizioni economiche vigenti. Della data di cambiamento del numero sarà fornita tempestiva comunicazione.

9. TIM nell'assegnare i numeri ai Clienti utilizzerà un criterio che tenga conto di quelli liberi da maggior tempo.

### **Articolo 23 - Elenco telefonico dell'area geografica di appartenenza**

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

2. Il Cliente può richiedere gratuitamente di non essere incluso nell'elenco abbonati, di ottenere che il suo indirizzo sia in parte omissivo e, se ciò è fattibile dal punto di vista linguistico, di non essere contraddistinto da un riferimento che ne rilevi il sesso.

3. Il Cliente ha altresì diritto, previa richiesta, a che i suoi dati personali non siano utilizzati per l'invio di materiale pubblicitario.

4. TIM aggiorna l'elenco telefonico dell'area geografica di appartenenza con cadenza annuale e lo mette a disposizione del Cliente, facendolo recapitare nel luogo dove è ubicato l'impianto telefonico, addebitando in fattura le sole spese di recapito. Nulla è dovuto al personale addetto alla consegna degli elenchi telefonici.

5. In ogni caso, anche in relazione a quanto previsto al successivo articolo 33, le condizioni di cui al presente articolo verranno tempestivamente adeguate alle norme che di

volta in volta disciplineranno la protezione dei dati personali e la riservatezza delle comunicazioni.

### **Articolo 24 - Subentro**

1. Il cambiamento della persona fisica o giuridica, impresa, ente o associazione, a cui l'abbonamento è intestato è soggetto al pagamento dell'indennità di subentro. L'indennità di subentro non è dovuta nei casi di successione a titolo universale o particolare.

2. L'indennità di subentro non è inoltre dovuta nei casi di trasformazione della denominazione o della ragione sociale o di cambio del titolare di impresa.

3. Il subentrante, in qualità di cessionario del contratto di abbonamento, assume la medesima posizione giuridica del precedente intestatario, succedendo in tutti i crediti ed accollandosi tutti i debiti derivanti dal rapporto contrattuale, ivi inclusi eventuali debiti inerenti a prestazioni già eseguite.

### **Articolo 24-bis - Subentro per gli operatori alternativi**

Le richieste di subentro presentate da un operatore alternativo sono condizionate al rispetto da parte dell'operatore alternativo delle condizioni sottoindicate che l'operatore alternativo comunicherà a TIM:

- dichiarazione di autorizzazione al subentro in originale del Cliente, attestante la veridicità di quanto dichiarato dall'operatore alternativo;

- la disponibilità, a titolo di locazione o di proprietà, del locale in cui la linea risulta attestata;

- la proprietà dell'apparecchiatura attestata sulla linea su cui opererà il subentro;

- l'utilizzo della linea oggetto del subentro esclusivamente per proprie esigenze strumentali e/o del proprio personale.

Le medesime condizioni devono essere rispettate dall'operatore alternativo anche in caso di richieste di attivazione del Servizio, così come previsto dall'articolo 1, comma 3 delle presenti condizioni generali.

### **Articolo 25 - Trasloco**

1. Il Cliente che intende traslocare la propria linea telefonica deve darne comunicazione a TIM che provvederà all'effettuazione del trasloco entro 10 gg dalla richiesta del Cliente fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica, ovvero nei tempi concordati con il Cliente stesso mantenendo il medesimo

numero ove tecnicamente possibile. TIM indica al momento della richiesta la data di appuntamento, anche ove concordata con il Cliente, in cui è previsto l'intervento del tecnico presso il luogo di ubicazione dell'impianto. Le date potranno essere confermate o rimodulate da TIM anche tramite invio di SMS.

2. Il Cliente è tenuto a corrispondere il contributo previsto per il trasloco ed, altresì, eventuali diversi prezzi e corrispettivi determinati in conseguenza dello stesso, che dovranno essergli preventivamente comunicati.

3. Se il Cliente dichiara di non avere interesse a mantenere attivo, nel frattempo, l'impianto da traslocare, TIM sospenderà, a decorrere dalla data indicata dal Cliente, il Servizio fino a quando il trasloco non sarà effettuato.

4. In caso di morosità del Cliente, TIM non effettuerà il trasloco fino a quando il Cliente stesso non avrà provveduto a sanare la morosità pendente, come previsto nel precedente articolo.

