

## **CONDIZIONI GENERALI DEL CONTRATTO MULTIBUSINESS**

### **ART. 1 - CONDIZIONI GENERALI**

1.1 Le presenti condizioni, insieme alla Proposta di Attivazione, all'Offerta/Profilo Commerciale ed agli eventuali allegati, costituiscono, fatti salvi i richiami alle disposizioni di legge, l'intera disciplina del rapporto contrattuale. Ogni eventuale modifica apportata in ragione di accordi raggiunti con le strutture di commercializzazione indirette dovrà essere specificamente approvata per iscritto da TIM.

1.2 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. Profilo Commerciale del Servizio e suoi allegati;
3. Condizioni Generali di Contratto Multibusiness

### **ART. 2 - DEFINIZIONI**

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

**Apparato:** telefono cellulare, dotato o meno di tecnologia Near Field Communication (NFC), la PC Card/Internet key o il computer portatile, da utilizzare in mobilità, omologato per la connessione con la Rete e che, associato alla Carta SIM, o alla carta SIM NFC, consente la fruizione del Servizio da parte del Cliente. L'Apparato, purché omologato e comunque conforme ai requisiti essenziali previsti dalla normativa vigente e recante la marcatura CE, potrà anche non essere di proprietà del Cliente.

**Carta SIM (o USIM):** carta a microprocessore rilasciata al titolare del Contratto ed identificativa dello stesso la quale, inserita nell'Apparato, rende possibile l'accesso al Servizio e ai servizi forniti da TIM o da terzi resi disponibili attraverso specifiche applicazioni. La Carta SIM laddove dotata di tecnologia NFC ed inserita in apparati abilitati alla tecnologia NFC SIM based certificati da TIM, consente anche l'accesso a servizi NFC di TIM o di terzi attraverso specifici applicativi.

**Cliente:** la persona fisica o giuridica, pubblica o privata, che richiede la fornitura del Servizio per sé

stesso e/o per l'Utilizzatore Finale per assolvere le esigenze di comunicazione propria e/o degli Utilizzatori Finali stessi nell'ambito della propria attività imprenditoriale o professionale ovvero di impresa, arte o professione ovvero istituzionale. A parziale deroga di quanto precede alla persona fisica è consentito destinare alcune utenze a fini diversi da quelli imprenditoriali o professionali precedentemente indicati, ossia all'uso residenziale.

**Codice PIN:** codice personale di accesso al Servizio associato alla Carta SIM del Cliente da digitare sull'Apparato al fine di accedere al Servizio.

**Codice 4146:** il codice che l'Utilizzatore Finale deve anteporre al numero telefonico da chiamare o al quale inviare SMS, per classificare il Traffico come Traffico Personale.

**Contratto MultiBusiness e/o Contratto:** il contratto concluso secondo le modalità di cui all'articolo 4 e composto dal presente documento, dalla Proposta di Attivazione, dall'Offerta/Profilo Commerciale e dagli eventuali ulteriori allegati sottoscritti dalle Parti.

**Credito Residuo:** valore presente sulla Carta SIM ricaricabile relativo al traffico acquistato dal Cliente attraverso i canali di Ricarica e/o Ricarica Automatica e non utilizzato (escluso il traffico maturato grazie a sconti, bonus e/o promozioni).

**Codice IMEI (International Mobile Equipment Identity):** codice seriale di 15 cifre necessario per identificare e registrare univocamente sulla Rete l'apparato telefono cellulare.

**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

**Offerta e/o Profilo Commerciale:** termini e condizioni di fornitura del Servizio ivi incluse le condizioni economiche del piano tariffario.

**Rete:** sistema di telecomunicazioni radiomobili (network) tramite il quale viene espletato il Servizio.

**Ricarica:** acquisto di traffico prepagato attraverso i diversi canali abilitati (ad es. sportelli bancomat, postamat, carta di credito, negozi...)

**Ricarica Automatica:** acquisto di traffico per importi predeterminati, mediante addebito degli stessi nella Fattura del Cliente.

**Roaming Internazionale:** abilitazione del Cliente ad utilizzare il Servizio fuori dei confini nazionali, attraverso l'utilizzo della rete dei gestori esteri che hanno sottoscritto specifici accordi con TIM.

**Servizio:** il servizio di comunicazioni mobili e personali in tecnica digitale. Si distingue in:

- Servizio base: servizio di fonia e dati, che TIM fornisce al Cliente con l'accettazione della proposta contrattuale dallo stesso formulata.

- Servizi aggiuntivi: tutti i servizi opzionali, non inclusi nel servizio base, la cui fornitura è subordinata alla specifica richiesta di attivazione da parte del Cliente, fra i quali sono comprese anche le offerte TIM TUO, TIM DUO o RICARICA TIM TUO, con addebito all'Utilizzatore Finale del Traffico Personale.

**Tassa di concessione governativa:** tassa di concessione governativa sul servizio radiomobile pubblico terrestre di comunicazione di cui all'art. 21 della Tariffa annessa al D.P.R. 26 Ottobre 1972, n. 641.

**TIM:** Telecom Italia S.p.A. o TIM S.p.A., con sede in Milano, Via Gaetano Negri 1, c.f., partita IVA e numero d'iscrizione al Registro delle Imprese di Milano 00488410010 e al Registro A.E.E. IT08020000000799; Casella PEC: telecomitalia@pec.telecomitalia.it

**Traffico:** comunicazioni in fonia, dati e SMS/MMS (nazionali, internazionali, in roaming, automatiche e tramite operatore) effettuate dal Cliente e/o dall'Utilizzatore Finale della Carta SIM, nonché comunicazioni e trasmissioni ricevute qualora sia previsto l'addebito al chiamato, comprensive anche dell'eventuale Traffico Personale.

**Traffico Personale:** comunicazioni in fonia (nazionali, internazionali, in roaming originato) e SMS (nazionali, internazionali) effettuate dall'Utilizzatore Finale della Carta SIM anteposando il codice 4146 al numero telefonico che si intende contattare o al quale inviare l'SMS, il cui costo è addebitato al Cliente, fatte salve le ipotesi di fatturazione diretta all'Utilizzatore Finale del Traffico Personale eventualmente attive sulle utenze.

**Uso Pattuito:** un utilizzo del Servizio secondo un profilo standard di traffico che rispetta i parametri indicati nell'articolo 6.2 del Contratto.

**Utilizzatore Finale:** la persona fisica legata al Cliente da un rapporto di lavoro subordinato, di collaborazione professionale e/o commerciale e che utilizza il Servizio e l'eventuale Apparato concesso in uso al Cliente, anche, ove all'uopo autorizzato, per effettuare Traffico Personale.

### **ART. 3 - OGGETTO DEL CONTRATTO**

Il Contratto MultiBusiness prevede:

- la fornitura del Servizio base attraverso l'attivazione di utenze aventi le caratteristiche determinate nell'Offerta/Profilo Commerciale, indicate nella Proposta di Attivazione e la consegna delle relative Carte SIM;

- l'eventuale fornitura degli Apparati in base alla modalità richiesta;

- l'applicazione delle condizioni commerciali indicate nella Proposta di Attivazione e/o richieste telefonicamente o via web, e descritte nell'Offerta di riferimento.

