

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DEL SERVIZIO BROADBAND e ULTRABROADBAND

### Art. 1 - Definizioni

Agli effetti del presente Contratto si intende per:

**“TIM”**: Telecom Italia S.p.A., sede legale in Milano, Via Gaetano Negri 1, cod. fisc., partita IVA e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Milano – Monza Brianza – Lodi: 00488410010, numero di iscrizione al Registro A.E.E. IT08020000000799; PEC: telecomitalia@pec.telecomitalia.it

**“Richiedente e/o Cliente”**: il cliente, persona giuridica o persona fisica, che, per i propri scopi imprenditoriali e/o professionali, usufruisce del Servizio;

**“Parti”**: TIM ed il Richiedente ove indicati congiuntamente;

**“Carta dei Servizi”**: il documento che stabilisce gli standard di qualità dei servizi di telecomunicazioni applicabili alla clientela TIM in ottemperanza alle delibere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in materia di qualità e carte dei Servizi di TLC, reperibile sul sito internet all’indirizzo telecomitalia.it;

**“Ciclo di fatturazione”**: il periodo di tempo entro il quale TIM completa il flusso di fatturazione del Richiedente; detto periodo decorre dal giorno di emissione della fattura relativa agli addebiti consuntivati nel periodo precedente e termina con l’emissione della fattura relativa agli addebiti consuntivati nel periodo successivo;

**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

**“Esame tecnico di fattibilità”**: studio tecnico effettuato da TIM per valutare la fattibilità del Servizio;

**“Scheda tecnica”**: la descrizione delle specifiche tecniche individuate dal Richiedente ai fini della

personalizzazione del Servizio, sottoscritta dallo stesso, eventualmente allegata al Profilo Commerciale;

**“Piattaforma”**: l’infrastruttura tecnica di proprietà di TIM che consente l’erogazione del Servizio;

**“Contratto”**: l’accordo tra TIM ed il Richiedente avente ad oggetto la fornitura del Servizio costituito dalla Proposta di Attivazione, dalle Condizioni Generali di Contratto del Servizio Broadband e Ultrabroadband, dai suoi allegati, incluso il Profilo Commerciale del Servizio e, laddove prevista, la Scheda Tecnica, che insieme lo costituiscono;

**“Proposta di Attivazione” o “Proposta”**: il modulo sottoscritto dal Richiedente, con cui lo stesso chiede l’erogazione di servizi TIM, alla quale è allegato il Contratto;

**“Servizio”**: le prestazioni che consentono utilizzando le diverse tecnologie/architetture di accesso ADSL/ADSL2+/SHDSL/VDSL/eVDSL (congiuntamente anche “XDSL”), FTTX (nelle modalità FFTH/FTTC/FFTE), fibra ottica dedicata (anche “GBE”) anche attraverso l’utilizzo di specifici pacchetti di software applicativi e di Apparati, la trasmissione dati, anche per l’erogazione di servizi VoIP, l’internet working, le prestazioni avanzate di posta elettronica e di gestione delle informazioni, l’accesso ad Internet con trasmissione di pacchetti IP con priorità ToS=0 (rif. RFC 2474, paragrafo 4.3); il Servizio potrà includere anche, lo sviluppo, la gestione, il controllo (on site e da remoto) del sistema di telecomunicazione del Richiedente, dall’accesso ad internet, alla rete locale anche wireless, alla sicurezza perimetrale;

**“Profili Commerciali del Servizio” e/o “Offerta Commerciale”**: la descrizione delle specifiche componenti e delle diverse caratteristiche tecniche/commerciali/economiche del Servizio ivi comprese le eventuali Offerte di Pricing;

**“Riepilogo economico” o “Scheda economica”**: il documento che riepiloga le specifiche condizioni economiche applicate al Cliente per i servizi oggetto del Contratto, sottoscritto dallo stesso, eventualmente allegato alla Proposta di Attivazione;

**“Componente di Fonia”**: traffico telefonico uscente sviluppato dalla linea telefonica principale e/o dalle linee aggiuntive VoIP, e/o dalle linee Voip, valorizzato sulla base dell’Opzione/Offerta di Pricing scelta dal

Richiedente e/o dalle condizioni economiche previste dal Profilo Commerciale;

**“Apparati”**: soluzioni integrate hardware e software (ad es. router, router con funzionalità PBX...) necessarie al fine del corretto funzionamento del Servizio, fornite da TIM in comodato, noleggio e/o in vendita o rese disponibili dal Richiedente, in base a quanto previsto nel Profilo Commerciale prescelto;

