

COSA STAI LEGGENDO?

Le condizioni principali dell'abbonamento ai Servizi Voce e Dati. Se vuoi conoscere tutte le condizioni, leggi:

1. il testo integrale delle Condizioni Generali di Abbonamento
2. la Carta dei Servizi
3. l'offerta associata ai servizi

tutti insieme
 formano il
 Contratto

Li trovi nelle sezioni dedicate del sito tim.it

A CHI SONO RIVOLTI QUESTI ABBONAMENTI?

A persone fisiche maggiorenni che usano i Servizi per loro esigenze personali di comunicazione all'interno di un immobile che hanno il diritto di usare ("Sede Cliente").

QUALI SONO I SERVIZI?

Servizio Voce

→ servizio di comunicazione vocale per fare o ricevere **chiamate telefoniche**.

Servizio Dati

→ servizio di **accesso a internet**.

Per ciascun Servizio TIM usa la migliore architettura di rete e tecnologia disponibili nella Sede Cliente, in base all'offerta scelta. Trovi tutti i dettagli nel Contratto e sul sito tim.it.

Architetture di rete: FTTB, FTTC, FTTE, FTTH, FWA, RTG, Satellitare.
 Tecnologie: VOIP, ADSL, GPON, VDSL, VDSL/2, EVDSL, XGS-PON.

TIM garantisce i livelli minimi di qualità di connessione indicati in ciascuna offerta.

Per conoscere come monitorare la qualità di connessione a internet e segnalare eventuali problematiche, leggi l'art. 5 e la Sezione VI delle Condizioni Generali di Abbonamento.

QUALI PRODOTTI TI FORNIAMO?

TIM può fornire al cliente alcuni **prodotti** (esempio: modem) in **vendita** (con possibilità di rateizzarne il costo), in **comodato o noleggio** (Il cliente deve conservarli con cura; vanno restituiti integri alla fine del Contratto).

Trovi le informazioni sulla manutenzione dei Prodotti chiamando il Servizio Clienti 187, nei negozi TIM o sul sito TIM.

COME ABBONARSI?

Il cliente chiede i Servizi.

TIM **accetta la richiesta** inviando un SMS o in un altro modo indicato nell'offerta o concordato. Invio della comunicazione = data di **perfezionamento del Contratto**.

TIM può verificare l'affidabilità creditizia del cliente. In alcuni casi, TIM potrebbe chiedere al cliente garanzie (esempio: cauzione, pagamento anticipato).
 Il cliente accetta? Sì, il Contratto si può perfezionare; NO, il Contratto non si perfeziona o si risolve.

Data iniziale per il calcolo dei **tempi di attivazione**.

14 giorni: termine per il recesso per ripensamento.
 Eccezione: se il cliente chiede l'attivazione immediata.

Attivazione dei servizi = data di decorrenza del costo di **Abbonamento**.

Tempi massimi di attivazione indicati nelle Condizioni Generali (art. 4), che variano in base ai Servizi richiesti e agli interventi da fare.
 Eccezioni: difficoltà tecniche; se concordi una data diversa.

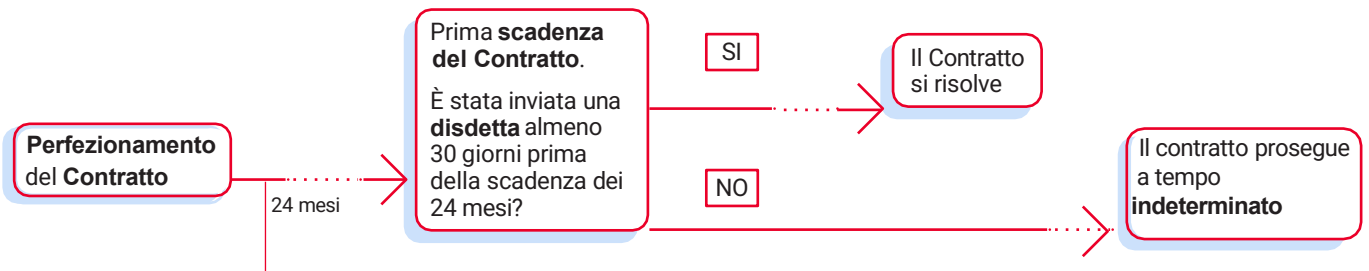
Quando possibile, TIM concorda con il cliente le date degli interventi e lo aggiorna di eventuali cambiamenti, ritardi o difficoltà tecniche.

Il cliente deve pagare un contributo di attivazione. In alcuni casi potrebbe essere dovuto un contributo aggiuntivo: TIM invia il preventivo; se il cliente non accetta, il Contratto è risolto.



QUANTO DURA IL CONTRATTO?

Il Contratto dura 24 mesi dalla data di perfezionamento (salvo casi specifici indicati nelle offerte). Alla scadenza dei 24 mesi, il Contratto si rinnova automaticamente a tempo indeterminato. Per evitare il rinnovo automatico, occorre inviare una disdetta almeno 30 giorni prima.