Il Cliente in possesso di un apparato opportunamente configurato è abilitato ad effettuare trasmissione dati nazionale ed in zona UE in modalità GPRS, EDGE, LTE, 5G secondo le condizioni economiche previste nelle specifiche offerte per le quali il Cliente dovrà richiedere l'attivazione.

Inoltre, il Cliente, mediante l'utenza fornita e purché in possesso di un apparato opportunamente configurato, è abilitato ad effettuare video-chiamate sia nazionali che internazionali secondo le condizioni economiche di cui al predetto Allegato 1 e/o Allegato 1 bis, salvo se diversamente previsto nel Profilo Commerciale.

Il Cliente è altresì automaticamente abilitato ad effettuare traffico fonia, sms e dati in Roaming Internazionale alle condizioni di cui all'Allegato 1 e/o Allegato 1 bis o dell'Offerta eventualmente prescelta.

Il Cliente, ai sensi del Regolamento UE 531/2012, così come emendato dal Regolamento UE 2015/2120, potrà altresì scegliere, senza l'applicazione di costi da parte di TIM, di utilizzare in Europa il solo servizio di connessione internet in roaming eventualmente offerto nel paese ospitante da un fornitore alternativo locale.

Nel caso di contratti Multibusiness con più di una linea mobile attiva tale facoltà potrà essere esercitata solo previa abilitazione da richiedere a

TIM. Le informazioni di dettaglio sono disponibili nella sezione Informazioni per i Clienti del sito [internet.timbusiness.it](http://internet.timbusiness.it).

Le condizioni del Contratto Multibusiness si applicano anche ad eventuali altre utenze, riportate nella Proposta di Attivazione, che il Cliente ha attivato precedentemente in virtù di altri accordi stipulati con TIM. Possono rientrare in tale casistica anche le utenze provenienti da Altro Operatore Mobile per le quali il Cliente abbia richiesto ed ottenuto la portabilità del numero telefonico su rete TIM. Resta inteso che le norme del presente Contratto sostituiscono integralmente ogni precedente intesa relativa a tali utenze

In considerazione della rilevanza della persona del Cliente, le utenze del Contratto potranno essere utilizzate solo dal Cliente stesso o dagli Utilizzatori Finali.

Il Cliente si impegna al pieno rispetto di ogni onere o obbligo sullo stesso incumbente (in qualità, ad es., di datore di lavoro e/o committente) nel rapporto con gli Utilizzatori Finali, previsto da norme di legge o da disposizioni e/o prescrizioni di autorità di vigilanza o controllo (quali, a titolo esemplificativo, quelli in materia di privacy e controllo a distanza delle attività dei lavoratori), nonché ad informare gli Utilizzatori Finali riguardo le disposizioni di cui al presente Contratto, garantendone il relativo rispetto da parte dei medesimi. In particolare, il Cliente si obbliga ad informare gli Utilizzatori Finali riguardo a quanto previsto dagli Articoli 5.7 e 17 ed a curare l'adempimento di ogni, ulteriore e correlato obbligo normativo. Il Cliente si impegna altresì a rendere note all'Utilizzatore Finale le condizioni tecnico-economiche applicabili all'utenza data in uso allo stesso, fermo restando che tutto il Traffico effettuato tramite le utenze intestate al Cliente ed i relativi costi, saranno in ogni caso, (salve le ipotesi di fatturazione diretta all'Utilizzatore Finale del Traffico Personale eventualmente attive sulle utenze) attribuiti allo stesso. Il Cliente si impegna a manlevare e tenere indenne TIM da ogni richiesta, pretesa e/o contestazione avanzata dagli Utilizzatori Finali anche in relazione all'inadempimento da parte del Cliente ai suddetti obblighi.

Il Cliente può altresì richiedere che tutte o parte delle utenze allo stesso assegnate siano abilitate all'invio di SMS solidali nell'ambito di raccolte fondi per fini benefici e di utilità sociale. L'importo di detti SMS solidali sarà addebitato nella Fattura

del Cliente, fatto salvo il caso in cui l'Utilizzatore Finale, cui è assegnata l'utenza abilitata, abbia attivo un servizio di fatturazione diretta del Traffico Personale (es. TIM DUO, TIM TUO) e rispetti le modalità di utilizzo del servizio previste dalle relative Condizioni Generali.

## **ART. 4 - CONCLUSIONE DEL CONTRATTO**

### **4.1 Proposta di contratto**

La proposta di contratto si compone della Proposta di Attivazione, delle presenti condizioni generali di Contratto Multibusiness, dell'Offerta/Profilo Commerciale sottoscritto, e degli altri documenti eventualmente accettati e/o sottoscritti dal Cliente.

In caso di Contratti con attive fino a 5 (cinque) linee, anche le singole utenze (ad esclusione delle SIM M2M) assegnate dal Cliente agli Utilizzatori Finali saranno abilitate ad effettuare la richiesta di attivazione di opzioni e/o profili tariffari via SMS, all'interno dell'Area Clienti del sito [timbusiness.it](http://timbusiness.it) e/o contattando il Servizio Clienti 191. In tal caso la richiesta effettuata dall'Utilizzatore Finale sarà notificata al Cliente sull'utenza del rappresentante legale o, laddove applicabile, su quella del referente commerciale e/o all'indirizzo e-mail del Cliente, che potrà comunque esercitare il diritto di recesso, con le modalità e termini di cui al successivo articolo 13.1. In ogni momento il rappresentante legale o, laddove applicabile, il referente commerciale, potrà richiedere di modificare la suddetta abilitazione degli Utilizzatori Finali attraverso il Servizio Clienti "191" e/o tramite l'Area Clienti del sito [timbusiness.it](http://timbusiness.it).

### **4.2 Identificazione**

Il Cliente deve fornire la documentazione attestante la propria identità e il proprio domicilio ed è responsabile della veridicità, completezza e congruenza della documentazione e delle informazioni fornite.

Il Cliente dovrà fornire anche una copia del certificato della Camera di Commercio aggiornato contenente anche l'indicazione del numero di dipendenti. Il Cliente si obbliga, inoltre, a comunicare prontamente a TIM qualunque variazione relativa alle informazioni fornite al momento della stipula del Contratto tramite comunicazione scritta da inviare tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo indicato sul sito [timbusiness.it](http://timbusiness.it) alla pagina Risorse Utili della sezione Assistenza o richiesto al Servizio Clienti 191. e, in particolare, qualsiasi variazione inerente i dati relativi al rappresentante legale,

alla residenza e/o al domicilio e/o alla sede legale e/o altra sede ai fini della fatturazione. Tutte le comunicazioni inviate da TIM alle ultime destinazioni e/o indirizzi e-mail resi noti dal Cliente si reputeranno da questi conosciute. Qualora il Cliente abbia indicato, nella Proposta di Attivazione o successivamente, un indirizzo per l'invio della Copia Analogica diverso dalla sede legale o dal domicilio fiscale, tutte le comunicazioni verranno validamente effettuate all'indirizzo indicato.