**“Prodotto”**: apparecchiature terminali collegati ad una rete pubblica di telecomunicazioni o altri dispositivi, forniti da TIM, in base a quanto previsto nel Profilo Commerciale, in comodato, noleggio e/o vendita;

**“Opzione/Offerta di Pricing”**: condizioni economiche per la valorizzazione del traffico (fonia, dati, internet...) previste da specifici Profili Commerciali /Opzioni del Servizio;

**“Fornitore”**: la società, proprietaria dell’opera dell’ingegno, dei marchi e di tutti i diritti relativi al prodotto software e/o hardware necessario ai fini della fornitura del Servizio o delle Opzioni;

**“Modalità standard”**: la modalità di valorizzazione secondo il Listino generalizzato o base prevista per il servizio telefonico di base RTG/ISDN regolato dalle Condizioni Generali di Contratto per l’Accesso al servizio telefonico di base e/o dalle Condizioni Generali di Abbonamento al servizio telefonico di base (RTG - Rete Telefonica Generale) e/o ISDN (categoria Affari);

**“Voice over IP”** o **“VoIP”**: la tecnologia che permette di reindirizzare conversazioni vocali e/o servizi di centralino via Internet oppure tramite una rete dedicata che utilizza il protocollo IP;

**“Referente del Servizio”**: figura professionale interna all’organizzazione imprenditoriale del Richiedente delegata ad intrattenere i rapporti con TIM relativamente al Servizio

**“Chiavi di Accesso”**: la coppia del codice di identificazione cliente (User-Id) e parola chiave (Password) eventualmente fornita da TIM per accedere a specifiche funzionalità del Servizio e/o dell’Apparato

**“ADSL”**: “Asymmetric Digital Subscriber Line”, è la tecnica trasmissiva sulla rete di accesso in rame che consente di fornire, contemporaneamente alla fonia analogica, i servizi di accesso ad Internet con velocità asimmetrica (fino a 7Mbps nella direzione di ricezione)

**“ADSL2+”**: “Asymmetric Digital Subscriber Line”, è la tecnica trasmissiva sulla rete di accesso in

rame che consente di fornire, contemporaneamente alla fonia analogica, i servizi di accesso ad Internet con velocità asimmetrica (fino a 20Mbps nella direzione di ricezione) **“SHDSL”** “Symmetric High data rate Digital Subscriber Line” è la tecnica trasmissiva sulla rete di accesso in rame che consente di fornire, su uno o più doppini dedicati alla trasmissione dati, i servizi di accesso ad Internet con velocità simmetrica nella direzione di ricezione e trasmissione,

**“VDSL”**: “Very High-speed Digital Subscriber Line” nell’ambito della architettura FTTC/FTTE, rappresenta la tecnica trasmissiva sulla rete di accesso in rame che consente di fornire servizi di accesso ad Internet con velocità asimmetrica elevata

**“eVDSL”**: “Enhanced Very High-speed Digital Subscriber Line” nell’ambito della architettura FTTC, rappresenta la tecnica trasmissiva sulla rete di accesso in rame che consente di fornire servizi di accesso ad Internet con velocità asimmetrica elevata.

**“FTTX”**: “Fiber To The X” è la architettura di rete di telecomunicazione che utilizza la fibra ottica come mezzo trasmissivo per sostituire completamente o parzialmente la rete di accesso locale tradizionale utilizzata per l’ultimo miglio (tratto di collegamento dalla centrale alla sede del cliente).

**“FTTH”**: “Fiber To The Home”, è la soluzione FTTX in cui il collegamento in fibra ottica raggiunge la sede del Cliente

**“FTTC”**: “Fiber To The Cabinet” è la soluzione FTTX in cui il collegamento in fibra ottica raggiunge il cosiddetto cabinet, cioè l’armadio stradale. Il tratto di collegamento che dall’armadio di strada arriva fino alla sede del cliente è realizzato con cavi in rame.

**“FTTE”**: “Fiber To The Exchange” è la soluzione FTTX in cui il collegamento in fibra ottica raggiunge la centrale e si utilizza quando il cliente è attestato direttamente a quest’ultima (“rete rigida”) senza passare da un armadio stradale e il collegamento dalla centrale fino alla sede del cliente è realizzato con cavi in rame.

**“Digital Subscriber Line Multiplexer” e/o “DSLAM”**: l’apparato di moltiplicazione dell’operatore che consente la trasmissione dati in tecnica ADSL, ADSL2+ e SHDSL su uno o più doppini in rame.