5. Fatto salvo quanto previsto dal precedente comma 4, nei casi in cui TIM effettui in ritardo il trasloco rispetto ai tempi concordati ovvero alla data di appuntamento di previsto trasloco già indicata, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al successivo art. 26.

#### **Articolo 26 - Ritardi nell'adempimento degli obblighi assunti da TIM nella fornitura del Servizio**

1. Qualora TIM non rispetti i termini previsti per l'attivazione del Servizio, la riparazione di un guasto, la variazione del numero telefonico, l'effettuazione di un trasloco, di cui rispettivamente agli articoli 4.1, 7.2, 22.1, 22.2 e 25.1, il Cliente ha diritto ad un importo pari al 50% del canone corrisposto dal Cliente per ogni giorno lavorativo di ritardo incluso il sabato o di inadempimento delle condizioni di volta in volta stabilite, con espressa esclusione del maggior danno. In caso di ritardo nell'attivazione di un nuovo impianto o di un trasloco, ovvero di errore nella sospensione del servizio imputabile a TIM di cui al successivo articolo 27, detto importo viene riconosciuto automaticamente purché sia stata presentata apposita segnalazione di disservizio da parte del Cliente.

2. Il riconoscimento degli importi di cui sopra non trova applicazione se il ritardo è imputabile o comunque ascrivibile al Cliente ovvero a terzi diversi da TIM, considerando come TIM anche i suoi subfornitori/subappaltatori e comunque non

sia possibile rispettare i termini concordati o la data di appuntamento già indicata per cause non imputabili a TIM.

#### **Articolo 27 - Errori di sospensione del Servizio**

Qualora il Cliente venga sospeso dalla fornitura del Servizio per errore, ha diritto ad un importo pari al 50% del canone di abbonamento corrisposto dal Cliente per ogni giorno solare di sospensione indebita, con espressa esclusione del maggior danno.

#### **Articolo 28 - Errori nell'elenco telefonico**

1. In caso di errore nell'inserimento nell'elenco telefonico dell'area geografica di appartenenza del numero telefonico o del nominativo del Cliente indicati nella richiesta, TIM corrisponderà un importo pari a due canoni di abbonamento corrisposti dal Cliente e ove sia tecnicamente possibile, metterà gratuitamente a disposizione per due mesi un servizio vocale di segnalazione del numero corretto, con espressa esclusione del maggior danno.

2. In caso di omissione nell'inserimento del Cliente nell'elenco telefonico degli abbonati dell'area geografica di appartenenza, TIM corrisponderà un importo pari a quattro canoni di abbonamento corrisposti dal Cliente, con espressa esclusione del maggior danno.

3. TIM non è comunque responsabile né di eventuali errori nell'inserimento dei dati in elenco ad essa non imputabili né della veridicità di titoli o qualifiche ovvero di ogni altro dato e/o informazione dichiarati dal Cliente a TIM.

#### **Articolo 29 - Modalità di pagamento delle indennità**

TIM detrairà le indennità dovute al Cliente a partire dalla prima fattura utile operando in compensazione, e applicando - nel caso in cui non siano state riconosciute le indennità dovute sulla prima fattura utile - le stesse percentuali previste per l'indennità di cui all'articolo 18, ovvero provvederà alla loro liquidazione nei casi di cessazione del rapporto, salvo eventuali conguagli.

#### **Articolo 30 - Consumi anomali**

Nel caso si verificano consumi anomali ovvero si evidenzino comportamenti che determinino un rischio di danno economico per TIM, TIM si riserva di informare il Cliente, anche tramite messaggio fonico o un telegramma, e di inviare una fattura

anticipata e/o di sospendere, precauzionalmente, nei limiti di fattibilità tecnica ed informando, ove possibile, il Cliente l'accesso alle numerazioni/direttrici interessate dal traffico anomalo.

Tutti i servizi interessati dalla sospensione verranno ripristinati nella loro interezza non appena il Cliente avrà pagato il traffico sviluppato su detti servizi ed avrà prestato le ulteriori garanzie eventualmente richieste da TIM stessa. In ogni caso resta salva la facoltà del Cliente di ricorrere alla procedura di reclamo così come previsto nell'articolo 17.