I titolari o legali rappresentanti di persone giuridiche, enti pubblici e privati e/o soggetti collettivi dovranno fornire la documentazione attestante i relativi poteri.

Per il trattamento di tali dati TIM si attiene al Regolamento 2016/679/EU (Regolamento generale sulla protezione dei dati) e alle ulteriori disposizioni normative vigenti in materia di protezione dei dati personali

#### **4.3 Accettazione da parte di TIM.**

Il Contratto si intende concluso allorché TIM abbia manifestato la propria accettazione della proposta sottoscritta dal Cliente, accettazione che potrà avvenire per iscritto, o direttamente mediante l'attivazione del Servizio.

TIM si riserva il diritto di non accettare la proposta qualora il proponente:

- a) non fornisca i propri elementi identificativi e/o i documenti richiesti da TIM per la prestazione del Servizio;
- b) sia o sia stato in precedenza inadempiente, a qualsiasi titolo, nei confronti di TIM;
- c) risulti iscritto nell'elenco dei protesti o sia assoggettato a procedure esecutive;
- d) risulti civilmente incapace;
- e) si trovi in stato di liquidazione, coatta o volontaria o presenti istanza o sia assoggettato a procedure concorsuali;
- f) 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

Qualora il Cliente fosse inadempiente alle obbligazioni nascenti da un altro contratto con TIM, la stessa potrà subordinare l'attivazione del Servizio al pagamento integrale di quanto dovuto.

#### **ART. 5 – FATTURAZIONE, PAGAMENTO, GARANZIE E VARIAZIONI CONTRATTUALI**

Il Cliente sarà tenuto a corrispondere a TIM gli importi inerenti le voci di costo descritte nelle Offerte/Profili Commerciali indicati nella Proposta di Attivazione.

Il pagamento di importi, ivi inclusi quelli relativi alle Ricariche di traffico, per conto del Cliente da parte di terzi, non conferirà a questi ultimi alcun diritto nei confronti di TIM.

##### **5.1 Costo delle comunicazioni in Roaming Internazionale**

Per comunicazioni effettuate all'estero, il Cliente pagherà a TIM i corrispettivi previsti nell'Allegato 1 Servizi di Base Attivi, nell' Allegato 1 bis Servizi di Base Attivi su Ricaricabile Business e/o negli specifici Profili Commerciali.

##### **5.2 Eventuali promozioni/abbuoni**

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

##### **5.3 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 successivo art. 13.1.

##### **5.4 Fatturazione**

TIM emetterà la Fattura nei termini e modalità stabilite 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 Sdl.

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 sul sito [timbusiness.it](http://timbusiness.it). Per visualizzare la Copia Analogica il Cliente dovrà effettuare la registrazione al sito [timbusiness.it](http://timbusiness.it).

Il Cliente che non richiede la domiciliazione bancaria o postale della Fattura e non configura il servizio “NoCarta - Conto solo web” riceverà anche la Copia Analogica cartacea, con addebito, per ogni Copia Analogica prodotta, di un importo pari a 3.90 euro IVA esclusa, comprensivo delle spese di invio.

I canoni di abbonamento, e i costi delle Offerte, saranno fatturati da TIM anticipatamente e con la cadenza indicata, in alternativa, nella Proposta di Attivazione, nell’Offerta Commerciale oppure nell’apposito Modulo Cadenza Fatturazione ove previsto; la Tassa di concessione governativa calcolata su base mensile, sarà addebitata in Fattura.

Gli importi relativi ad eventuale traffico a consumo per le utenze in abbonamento e alle eventuali Ricariche Automatiche per le utenze ricaricabili saranno fatturati in via posticipata. TIM si impegna a rendere disponibile la Fattura al Cliente con un anticipo di almeno 15 giorni rispetto alla data di scadenza dei pagamenti. Il Cliente, essendo obbligato a pagare la Tassa di concessione governativa, dovrà comunicare tramite raccomandata A/R o PEC a TIM l’eventuale mancata ricezione (trasmessa per via telematica da TIM al Sistema di Interscambio o messa a disposizione on line e/o recapito nella versione copia analogica) della Fattura entro 90 giorni dalla sottoscrizione del Contratto ovvero entro 50 giorni dalla scadenza della precedente Fattura, in modo da consentire a TIM di definire diverse modalità di pagamento e di rendere disponibile on line e/o inviare un duplicato in caso di copia analogica cartacea. La Tassa di concessione governativa non è dovuta per le linee del Contratto Multibusiness sulle quali il Cliente ha attivato un’Offerta ricaricabile. In caso di carta SIM ricaricabile l’utenza verrà attivata con 5€ (IVA

inclusa) di traffico prepagato che verranno addebitati al Cliente nella prima Fattura utile. 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 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.

#### **5.5 Pagamento: termini e modalità**

Le Fatture dovranno essere pagate per intero, altrimenti saranno considerate insolute a tutti gli effetti, fatto salvo il caso di eventuali contestazioni relative o comunque connesse agli importi oggetto della Fattura, che dovranno essere inoltrate entro i termini di scadenza della Fattura in contestazione. Saranno salvi i casi di ritardo nel recapito della Fattura opponibili validamente dal Cliente. In caso di contestazione il Cliente sarà comunque tenuto al pagamento, entro la data di scadenza della Fattura, di tutti gli importi non oggetto della contestazione addebitati sulla Fattura stessa.

Il Cliente sarà tenuto al pagamento dei canoni e delle tasse dovute anche qualora sia stato sospeso dal Servizio.

Il pagamento delle Fatture deve essere effettuato entro il termine indicato nella Fattura, restando inteso che il pagamento non potrà essere omesso, ritardato o corrisposto parzialmente per nessuna ragione, salvo il caso di contestazioni sopra richiamato.

Il pagamento delle Fatture potrà avvenire a mezzo conto corrente postale o bonifico bancario, tramite gli istituti bancari presso i quali il Cliente avrà eletto domicilio, carta di credito ovvero secondo ogni altra modalità che potrà essere proposta da TIM.

Nel caso in cui il Cliente non abbia scelto la modalità di pagamento della Fattura a mezzo carta di credito, TIM si riserva il diritto di disabilitare in qualsiasi momento (anche all’atto dell’attivazione del Servizio), previo apposito avviso, una o più utenze del Contratto al Roaming Internazionale e alle chiamate verso numerazioni estere qualora il Cliente si trovi o venga trovarsi in una delle situazioni previste dal precedente articolo 4.3 lett. a), b), c), d), e), f), o qualora si verificano livelli anomali di traffico per quelle che sono le abitudini del Cliente; in tali casi le utenze disabilitate al Roaming Internazionale e alle

chiamate verso numerazioni estere, saranno abilitate al solo roaming turistico (si intende il traffico sviluppato fuori dei confini nazionali verso l'Italia e all'interno del Paese ospitante). Nel caso in cui Cliente scelga successivamente di pagare le fatture a mezzo carta di credito, potrà richiedere, tramite il Servizio Clienti "191", l'abilitazione a tutte le direttrici di traffico previste nell'Offerta di riferimento. A partire dal momento dell'attivazione del Servizio, l'eventuale traffico acquistato tramite Ricarica per qualsiasi utenza ricaricabile assegnata al Cliente si presume acquistato dallo stesso o con il suo consenso.