**“Fibra ottica dedicata GBE- Gigabit Ethernet”**: si intendono le soluzioni su fibra dedicata da sede

cliente a centrale TIM che utilizzano il protocollo trasmissivo Gigabit Ethernet

## **Art. 2- Documenti applicabili**

**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 del Servizio Broadband e Ultrabroadband

**2.2** Nel caso in cui il Servizio preveda la vendita o il noleggio di Apparati e/o Prodotti troveranno applicazione rispettivamente le Condizioni Generali di Vendita e manutenzione di Apparati e Prodotti o e le Condizioni Generali di noleggio e manutenzione apparecchiature

## **Art. 3 - Oggetto**

Le presenti Condizioni Generali disciplinano il rapporto tra il Richiedente e TIM in ordine alla fornitura del Servizio richiesto nella Proposta e le cui modalità tecniche ed economiche sono previste nel/i relativo/i Profilo/i Commerciale/i.

## **Art. 4 - Caratteristiche e modalità del Servizio**

**4.1** Il Servizio, è fornito sulle aree coperte dalla tecnologia XDSL, FTTX, GBE in funzione di quanto riportato nel Profilo Commerciale sottoscritto dal Cliente. Al Servizio disciplinato dalle presenti Condizioni Generali possono essere abbinate Opzioni/Offerte relative a specifiche Componenti Fonia, anche riferite al VoIP disciplinate, per tutto quanto non previsto nelle presenti Condizioni Generali dai relativi Profili Commerciali.

Il Cliente prende atto e accetta che TIM si riserva il diritto di adeguare la tecnologia dell'impianto telefonico del Cliente e fornire il Servizio mediante la migliore architettura di rete disponibile presso la sede ove detto impianto è ubicato. L'adeguamento tecnologico dell'impianto telefonico del Cliente non comporterà modifiche peggiorative delle condizioni economiche applicate o dei servizi forniti al Cliente. TIM si farà carico degli oneri connessi alla realizzazione dell'intervento di adeguamento tecnologico dell'impianto telefonico del Cliente, nonché

dell'eventuale sostituzione del modem utilizzato dal Cliente, qualora lo stesso fosse incompatibile con la nuova configurazione impiantistica. In ogni caso il Cliente può dotarsi di modem compatibili da lui autonomamente scelti. Il Cliente sarà informato sulle modalità di adeguamento del proprio impianto telefonico con un preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla data prevista di effettuazione del relativo intervento tecnico. In ogni caso durante tale periodo il Cliente può esercitare il diritto di recesso senza penali né costi di disattivazione.

**4.2** Il Richiedente prende atto ed accetta che la fornitura del Servizio è comunque subordinata ad un esame tecnico di fattibilità da parte di TIM. TIM provvederà ad informare il Richiedente circa l'esito dell'esame tecnico di fattibilità e, in caso di esito positivo, indicherà i tempi di realizzazione del Servizio, nel rispetto di quanto previsto dalla Carta dei Servizi di TIM.

Qualora l'indicazione della tempistica per la realizzazione del Servizio non sia corrispondente alle esigenze del Richiedente, quest'ultimo avrà facoltà di annullare la richiesta di adesione al Servizio senza il pagamento di alcuna penale/indennizzo.

In caso di esito negativo dell'esame tecnico di fattibilità il Servizio non sarà attivato.

TIM potrà non dare seguito all'attivazione del Servizio, qualora si verificasse una delle seguenti ipotesi:

- il Richiedente è stato in precedenza inadempiente nei confronti di TIM;
- il Richiedente è assoggettato a procedure concorsuali;
- il Richiedente 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
- motivi tecnici e/o derivanti dal rispetto di provvedimenti delle competenti Autorità

Regolatorie, che TIM indicherà specificatamente per iscritto nella comunicazione di mancata attivazione del Servizio;

- mancato rilascio da parte del Richiedente dei mezzi di garanzia se previsti;

il sottoscrittore del Contratto non documenti la sussistenza del potere di firma e di rappresentanza legale dell'associazione, della fondazione, del comitato, della società o comunque di qualunque soggetto giuridico per il quale ha richiesto il Servizio. In caso di adesione al Servizio Broadband e Ultrabroadband, con un Profilo Commerciale VoIP le ulteriori specifiche caratteristiche del Servizio sono disciplinate al successivo art. 20.