#### **Articolo 30-bis - Disabilitazione delle chiamate**

1. TIM, in conformità a quanto previsto dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D.lgs. 259/2003) e dalle successive disposizioni regolamentari emanate dalle Autorità competenti, fornisce la linea telefonica disabilitata in modalità permanente verso alcune numerazioni relative ai servizi a sovrapprezzo e verso le numerazioni internazionali e satellitari di elevato costo, salvo richiesta contraria del Cliente. In alternativa, sempre a richiesta del Cliente, TIM fornisce specifiche prestazioni di blocco selettivo delle chiamate che consentono di abilitare-disabilitare la linea in modalità controllata dal Cliente, tramite l'utilizzo di un codice personale (PIN), verso determinate tipologie di numerazioni.

2. TIM informa i Clienti mediante comunicazione scritta e/o idonea campagna informativa riguardo alla disabilitazione permanente e alla disponibilità delle diverse prestazioni di autodisabilitazione a PIN, descrivendone i contenuti di dettaglio, le caratteristiche e le opzioni accessibili e praticabili tecnicamente attraverso procedure semplici e chiare. In ogni caso il Cliente può ottenere informazioni dettagliate sulla disabilitazione permanente o conoscere le caratteristiche dei diversi servizi di autodisabilitazione con PIN disponibili, chiamando il Servizio Clienti 191 o, nel caso di Grandi Aziende, il Numero Verde 800.191.101 oppure visitando il sito [www.timbusiness.it](http://www.timbusiness.it).

#### **Articolo 31 - Chiamate di emergenza e comunicazioni dirette al Cliente**

La sospensione del Servizio, per qualsiasi motivo disposta da TIM sulla base delle presenti condizioni generali di abbonamento, dovrà fare salva la possibilità di utilizzare i numeri di emergenza 112, 113, 114, 115, 118 e di ricevere

chiamate, come da disposizioni di legge, in tutti i casi in cui ciò è tecnicamente possibile.

#### **Articolo 32 - Informazioni fornite a TIM**

1. Il Cliente è tenuto a fornire le informazioni e/o i dati necessari per la fornitura del Servizio ed eventualmente quelle relative all'attività svolta in relazione all'utilizzo del Servizio stesso.

2. Le suddette informazioni, della cui veridicità è responsabile il Cliente, debbono essere rese a TIM che le mantiene riservate e complete.

3. A questo proposito il Cliente si impegna a comunicare al più presto, anche telefonicamente, qualunque cambiamento relativo a tali informazioni.

#### **Articolo 33 - Trattamento dei dati personali**

Il trattamento dei dati personali forniti dal Cliente per l'attivazione del Servizio avverrà nel rispetto del Regolamento 2016/679/EU (Regolamento generale sulla protezione dei dati) e delle ulteriori disposizioni normative vigenti in materia di protezione dei dati personali, con modalità idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza. I dati personali del Cliente saranno trattati per finalità connesse alla fornitura del Servizio e, previo suo consenso, per finalità ulteriori, come specificamente riportato da TIM nell'Informativa privacy, in allegato al contratto oppure consultabile al link [privacy sul sito gruppotim.it](http://privacy.sito.gruppotim.it).

#### **Articolo 34 - Qualità del Servizio**

TIM, in conformità agli obblighi stabiliti dalla normativa vigente e tenendo conto delle norme internazionali, trasmette periodicamente all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni una relazione contenente dati consuntivi sulla qualità del Servizio reso ed ogni altro indicatore utile eventualmente stabilito dalla normativa specifica emanata dalla predetta autorità e dai parametri individuati da TIM previsti nell'articolo 5 della Carta dei Servizi.

#### **Articolo 35 - Procedura di Conciliazione**

Il Cliente che, in relazione al rapporto contrattuale con TIM, lamenta la violazione di un proprio diritto od interesse ed intenda agire in via giudiziaria, deve preventivamente promuovere il tentativo obbligatorio di conciliazione secondo quanto previsto dalle vigenti norme emanate dalla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera 203/18/CONS e successive modifiche ed integrazioni.





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

Il presente documento, inviato al Cliente, intende assolvere anche agli obblighi di informazione ai quali è tenuto il fornitore del servizio in conformità con le disposizioni normative previste per i contratti a distanza e per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali (Codice del Consumo).

Le presenti condizioni generali sono soggette alle modifiche e/o integrazioni imposte con appositi atti e/o provvedimenti di carattere normativo e regolatorio.

\*\*\*

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341, comma 2 e 1342 del Codice Civile il Cliente dichiara di conoscere ed accettare espressamente, le clausole delle Condizioni generali di contratto per l'accesso al servizio telefonico di base di cui agli articoli: 18, comma 4 (Indennità di ritardato pagamento – rivalsa).