Il Cliente si obbliga ad informare gli Utilizzatori Finali riguardo le disposizioni di cui al presente comma garantendone il relativo rispetto da parte dei medesimi.

TIM, su richiesta del Cliente, fornirà la rendicontazione delle Ricariche Automatiche o delle Ricariche, mediante Fattura con IVA esposta (ex art. 4, comma 1 del DM 366/2000).

Il Cliente manterrà TIM indenne da ogni richiesta, pretesa e/o contestazione relativamente agli importi delle suddette Ricariche e/o Ricariche Automatiche da parte sua, degli Utilizzatori Finali e/o di terzi.

**5.6 Ritardato pagamento delle Fatture - Sospensione per morosità - Restituzione Credito Residuo**

**5.6.1** In caso di ritardo nei pagamenti della Fattura, si applicherà al Cliente, per ogni giorno di ritardo, un'indennità di mora su base annua pari al tasso di interesse BCE (stabilito semestralmente e pubblicato con comunicazione del Ministero dell'Economia e delle Finanze sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana) più le maggiorazioni previste dal D.Lgs. 231/02 e s.m.i., sull'importo non pagato, o pagato in ritardo, al netto dell'eventuale Tassa di Concessione Governativa. Resta salva la facoltà per TIM di richiedere gli importi previsti dal D.Lgs. 231/02 e s.m.i. a titolo di rimborso dei costi sostenuti per il recupero delle somme non tempestivamente corrisposte.

Al fine di assicurare il pieno adempimento degli obblighi assunti nei confronti di TIM, il Richiedente, intestatario di più contratti, autorizza TIM a rivalersi delle somme insolite relative al presente Contratto, su qualsiasi altro contratto vigente tra il Richiedente 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 Richiedente acconsente

altresi ad eventuali compensazioni da parte di TIM tra gli insoluti del Richiedente di cui al presente Contratto ed eventuali crediti del Richiedente nei confronti di TIM relativi a qualsiasi altro contratto tra di essi vigente. Nell'ipotesi di mora, TIM avrà diritto di sospendere il Servizio, ivi incluse le linee con attiva un'offerta ricaricabile e con presente del Credito Residuo.

**5.6.2** 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. Il Cliente, in caso di sospensione del Servizio per morosità e prima che il presente Contratto sia risolto da TIM ai sensi dell'articolo 14, per poter ottenere la riattivazione del Servizio, dovrà corrispondere un importo di 11 (undici) Euro (Iva esclusa), per ogni linea sospesa, (ivi incluse le linee su cui è attiva un'Offerta ricaricabile). L'importo dovuto dal Cliente sarà addebitato nella prima fattura utile successiva alla riattivazione della/e linea/e sospese per morosità. Resta inteso che TIM procederà alla riattivazione, entro due giorni lavorativi successivi alla comunicazione da parte del Cliente dell'avvenuto pagamento delle somme ancora dovute e previo accertamento da parte di TIM del pagamento stesso.

**5.6.3** Nel caso in cui al momento della risoluzione del Contratto per morosità fosse presente Credito Residuo su una o più linee sulle quali è attivata un'offerta ricaricabile il Cliente prende atto ed accetta che TIM potrà imputare, previa comunicazione scritta al Cliente, tale Credito Residuo a pagamento, anche parziale, degli importi fatturati al Cliente e non corrisposti, ferma restando la facoltà di TIM di agire per il recupero del restante credito.

Il Cliente avrà il diritto alla restituzione dell'importo eventualmente eccedente la compensazione, tramite assegno o bonifico bancario, con le modalità di richiesta di cui al successivo comma 5.6.4.

**5.6.4** Fatto salvo il caso di cui al comma 5.6.3 il Cliente avrà diritto alla restituzione del Credito Residuo, in caso di cessazione, ivi incluso il caso di portabilità della/e linea/e ricaricabile/i verso altro operatore mobile. L'importo che sarà restituito sarà pari al Credito Residuo risultante sui sistemi di TIM alla data della risoluzione del Contratto o di cessazione della linea/linee. In caso di presenza

di credito negativo sulla linea/e cessate, tale importo verrà addebitato in Fattura.

**5.7 Documentazione relativa al Traffico effettuato.** Il Cliente potrà richiedere per iscritto ed ottenere da TIM, in dettaglio e senza alcun aggravio di spesa, la dimostrazione degli elementi relativi al Traffico effettuato oggetto di fatturazione/addebito, con particolare riferimento alla data e all'ora di inizio di conversazione, al numero selezionato, al tipo di numerazione, alla località e alla durata per ciascuna comunicazione. La suddetta documentazione è altresì consultabile sul sito [timbusiness.it](http://timbusiness.it) dal Cliente che abbia provveduto ad effettuare la registrazione ai sensi dell'Articolo 5.4.

La documentazione relativa al Traffico fornita da TIM conterrà il dettaglio dei consumi, ivi incluso l'eventuale Traffico Personale generato dall'Utilizzatore Finale e fatturato al Cliente.

Nella documentazione relativa al Traffico fornita da TIM al Cliente non saranno evidenziate le ultime tre cifre del numero chiamato.

#### **5.8 Garanzie**

TIM si riserva il diritto, al momento dell'accettazione della proposta o nel corso dell'erogazione del Servizio, di richiedere al Cliente il versamento di un importo, produttivo di interessi nella misura del tasso legale, a titolo di deposito cauzionale e/o altra idonea garanzia. L'importo richiesto da TIM sarà pari al presumibile valore economico dell'utilizzo del Servizio da parte del Cliente nel periodo di riferimento della Fattura.

Inoltre, qualora si verificano livelli anomali di traffico per quelle che sono le abitudini del Cliente, TIM si riserva la facoltà di richiedere al Cliente un importo, in acconto dei successivi rendiconti, calcolato in base al traffico fino a quel momento sviluppato, che sarà addebitato successivamente al Cliente con specifica Fattura che TIM potrà inviare anche anticipatamente rispetto all'ordinaria fatturazione. Nel caso di irregolarità e/o ritardi nei pagamenti o nel caso in cui il valore economico dell'utilizzo del Servizio, nel periodo di riferimento della Fattura, superi l'importo del deposito e/o della garanzia prestata dal Cliente, TIM potrà richiedere al Cliente l'adeguamento dell'importo prestato a titolo di deposito e/o della garanzia. Qualora il Cliente non adempia agli obblighi di cui ai precedenti commi del presente articolo 5.8, TIM potrà sospendere il Servizio ai sensi del successivo articolo 9. Resta salva la facoltà di risolvere il Contratto, ai sensi

dell'articolo 14. Per la soddisfazione dei propri crediti vantati ad ogni titolo nei confronti del Cliente, TIM potrà rivalersi sulle somme versate dal Cliente a titolo di deposito e/o escutere la garanzia prestata. All'atto della risoluzione o cessazione del Contratto per qualunque motivo e, a seguito del completo versamento da parte del Cliente delle somme dovute a TIM, ivi comprese quelle spettanti ai gestori esteri per il traffico internazionale, TIM provvederà a restituire al Cliente le somme versate a titolo di deposito o la garanzia prestata o le altre eventuali ulteriori somme versate dal Cliente a titolo di garanzia.