**4.3** In caso di adesione da parte del Richiedente ai profili di Servizio Adsl e Adsl 2+, fatta salva l'applicazione di condizioni specifiche eventualmente previste nei Profili Commerciali, è necessario che lo stesso sia intestatario di contratti di accesso al servizio telefonico di base (RTG - Rete Telefonica Generale) e/o al servizio ISDN (categoria Affari) e metta a disposizione una linea RTG/ISDN attiva e non occupata da altro servizio Adsl/ Adsl 2+ di TIM o di altro operatore. Nel caso in cui il Richiedente decida di scegliere un operatore di accesso diverso da TIM per la linea RTG/ISDN, o di avvalersi di un altro operatore di accesso solo per il servizio dati, TIM, cesserà il Servizio in ottemperanza alla vigente normativa fatta salva l'applicazione di eventuali condizioni specifiche previste nei Profili Commerciali prescelti dal Richiedente.

Fatto salvo quanto previsto nel presente paragrafo, il Richiedente, in caso di adesione ai profili di Servizio Adsl o Adsl 2+, potrà richiedere una linea aggiuntiva dedicata al servizio dati, corrispondendo il corrispettivo specificamente previsto al punto 3 del comma 6.1.

In deroga a quanto previsto nel presente paragrafo 4.3, se previsto nel relativo Profilo Commerciale, il Servizio Adsl e Adsl2+ potrà essere attivato su un accesso telefonico intestato ad un terzo, a condizione che il Richiedente fornisca a TIM l'autorizzazione sottoscritta dall'intestatario della linea, utilizzando i moduli predisposti a tal fine da TIM stessa.

**4.4** In caso di trasloco della linea telefonica, ovvero di richiesta di cambio numero da parte del Richiedente, TIM si impegna a garantire, ove tecnicamente possibile, la continuità del Servizio. TIM provvederà ad avvertire il Richiedente nel

caso risulti impossibile garantire la continuità del Servizio medesimo.

**4.5** La fornitura del Servizio sarà effettuata, attraverso collegamenti con gli Apparati/Prodotti forniti, ove previsto, in noleggio, comodato d'uso, o vendita posizionati presso il Richiedente secondo le modalità specificate nel Profilo Commerciale del Servizio e, se presente, nella Scheda tecnica, compilata e sottoscritta dal Richiedente

**4.6** L'accesso Broadband e Ultrabroadband, si basa su un protocollo a commutazione di pacchetto e quindi non è garantita la corretta trasmissione dei pacchetti nel caso di eccezionale impegno della rete o di sottodimensionamento della capacità trasmissiva del collegamento richiesta dal Richiedente. Pertanto il Richiedente prende atto delle suddette caratteristiche del Servizio, e per i profili di Servizio a consumo, dovrà corrispondere il corrispettivo relativo al traffico ai sensi dell'art. 6 nonché il corrispettivo relativo al traffico imputabile alla ritrasmissione dei pacchetti. 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 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 che determinano un maggior consumo di banda (es. peer-to-peer, file sharing, ecc. limitando la banda destinata a dette applicazioni ad un valore massimo proporzionale alla banda complessiva, disponibile sul singolo DSLAM. 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.timbusiness.it](http://www.timbusiness.it) in corrispondenza delle sezioni dedicate alle offerte commerciali e ai piani tariffari proposti.

**4.7** La modalità di connessione Broadband e Ultrabroadband Wi-Fi è fornita mediante l'utilizzo di frequenze in banda condivisa e senza

protezione dalle interferenze; pertanto TIM non può offrire alcuna garanzia circa la qualità del Servizio stesso.

**4.8** In merito alla velocità di navigazione in internet in ciascun Profilo Commerciale del Servizio sono riportate le informazioni sui livelli di qualità minima su cui TIM si impegna contrattualmente ai sensi dell'art. 4 comma 3 dell'Allegato A alla delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ("AGCOM") 156/23/CONS e successive modificazioni, nonché 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 dalla delibera 156/23/CONS e successive modificazioni sono anche pubblicate sul sito [www.timbusiness.it](http://www.timbusiness.it). Le informazioni sui diritti del cliente in caso TIM non rispetti i livelli minimi di qualità contrattualizzati sono riportate nella Carta dei Servizi di TIM BUSINESS. Il Richiedente ha facoltà di recedere senza penali o costi di disattivazione dal Contratto qualora non siano rispettati i livelli di qualità del Servizio su cui TIM si impegna contrattualmente ai sensi dell'art. 4 comma 3 dell'Allegato A alla delibera 156/23/CONS e successive modificazioni. A tal fine il Richiedente dovrà scaricare gratuitamente dal sito [misurainternet.it](http://misurainternet.it) un software reso disponibile e certificato dall'AGCOM, con cui verificare la qualità della propria connessione ad internet e che conterrà inoltre le condizioni operative e di hardware che devono essere verificate affinché le misure possano essere considerate significative. La connessione al suddetto sito internet sarà tariffata in base all'offerta Broadband e Ultrabroadband, del Profilo Commerciale sottoscritto dal Richiedente. Qualora i valori qualitativi siano peggiori rispetto a quelli indicati nel Profilo Commerciale il Richiedente potrà inviare un reclamo scritto a TIM, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, allegando la stampa che riporta il risultato della verifica. Il Richiedente, nel caso in cui dopo 30 (trenta) giorni dalla data di invio del reclamo continui a non essere soddisfatto delle prestazioni della sua linea potrà effettuare una seconda