QUALI SONO I COSTI DI ABBONAMENTO?

- **Costo Abbonamento e Servizi:** trovi tutte le informazioni sulle singole offerte, sul sito tim.it, nella Carta dei Servizi o chiamando il Servizio Clienti 187. Per alcune specifiche offerte, i costi possono aumentare nel tempo (leggi bene le offerte e l'art. 6 delle Condizioni Generali di Abbonamento).
- **Quanto si paga ogni mese** (o con la frequenza prevista nell'offerta): è indicato nella fattura inviata da TIM.
- **Quando si paga:** è indicato nella fattura inviata da TIM. In caso di pagamento in ritardo è dovuta una penale che aumenta al passare del tempo.

Per conoscere le modalità di rilevamento dei consumi di traffico, leggi l'articolo 6 delle Condizioni Generali di Abbonamento.

La fattura viene fornita in formato elettronico o cartaceo. Per ricevere la fattura in modalità informatica o digitale o i dettagli del traffico in uscita, leggi l'articolo 6 delle condizioni generali di abbonamento.

Per conoscere gli importi delle penali, leggi l'articolo 18 delle Condizioni Generali di Abbonamento.



COME RECEDERE DAL CONTRATTO?

Il cliente può recedere ^[1] dal Contratto:

Per ripensamento (Codice del Consumo)

- Nei primi 14 giorni dalla data di perfezionamento del Contratto. Non occorre indicare il motivo del recesso.
- Il Contratto termina nel momento della ricezione della richiesta di recesso. I Prodotti devono essere restituiti, a carico del cliente, entro 14 giorni dalla data in cui il cliente ha comunicato di voler recedere ^[2].
- Non è dovuto alcun costo di disattivazione ^[3].

→ Effettuando un recesso ordinario

- In qualsiasi momento. Non occorre indicare il motivo del recesso.
- Il Contratto termina alla data di registrazione della richiesta di recesso nei sistemi informatici di TIM (massimo 30 giorni). I Prodotti TIM in comodato o noleggio devono essere restituiti, a carico del cliente, entro 30 giorni dalla data in cui il cliente ha comunicato di voler recedere ^[2]. Per i prodotti acquistati in modalità rateale il cliente deve corrispondere l'intero costo di acquisto ^[4].
- È dovuto un costo di disattivazione ^[3].

→ A seguito di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali da parte di TIM

- Entro 60 giorni dalla ricezione della comunicazione con cui TIM informa del cambio delle condizioni del Contratto. È necessario indicare il motivo del recesso.
- Il Contratto termina alla data di registrazione della richiesta di recesso nei sistemi informatici di TIM (massimo 30 giorni). I Prodotti TIM in comodato o noleggio devono essere restituiti, a carico del cliente, entro 30 giorni dalla data in cui il cliente ha comunicato di voler recedere ^[2]. Per i prodotti acquistati in modalità rateale il cliente deve corrispondere l'intero costo di acquisto ^[4].
- Non è dovuto alcun costo di disattivazione ^[3].

TIM può recedere dal Contratto in qualsiasi momento con un preavviso non inferiore a 60 giorni dalla data che indica per l'efficacia del recesso.

È in ogni caso dovuto il costo di abbonamento ai Servizi e i costi dei servizi utilizzati. Verifica sul sito.

- 1 Per conoscere le modalità di comunicazione del recesso, leggi gli articoli 7.3 e 8 delle Condizioni Generali di Abbonamento.
- 2 Per conoscere le modalità di restituzione dei prodotti, leggi gli articoli 8, 16 e 34 delle Condizioni Generali di Abbonamento. In caso di mancata restituzione del prodotto, è prevista l'opzione di acquisto dello stesso.
- 3 Per conoscere l'importo della commissione di disattivazione, leggi l'articolo 7.4 delle Condizioni Generali di Abbonamento.
- 4 La rateizzazione del costo di attivazione offerta e/o del prodotto sarà mantenuta attiva fino alla scadenza prevista, salvo non sia indicata, anche successivamente, la volontà di pagare le rate residue in un'unica soluzione.



GUASTI, TRASLOCHI, MODIFICHE

→ Segnalazione di guasti

- Chiamare il Servizio Clienti 187;
- TIM risolve gratuitamente i disservizi di rete/Servizi che non dipendono da te al più tardi entro i tempi indicati all'art.14 delle Condizioni Generali di Abbonamento.

→ Trasloco

- Fare richiesta al Servizio Clienti 187;
- TIM esegue il trasloco della linea telefonica entro 10 giorni dalla richiesta (intervento tecnico su appuntamento);
- se possibile, numero Telefonico, tipologia di accesso e tecnologia rimangono gli stessi;
- il servizio è a pagamento.

→ Cambio intestazione del Contratto

- Fare richiesta al Servizio Clienti 187;
- chi subentra assume la tua stessa posizione giuridica;
- il servizio è a pagamento (tranne in alcuni specifici casi).