TIM restituirà al Cliente i depositi cauzionali o le altre eventuali somme versate entro 180 giorni dalla cessazione del Contratto. Qualora la restituzione del deposito o delle altre eventuali somme o del loro residuo ritardi oltre 90 giorni, il Cliente avrà diritto per ogni giorno di ritardo da tale data e fino alla restituzione al riconoscimento un'indennità di mora pari al tasso legale.

#### **5.9 Tracciabilità dei flussi finanziari**

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.

#### **5.10 Pagamento tramite addebito diretto**

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 GIÀ 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.

## **ART. 6 - CARTA SIM**

### **6.1 Consegna delle Carte SIM**

Le Carte SIM verranno consegnate al Cliente con le modalità indicate nella Proposta di Attivazione. Le Carte SIM dovranno essere restituite, a richiesta di TIM, in caso di sostituzione per ragioni tecniche o operative e nel caso di cessazione definitiva della prestazione del Servizio da parte di TIM.

### **6.2 Uso della Carta SIM**

Il Cliente è tenuto ad utilizzare la Carta SIM unicamente mediante l’Apparato e ad utilizzare il Servizio in modo lecito, secondo buona fede e correttezza e nel rispetto delle leggi vigenti, esclusivamente nell’ambito della propria attività



professionale e/o imprenditoriale per assolvere le esigenze di comunicazione propria e dei suoi Utilizzatori Finali. Inoltre, il Cliente è tenuto ad utilizzare il Servizio secondo un profilo standard di traffico che rispetta i seguenti parametri (qui nel seguito "Uso Pattuito"): a) traffico giornaliero uscente sviluppato per utenza non superiore a 200 minuti e/o 200 SMS; b) traffico uscente per utenza non superiore a 1250 minuti e/o 2000 SMS sviluppato su base mensile o ogni 4 settimane, così come indicato nello specifico Profilo Commerciale e/o nelle Offerte/Opzioni di pricing; 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 4,5; e) il rapporto tra traffico complessivo uscente Off-Net e traffico complessivo uscente deve essere minore del 70%. f) traffico giornaliero voce e SMS uscente, effettuato in Europa e in Svizzera o verso altro paese europeo ad esclusione dell'Italia, non può superare il 30% del traffico complessivo giornaliero in roaming; g) traffico dati nazionale giornaliero sviluppato per utenza non superiore a 7GB.

Il superamento di tali parametri è incompatibile con l'Uso Pattuito del Servizio oggetto del presente Contratto; in particolare è incompatibile con l'Uso Pattuito:

- per il traffico nazionale e internazionale, il superamento di almeno tre dei parametri di cui alle lettere a), b), c), d), e);
- per il traffico in roaming il superamento dei tre parametri di cui alle lettere a), b), f)
- per il traffico dati nazionale il superamento del parametro di cui alla lettera g)

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 1.000 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.

E' vietato inserire ed utilizzare la Carta SIM in/tramite qualsivoglia apparecchiatura diversa dall'Apparato (quali, a mero titolo esemplificativo ma non esaustivo, modem gsm, gsm boxes, gsm gateways ed altre apparecchiature analoghe o similari) in grado di trasformare, direttamente o indirettamente il traffico telefonico nonché utilizzare la Carta SIM per rivendere traffico a terzi. E' altresì vietato al Cliente utilizzare la Carta SIM per fornire alla propria clientela servizi di messaggistica aziendale tipo Application to Person (A2P) e Person to Application (P2A - messaggi scambiati tra la suddetta clientela e la piattaforma di messaggistica del Cliente), pertanto il Cliente per poter utilizzare i suddetti servizi dovrà necessariamente sottoscrivere una specifica Offerta Commerciale con relative condizioni generali ed economiche,

Ferma restando la facoltà di risoluzione di cui al successivo articolo 14, TIM si riserva la facoltà di sospendere immediatamente il Servizio senza preavviso, ai sensi del successivo articolo 9, qualora il Cliente ne faccia o consenta l'uso improprio indicato nel presente articolo. Il Cliente si obbliga ad utilizzare la Carta SIM con cura e diligenza al fine di mantenerne l'integrità e permetterne il corretto funzionamento. Il Cliente si obbliga ad informare gli Utilizzatori Finali riguardo le disposizioni di cui al presente articolo garantendone il relativo rispetto da parte dei medesimi. Pertanto il Cliente manterrà TIM indenne da ogni utilizzazione illecita della Carta SIM da parte sua o degli Utilizzatori Finali. Nel caso in cui la Carta SIM consegnata al Cliente risulti essere difettosa TIM provvederà, salva l'applicazione di ogni altra pertinente disposizione di legge, alla riparazione/sostituzione in garanzia per 12 mesi dalla relativa consegna, salvo che la difettosità risulti dovuta ad imperizia, negligenza e/o incuria del Cliente.

### **6.3 Sostituzione della Carta SIM**

Ferma restando la garanzia di cui al comma che precede, in tutti i casi in cui risulti necessario o venga richiesto dal Cliente il cambio della Carta SIM, TIM procederà alla sua sostituzione dietro pagamento da parte del Cliente di un corrispettivo determinato in base alle condizioni vigenti al momento della sostituzione, rese disponibili sul sito [timbusiness.it](http://timbusiness.it) o contattando il Servizio Clienti 191. Resta salva la facoltà di TIM di praticare un trattamento più favorevole.

## **ART. 7 - USO DELL'APPARATO**

Il Cliente si impegna a:

- inserire la Carta SIM soltanto in Apparati conformi alla normativa vigente e recanti la marchiatura CE e, in caso di SIM NFC, per poter fruire dei Servizi NFC abilitati, in Apparati dotati della tecnologia NFC e certificati da TIM;
- spegnere l'Apparato durante il rifornimento del carburante;
- spegnere l'Apparato quando si trova in aereo, rispettando le disposizioni all'uso impartite dalle Autorità Amministrative o dal comandante dell'aeromobile per motivi di sicurezza;
- non servirsi dell'Apparato per effettuare comunicazioni che arrechino molestia o che violino le leggi vigenti;
- non consentire ad altri di utilizzare l'Apparato per telefonate moleste;
- non servirsi dell'Apparato e non consentire ad altri l'utilizzo dell'Apparato per qualsiasi finalità illecita e/o fraudolenta.

Il Cliente si obbliga ad informare gli Utilizzatori Finali riguardo le disposizioni di cui al presente articolo garantendone il relativo rispetto da parte dei medesimi.

Pertanto il Cliente manterrà TIM indenne da ogni utilizzazione illecita dell'Apparato da parte sua o degli Utilizzatori Finali.