misura e, nel caso in cui i valori qualitativi continuassero ad essere peggiori rispetto a quelli previsti dal suo contratto potrà esercitare i suoi diritti seguendo le indicazioni contenute al paragrafo 5 della Carta dei Servizi di TIM BUSINESS. La seconda misurazione dovrà essere effettuata entro 90 giorni dall'invio del primo reclamo.

**4.9** TIM potrà utilizzare propri standard e/o standard internazionali di collegamento, apparecchiature e programmi e si riserva di modificarli secondo le proprie esigenze, dandone preventiva comunicazione al Richiedente. In tal caso il Richiedente avrà facoltà di recedere dal Contratto, entro 30 giorni dalla ricezione della predetta comunicazione, con le modalità e termini di cui al successivo articolo 13.2. TIM è esonerata da ogni obbligo o responsabilità, ed avrà diritto di pretendere dal Richiedente il pagamento di tutte le somme maturate come corrispettivi e/o compensi nonché tutte le altre somme ad altro titolo maturate in capo ad essa, calcolate sino alla data di efficacia del recesso.

**4.10** TIM avrà cura di assicurare il Servizio fino al punto di interfaccia sulla Piattaforma. Pertanto TIM non risponde di malfunzionamenti derivanti dall'utilizzo di Local Loop e parti componenti qualora questi siano forniti da terzi. Sarà onere del Richiedente assicurarsi e garantirsi l'interoperabilità tra l'interfaccia della Piattaforma e gli Apparati/Prodotti nella propria disponibilità, fatto salvo il caso in cui tali Apparati/Prodotti siano stati venduti, noleggiati o forniti in comodato da TIM. In caso di interruzione nell'erogazione di energia elettrica, qualora il Richiedente non sia dotato di Apparati/Prodotti alternativi che gli consentano di sopperire alla mancanza di energia, il Servizio, nei casi specificamente indicati nel Profilo Commerciale, non potrà essere funzionante.

**4.11** Il Richiedente potrà utilizzare gli Apparati/Prodotti forniti da terzi, in tal caso TIM non risponde di malfunzionamenti derivanti dall'errata configurazione dell'Apparato/Prodotto e/o da parti danneggiate di esso, né di eventuali peggioramenti delle prestazioni del Servizio.

## **Art. 5 – Installazione**

**5.1** TIM potrà installare presso la sede del Richiedente con onere e responsabilità a carico del Richiedente stesso gli impianti, gli Apparati/Prodotti, il software e quant'altro TIM

ritenga necessario per la fornitura e per la corretta fruizione del Servizio.

In ogni caso sarà a carico del Richiedente ogni spesa inerente e necessaria ad attrezzare adeguatamente i propri locali per gli Apparati/Prodotti secondo i parametri e le indicazioni fornite da TIM mediante i documenti a disposizione del Richiedente, tenuto conto:

- delle diverse tipologie di Apparati/Prodotti che si possono installare presso la sede del Richiedente;
- di quanto descritto nelle Scheda tecnica compilata dal Richiedente;
- della conformità alle specifiche previste dal D. Lgs. 81/08.

**5.1.1** Nel caso in cui il Cliente dovesse richiedere collegamenti dati/fonia/voip da attestare presso sedi diverse da quelle aziendali (es. abitazione privata dei propri dipendenti o collaboratori per esigenze di smartworking a causa dell'emergenza sanitaria legata al Covid19 ) lo stesso rimarrà l'unico responsabile nei confronti di TIM per qualsivoglia utilizzo da parte dei propri dipendenti e collaboratori, del collegamento medesimo e/o dell'apparato/router eventualmente installato presso detta sede/abitazione.