→ Cambio numero telefonico da parte di TIM

- Solo per ragioni tecniche;
- con preavviso scritto di almeno 90 giorni;
- TIM offre un servizio gratuito di messaggio vocale in italiano che per 45 giorni avverte della modifica del numero (il servizio è a pagamento se richiesto in altre lingue o per periodi più lunghi).

→ Cambio numero telefonico su tua richiesta

- Fare richiesta al Servizio Clienti 187;
- il servizio è a pagamento.



CLAUSOLE PARTICOLARI

In determinati casi, TIM può:

Modificare

unilateralmente le condizioni del **Contratto**, informando il cliente almeno 30 giorni prima. Il cliente ha il diritto di recedere dal Contratto.

Interrompere

i servizi per fare interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria.

Limitare

l'uso del **Servizio Dati** in caso di inadempimento.

Sospendere

i Servizi in caso di anomalie, attività illecite o inadempimento.

Risolvere

il Contratto in caso di grave inadempimento.



TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Conforme alle normative vigenti. Vedi informativa privacy sul sito tim.it.



TEMPI DI ATTIVAZIONE

Tabella dei tempi massimi di attivazione dei Servizi (salvo eccezioni)

Servizio richiesto	Tempo massimo	Decorrenza (+ i 14 giorni per recesso da ripensamento)
Servizio Voce	10 Giorni	dalla data di perfezionamento del Contratto
Servizio VoIP	60 Giorni	dalla data di perfezionamento del Contratto
Servizio Dati con accesso RGT e tecnologia ADSL :		
se è già presente una linea RTG	30 Giorni	dalla data di perfezionamento del Contratto
se non è già presente una linea RTG o se il Cliente è titolare di una linea ISDN	30 Giorni	dal giorno successivo a quello di attivazione della linea RGT
se è necessario installare un modem	50 Giorni	dalla data di perfezionamento del Contratto
in caso di attivazione dei Servizi IPTV di TIM (compresa la connettività ADSL)	50 Giorni	dalla data di perfezionamento del Contratto
con contestuale richiesta di trasloco della linea telefonica	vedi sopra, a seconda dei casi	dal giorno successivo a quello di trasloco della linea telefonica
Servizio Dati con accesso FTTE, FTTC	60 Giorni	dalla data di perfezionamento del Contratto
Servizio Dati con accesso FTTH	60 Giorni	dalla data di perfezionamento del Contratto
Servizio Dati con accesso FWA	60 Giorni	dalla data di perfezionamento del Contratto
Servizio Dati con accesso satellitare	60 Giorni	dalla data di perfezionamento del Contratto



DOMANDE E RISPOSTE

Cosa devi pagare a TIM?

Le voci di costi da pagare a TIM sono indicate nell'Offerta.

Alcune Offerte possono prevedere la facoltà per TIM di aumentare i costi entro limiti che trovi indicati nell'Offerta.

Come viene calcolato ogni costo?

L'importo di ogni costo è calcolato sulla base dell'Offerta.

TIM rileva i consumi di traffico tramite appositi apparati di centrale, sulla base:

- del tempo di fruizione e
- del numero degli scatti rilevati dai contatori della centrale (solo per alcuni servizi).

Quanto devi pagare a TIM?

Trovi l'importo da pagare nella fattura inviata da TIM.

Quando devi pagare l'importo in fattura?

Trovi la data di scadenza di ciascun pagamento nella fattura inviata da TIM.

Come puoi avere altre informazioni?



Per informazioni puoi chiamare il Servizio Clienti 187.

Dove trovi la fattura?

TIM invia la fattura elettronica al Sistema di Interscambio. La trovi nell'area riservata del sito web dell'Agenzia delle Entrate.

Almeno 10 giorni prima della scadenza del pagamento, riceverai anche una copia (non valida ai fini fiscali) della fattura elettronica.

Ecco le alternative:

- Fattura cartacea (scelta predefinita). Viene inviata da TIM al tuo indirizzo postale, e le spese postali sono a tuo carico (5,99 euro IVA inclusa per Servizio Dati; costo variabile con un massimo di 0,65 euro IVA inclusa per solo Servizio Voce).
- Fattura informatica  (solo su Tua richiesta). Inviata da TIM al tuo indirizzo di posta elettronica. Nessuna spesa di spedizione.
- Fattura Digitale PDF  (solo su Tua richiesta e solo se associ un indirizzo email alla linea). Caricata da TIM su MyTim (Conto Online). Nessuna spesa di spedizione.

 Scelta green

Cosa succede se paghi in ritardo?

Devi pagare una penale (non assoggettata a IVA) che aumenta all'aumentare del ritardo:

- Tra il 1° e il 15° giorno successivo alla data di scadenza il 2% dell'importo indicato nella fattura e non pagato;
- Tra il 16° e il 30° giorno successivo alla data di scadenza il 4% dell'importo indicato nella fattura e non pagato;
- Dopo il 30° giorno dalla data di scadenza il 6% dell'importo indicato nella fattura e non pagato.

TIM può:

- limitare l'uso dei Servizi Dati (previo avviso);
- sospendere i Servizi (previo avviso);
- risolvere il Contratto.