## **ART. 8 - UTILIZZO DEL SERVIZIO**

**8.1** Responsabilità connessa all'utilizzo del Servizio.

In conformità a quanto previsto dai precedenti articoli 6 e 7, il Cliente ha l'obbligo di non utilizzare il Servizio e/o l'Offerta per fini e/o con modalità non consentite dall'Offerta, illecite o in modo da abusare dell'Offerta commerciale relativa al Servizio o dello stesso Servizio tramite un suo utilizzo non conforme al presente Contratto e si obbliga ad informare gli Utilizzatori Finali riguardo le disposizioni contenute nel presente articolo garantendone il relativo rispetto da parte dei medesimi. Pertanto, il Cliente manterrà indenne TIM da ogni utilizzazione illecita o impropria da parte sua o degli Utilizzatori Finali. A partire dal momento dell'attivazione del Servizio, tutte le comunicazioni effettuate tramite le utenze assegnate al Cliente si presumono effettuate dallo stesso o con il suo consenso.

Il Cliente è tenuto a non porre in essere atti e/o azioni che si risolvano, comunque, in una messa in pericolo o in un danno per l'operatività della Rete e a non utilizzare il Servizio in modo da creare turbativa ad altri clienti.

Allo scopo di garantire l'accesso di tutti i Clienti ai servizi di connettività ad internet e l'integrità della Rete anche nelle fasce orarie in cui il traffico dati è particolarmente elevato, TIM, nel rispetto del principio di parità di trattamento, si riserva la facoltà 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, qualora 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 (MegaByte/ora) scambiati.

Inoltre, in situazioni di alto traffico, quando il carico delle risorse radio e degli elementi di rete è particolarmente elevato ed è possibile che si verifichino casi di congestione della rete, è applicato, laddove previsto nei singoli profili commerciali di offerta dati, un livello di priorità del traffico dati (c.d. traffic prioritisation) più elevato rispetto a quello base. Tale meccanismo di priorità, di norma, assicura migliori prestazioni nell'ambito dell'accesso alle risorse radio condivise, attribuendo maggiore priorità al traffico effettuato sulla rete.LTE

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 internet all'indirizzo [www.tim.it](http://www.tim.it) e/o [timbusiness.it](http://timbusiness.it), in corrispondenza delle sezioni dedicate alle offerte commerciali e ai piani tariffari proposti.

Il Cliente è tenuto altresì a conformarsi ad ogni eventuale istruzione e comunicazione di TIM concernente la corretta utilizzazione del Servizio e/o dell'Offerta. Premesso quanto stabilito nel presente articolo, sarà esclusiva cura del Cliente, in ottemperanza agli obblighi di cui al Regolamento 2016/679/EU (Regolamento generale sulla protezione dei dati) e alle ulteriori disposizioni normative vigenti in materia di protezione dei dati e sue successive modifiche e/o integrazioni, fornire agli Utilizzatori Finali, un'informativa adeguata e completa circa le modalità e finalità del trattamento dei loro dati,

connesso alla fornitura del medesimo. Ciò in quanto il Cliente è il titolare dei dati personali dei propri dipendenti/collaboratori ed ha, di conseguenza, la responsabilità di trattare gli stessi nel rispetto degli adempimenti previsti da tutte le normative vigenti applicabili in materia (al Regolamento 2016/679/EU (Regolamento generale sulla protezione dei dati) e alle ulteriori disposizioni normative vigenti in materia di protezione dei dati personali, Decreto Pisanu, Statuto dei lavoratori, etc...). In particolare, il Cliente avrà l'obbligo di garantire l'acquisizione dei dati anagrafici degli Utilizzatori Finali nel rispetto di quanto previsto dalla Legge 155/2005 (recante Misure urgenti per il contrasto del terrorismo internazionale) e successive modifiche ed integrazioni. In base al precedente capoverso e ai sensi, dunque, dell'art. 55, comma 7, del D. Lgs 259/03 (e successive modifiche e aggiornamenti) è in capo al Cliente l'obbligo di conservare i dati (anagrafici, etc...) degli Utilizzatori Finali nonché l'obbligo di abbinare tali dati alle Carte SIM assegnate a ciascun Utilizzatore Finale; sarà, inoltre, onere unicamente del Cliente ottemperare ad eventuali richieste relative ai dati anagrafici degli Utilizzatori Finali da parte degli organi della Magistratura - anche in caso di richieste rivolte direttamente a TIM - e ad ogni altra richiesta necessaria ad adempiere agli obblighi previsti da leggi, regolamenti o normative comunitarie.

#### **8.2 Furto/smarrimento dell'Apparato e/o delle Carte SIM**

In caso di smarrimento o di furto della Carta SIM o dell'Apparato, il Cliente dovrà darne immediata comunicazione, a mezzo telefono e confermarla, entro tre giorni, a mezzo Posta Elettronica Certificata (PEC), al Servizio Clienti di TIM che gli fornirà le indicazioni necessarie per la sospensione dell'utenza radiomobile al traffico in entrata ed in uscita e per il reintegro della Carta SIM. Il Cliente dovrà trasmettere a TIM copia della denuncia di smarrimento o di furto. Resta espressamente inteso che, fino alla ricezione della denuncia, resterà ad esclusivo carico del Cliente ogni pregiudizio, costo e responsabilità dell'uso della Carta SIM smarrita o sottratta.

Fatta salva la possibilità per TIM di praticare un trattamento più favorevole, il Cliente sarà tenuto al pagamento di un corrispettivo per la consegna della nuova Carta SIM, determinato in base alle condizioni vigenti al momento della sostituzione.

Resta inteso che la sostituzione della carta SIM potrà avvenire esclusivamente in presenza di copia della denuncia di smarrimento o di furto.

La sostituzione della Carta SIM avverrà secondo le modalità stabilite da TIM e vigenti al momento della sostituzione.

#### **ART. 9 - SOSPENSIONE DEL SERVIZIO**

**9.1** TIM si riserva il diritto di sospendere il Servizio, previa comunicazione anche telefonica, oltre che nelle ipotesi disciplinate specificamente nelle clausole del presente Contratto, nei casi in cui il Cliente non adempia alle obbligazioni di cui all'art. 4.2 e/o si trovi o venga a trovarsi in una delle situazioni previste dal precedente articolo 4.3 lett. a), b), c), d), e), f).

**9.2** Inoltre, anche a tutela del Cliente, TIM si riserva il diritto di sospendere il Servizio relativamente alle singole utenze rispetto alle quali vi sia fondato sospetto, di una qualsiasi attività illecita o fraudolenta posta in essere ai danni di TIM o del Cliente o di terzi e/o nel caso in cui si verificano livelli anomali di traffico. Resta inteso che anche nel caso in cui vi sia il fondato sospetto, rispetto ad una sola utenza, di una qualsiasi attività illecita o fraudolenta posta in essere ai danni di TIM o del Cliente o di terzi e/o per la quale si verificano livelli anomali di traffico ed il Cliente risulti irrintracciabile o abbia disconosciuto il Contratto, TIM potrà sospendere tutte le utenze intestate al Cliente.

**9.3** Nei casi di sospensione del Servizio di cui ai precedenti commi, TIM provvederà alla sua riattivazione nei tempi strettamente necessari ad eseguire le più opportune verifiche di natura tecnica e giuridica, salvo, comunque, il diritto di risolvere il rapporto ai sensi delle vigenti disposizioni di legge e di Contratto o di recedere dal medesimo esercitando rispettivamente la facoltà di cui ai successivi articoli 14 e 15.

**9.4** Qualora per qualsiasi motivo, sulla base delle presenti Condizioni, sia disposta la sospensione del Servizio, TIM si obbliga a far salvo l'accesso, in ambito nazionale, ai numeri di emergenza (112 113 114 115 118) e al Servizio Clienti (191), salvo che la sospensione derivi da una causa di forza maggiore che non consenta l'accesso ai menzionati numeri.

#### **ART. 10 - CASO FORTUITO E FORZA MAGGIORE**

TIM, pur impegnandosi ad assicurare la migliore funzionalità del Servizio, non sarà responsabile nei confronti del Cliente per la

sospensione/interruzione del Servizio ascrivibile a caso fortuito, forza maggiore come in ogni altra ipotesi di legge, quali tra l'altro, inadempienze e/o inefficienze di altri gestori di telecomunicazioni, attività e/o decisioni governative o della Pubblica Amministrazione e/o modifiche e/o manutenzioni straordinarie non prevedibili della rete o, comunque, indispensabili per la sua funzionalità.

#### **ART. 11 – INCREMENTO/DIMINUZIONE DEL NUMERO DI UTENZE E PORTABILITA' DEL NUMERO (MNP)**

**11.1** Il Cliente può richiedere, tramite comunicazione da inviare con posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo indicato sul sito [timbusiness.it](http://timbusiness.it) alla pagina Risorse Utili la variazione del numero delle utenze alle condizioni economiche di cui ai profili tariffari in quel momento presenti in commercializzazione.

**11.2** Il Cliente può cessare una o più utenze attive, tramite comunicazione scritta da inviare mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo indicato in Fattura oppure con posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo indicato sul sito [timbusiness.it](http://timbusiness.it) alla pagina Risorse Utili della sezione Assistenza o richiesto al Servizio Clienti 191. La cessazione delle utenze avverrà entro 30 giorni dal ricevimento da parte di TIM della richiesta scritta inviata dal Cliente; in tal caso TIM provvederà a restituire i canoni corrisposti anticipatamente dal Cliente, maturati dal giorno successivo a quello di cessazione e/o con le modalità di cui all'art. 5.6.4, l'eventuale Credito Residuo, e troverà applicazione quanto previsto al successivo articolo 13. La richiesta di cessazione da parte del Cliente di tutte le utenze attive equivale alla richiesta di recesso totale dal Contratto. In tale caso il Contratto cesserà di produrre i propri effetti alla data di cessazione, da parte di TIM, dell'ultima utenza e si produrranno i medesimi effetti del recesso previsti al successivo articolo 13.

**11.3** Le richieste di attivazione e/o di cessazione delle utenze da parte del Cliente si intenderanno accettate da TIM rispettivamente con l'attivazione delle relative Carte SIM e/o la disattivazione delle Carte SIM.

**11.4** Fermo restando quanto sopra, qualora il Cliente richieda a TIM il servizio di portabilità per tutte o parte delle utenze di Altro Operatore Mobile, di cui è titolare, dovrà sottoscrivere, unitamente alla documentazione contrattuale

Multibusiness, le “Condizioni generali del Servizio di Mobile Number Portability”.

Nell'ipotesi in cui il Cliente richieda ed ottenga da Altro Operatore Mobile la portabilità di tutto il piano utenze TIM, il Contratto cesserà di produrre i propri effetti alla data di avvenuta portabilità dell'ultima utenza. In tal caso la richiesta di portabilità di tutte le utenze presso Altro Operatore mobile equivale alla richiesta di recesso di cui al successivo articolo 13 con la relativa applicazione di tutte le conseguenze ivi previste.

#### **ART. 12 – DURATA e DISDETTA**

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.

Qualora il Contratto contenga delle linee con attivi Profili Commerciali che prevedano una loro durata iniziale a tempo determinato con rinnovo automatico a tempo indeterminato, il Richiedente avrà facoltà di dare disdetta, senza oneri, con almeno entro 30 (trenta) giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza del contratto a tempo determinato; in tal caso le eventuali utenze non oggetto di disdetta si intenderanno rinnovate automaticamente a tempo indeterminato.

La disdetta dovrà essere inviata a TIM con le stesse modalità previste per l'esercizio del recesso e indicate al successivo articolo 13.

Nel caso in cui il Contratto contenga delle linee con attivo un profilo d'offerta ricaricabile, le relative Carte SIM avranno una durata di 24 mesi (più un mese per la sola ricezione) dalla data di attivazione o dell'ultima Ricarica, dall'attivazione di un nuovo profilo tariffario ricaricabile e/o servizio opzionale, dal pagamento dell'ultimo contributo/canone previsto dal profilo tariffario o dai servizi opzionali.

#### **ART. 13 – RECESSO DEL CLIENTE**

**13.1** Il Cliente ha facoltà di recedere in qualsiasi momento dal Contratto o anche dalla sola Offerta dandone comunicazione a TIM, con un preavviso di almeno 30 giorni, a mezzo lettera raccomandata A/R da inviarsi all'indirizzo indicato in Fattura. 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), con Posta Elettronica Certificata (PEC) oppure

chiamando il Servizio Clienti 191. Nel caso di recesso esercitato tramite raccomandata A/R o PEC, il Cliente dovrà allegare alla stessa copia di un proprio documento d'identità.

**13.2** Il recesso avrà effetto nel momento in cui TIM opererà la cessazione delle utenze per le quali il Cliente abbia esercitato il diritto di recesso, e che dovrà avvenire entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento da parte di TIM della richiesta di recesso da parte del Cliente di cui al precedente comma 13.1; in tal caso TIM provvederà a restituire al Cliente i canoni corrisposti anticipatamente, maturati successivamente al giorno di cessazione.

In caso di Offerte che prevedono promozioni (a titolo esemplificativo offerte promozionate, con bonus, sconti etc), TIM addebiterà al Cliente, per ogni utenza per la quale ha esercitato il recesso, conformemente a quanto previsto nella Delibera 487/18/CONS, laddove applicabile, un importo proporzionale, secondo le specifiche previsioni riportate nei singoli Profili/Offerte Commerciali.

In caso di Offerte con un profilo tariffario base non è previsto alcun corrispettivo per il recesso.

**13.3** Alla cessazione totale o parziale del Contratto, qualora nei canoni di abbonamento delle utenze del Cliente vi siano minuti inclusi e non consumati, questi non potranno essere recuperati. Analogamente, il Cliente non avrà diritto al riconoscimento di eventuali bonus previsti dalla relativa Offerta.

Qualora, al momento della cessazione totale o parziale del Contratto sia presente del Credito Residuo sulle Carte SIM ricaricabili intestate al Cliente, lo stesso verrà restituito secondo le modalità di cui all'art 5.6.4 al netto di eventuali compensazioni di cui all'articolo 5.6.3.

**13.4** A seguito dell'accertamento delle somme dovute dal Cliente, comprese quelle spettanti ai gestori esteri per il traffico internazionale, TIM provvederà a valorizzare il traffico nei termini e secondo le modalità stabilite nell'Offerta ed a fatturare al Cliente gli importi dovuti.

#### **ART. 14 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

**14.1** Il ritardato o il mancato adempimento anche parziale da parte del Cliente agli obblighi di pagamento dei corrispettivi di cui al presente Contratto dovuti ai sensi dell'articolo 5, paragrafi 4, 5 e 6, darà facoltà a TIM di risolvere ai sensi dell'art. 1456 c.c. il presente Contratto dandone comunicazione scritta a mezzo di lettera raccomandata A/R o PEC. Inoltre, il presente

Contratto si intenderà risolto di diritto, ai sensi dell'articolo 1456 c.c., tramite comunicazione scritta di TIM inviata a mezzo raccomandata A/R, qualora il Cliente non adempia anche ad uno solo degli obblighi previsti a suo carico dagli articoli 4.2 (non veridicità, incompletezza, incongruenza della documentazione e delle informazioni fornite, ), 4.3 lettera a) (violazione degli obblighi di identificazione e di documentazione), 5.8 (mancata prestazione della garanzia o mancato adeguamento dell'importo), 5.9 (tracciabilità dei flussi finanziari); 6.2 (uso illecito della Carta SIM), 7 (uso indebito dell'Apparato), 8.1 (Responsabilità connessa all'utilizzo del Servizio e/o dell'Offerta), 16 (cessione del Contratto e/o dei diritti e/o degli obblighi da esso nascenti).

Nelle ipotesi su menzionate, TIM avrà la facoltà di richiedere al Cliente - che sarà tenuto a corrisponderlo - un importo pari a 100 Euro a titolo di penale (in regime di Fuori Campo IVA) per ogni utenza, salvo ed impregiudicato il maggior danno eventualmente subito da TIM

#### **ART. 15 – RECESSO DI TIM**

**15.1** 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.

**15.2** Il recesso avrà effetto al momento del ricevimento, da parte del Cliente, della comunicazione inviata da TIM a mezzo di raccomandata A/R o PEC.

**15.3** Alla cessazione del Contratto, qualora nei canoni di abbonamento delle utenze del Cliente vi siano minuti inclusi non consumati, questi non potranno essere recuperati.

Qualora, al momento della cessazione del Contratto sia presente del Credito Residuo sulle Carte SIM ricaricabili intestate al Cliente, lo stesso verrà restituito secondo le modalità di cui all'art. 5.6.4, al netto di eventuali compensazioni di cui all'articolo 5.6.3.

#### **ART. 16 – DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO E/O DELLE INERENTI PREROGATIVE**

**16.1** Resta espressamente convenuto tra le Parti che il presente Contratto, nonché i diritti e gli obblighi ad esso inerenti e/o da esso derivanti, non potranno essere oggetto di cessione, sotto

qualsiasi forma o natura, salvo espressa autorizzazione scritta di TIM. Ai fini del presente articolo si considera cessione dei diritti e/o degli obblighi derivanti dal Contratto, tra l'altro, la cessione sotto qualsiasi forma o natura anche di una sola Carta SIM a soggetti terzi, diversi dagli Utilizzatori Finali, l'utilizzazione continuativa in qualsiasi forma anche indiretta da parte di terzi delle utenze, il trasferimento del/dei diritto/i alla singola prestazione oggetto del Contratto per finalità che non siano di mero consumo e/o l'utilizzazione delle prestazioni da parte di terzi anche mediante la sottoscrizione di distinti contratti di qualsivoglia tipo o natura e con qualsiasi finalità, nonché la rivendita di traffico telefonico a terzi e il cd. telemarketing.

**16.2** TIM si riserva il diritto di risolvere il presente Contratto in qualsiasi momento qualora riscontri un inadempimento del Cliente alle disposizioni del presente articolo 16.

#### **ART. 17 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

I dati personali, forniti dal Cliente per l'attivazione del Servizio e/o acquisti nell'ambito del rapporto contrattuale, saranno utilizzati da TIM in qualità di Titolare del trattamento per finalità connesse all'erogazione del Servizio stesso e, previo consenso del Cliente, per finalità ulteriori, come specificamente riportato da TIM nell'Informativa privacy in allegato al presente Contratto oppure consultabile al link [privacy](http://www.telecomitalia.com) sul sito [www.telecomitalia.com](http://www.telecomitalia.com).

Il trattamento dei dati avverrà nel rispetto delle disposizioni del Regolamento 2016/679/EU (Regolamento generale sulla protezione dei dati) e delle ulteriori disposizioni normative vigenti in materia di protezione dei dati personali (d'ora in avanti congiuntamente "Normativa sul trattamento dei dati personali applicabile"), con modalità idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza. Il Cliente può esercitare i diritti previsti dalla suddetta Normativa contattando gratuitamente il numero 191 del Servizio Clienti.

#### **ART. 18 - COMUNICAZIONI**

Tutte le comunicazioni tra le Parti 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.

#### **ART. 19 - RECLAMI E PROCEDURE DI CONCILIAZIONE**

Eventuali reclami possono essere inoltrati in forma scritta con posta elettronica all'indirizzo [Tim191@telecomitalia.it](mailto:Tim191@telecomitalia.it) o telefonando al Servizio Clienti 191 o secondo altre modalità che potranno essere indicate da TIM. TIM esaminerà i reclami e fornirà al Cliente una risposta entro 30 (trenta) giorni solari dal loro ricevimento.

In caso di mancata risoluzione della contestazione per l'avvio delle procedure di conciliazione tra TIM ed il Cliente si fa riferimento alle norme vigenti e alle delibere emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con particolare riferimento alla Delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche e integrazioni.

Le notizie utili per avviare le procedure sono reperibili sul sito [timbusiness.it](http://timbusiness.it) nella sezione Informazioni per i Clienti.

Per maggiori informazioni è a disposizione il Servizio Clienti 191.

#### **ART. 20 - NULLITA' DI CLAUSOLE**

Nel caso in cui uno o più articoli del presente Contratto dovessero risultare contrari a norme inderogabili di legge, o comunque dovessero essere dichiarati nulli o annullati, i rimanenti articoli rimarranno in vigore per conservare, per quanto possibile, lo scopo e lo spirito del Contratto medesimo.

Agli articoli del presente Contratto risultati contrari a norme di legge o, comunque, dichiarati nulli o annullati, verranno sostituite altre clausole legalmente consentite che permetteranno di dare al Contratto un contenuto il più vicino possibile a quello originariamente voluto e che assicureranno un'esecuzione del Contratto stesso conforme al suo spirito ed al suo scopo.

\*\*\*

Ai sensi e per gli effetti di quanto previsto agli articoli 1341, 2° comma e 1342 del Codice Civile, il Cliente dichiara di conoscere ed accettare espressamente, il seguente articolo delle Condizioni Generali del Contratto Multibusiness: art. 5, comma 6.1 (Fatturazione, pagamento e garanzie - rivalsa).