**5.2** Il Richiedente si impegna a dichiarare espressamente a TIM, all'atto della sottoscrizione della Proposta, ai sensi e per gli effetti dell'art. 26 commi 1, lettera b) e 3 del D. Lgs. n. 81/08, la presenza o meno di eventuali rischi specifici nei locali destinati all'installazione degli Apparati/Prodotti e le misure di prevenzione e di emergenza adottate in modo da prevenire ogni possibile situazione di fatto anche potenzialmente lesiva della sicurezza.

**5.3** Il Richiedente comunicherà qualunque modifica, disposizione attuativa o diversa specificazione normativa o regolamentare, direttamente attinente alle misure di sicurezza da rispettare nell'esecuzione del Contratto di cui lo stesso sia venuto a conoscenza e che dovesse intervenire prima dell'inizio delle attività o durante l'esecuzione delle stesse, rispondendo, in difetto, per il risarcimento di tutti i danni che dovessero derivare a TIM, anche a titolo di sanzione, per effetto della mancata attuazione delle misure di prevenzione e protezione.

**5.4** Il Richiedente provvederà a propria cura e spese ad eseguire tutti gli eventuali interventi e/o i lavori di condizionamento ambientale, elettrico e meccanico necessari a rendere i locali idonei a ricevere ed installare gli Apparati/Prodotti.

Il Richiedente sarà pertanto responsabile nei confronti di TIM, sollevandola da ogni responsabilità in merito a danni ad Apparati/Prodotti e/o persone causati da malfunzionamento dell'impianto elettrico o da altri eventi ad essa non direttamente imputabili. Il Richiedente sarà altresì responsabile per gli eventuali ritardi nell'installazione degli Apparati/Prodotti e/o per il malfunzionamento degli stessi, dovuti a non conformità dei locali e delle relative attrezzature.

**5.5.** Salvo quanto eventualmente diversamente previsto nella Proposta, gli Apparati/Prodotti verranno consegnati al Richiedente, o a persona da lui autorizzata per iscritto, presso il luogo o i luoghi indicati nella Proposta; la consegna degli Apparati/Prodotti avverrà a cura e spese di TIM. Il Richiedente si assumerà le eventuali spese ed indennità correlate a ritardi nella presa in consegna. Restano a carico di quest'ultimo le eventuali predisposizioni che si rendessero necessarie per l'accesso ai locali di installazione. Ove previsto nella Proposta, il Richiedente e TIM potranno congiuntamente definire un piano delle consegne/installazioni degli Apparati/Prodotti nelle diverse sedi/località secondo una tempistica concordata. Le eventuali variazioni e/o modifiche a detto piano, preventivamente concordate per iscritto, potranno comportare variazioni nei corrispettivi e negli altri termini del Contratto. Il Richiedente dovrà comunque comunicare per iscritto a TIM il nominativo ed i riferimenti per la reperibilità della persona da lui autorizzata a ricevere gli Apparati/Prodotti nelle diverse sedi/località.

Il Richiedente è responsabile del ritardo e/o della mancata consegna degli Apparati/Prodotti per cause a lui imputabili e solleva TIM da ogni responsabilità al riguardo, anche avuto riguardo all'eventuale impossibilità per il Richiedente di usufruire del Servizio dovuta al ritardo/mancata consegna dell'Apparato/Prodotto; il Richiedente in tale caso sarà tenuto al pagamento dei corrispettivi relativi al Servizio.

**5.6** Alcune funzionalità dell'Apparato sono fruibili dal Richiedente immettendo le Chiavi di Accesso. Le Chiavi di Accesso sono strettamente personali ed il Richiedente assume l'impegno di custodirle con la massima diligenza ed utilizzarle con la dovuta cautela per quanto concerne il mantenimento della riservatezza sulle stesse. Il Richiedente prende atto e accetta che TIM sarà esonerata da ogni responsabilità nel caso in cui il

contenuto delle Chiavi di Accesso sia rivelato a terzi per fatto del Richiedente e/o di suoi ausiliari, collaboratori o dipendenti. Il Richiedente potrà modificare le Chiavi di Accesso originariamente fornite da TIM e dovrà darne comunicazione solo a quest'ultima ogni qualvolta TIM abbia necessità e/o sia richiesto di effettuare gli interventi.

#### **Art. 6 - Corrispettivi e variazioni contrattuali**

**6.1** Il Richiedente riconosce a TIM, per le prestazioni oggetto del Contratto, il corrispettivo economico determinato nel Profilo Commerciale, o laddove presente nel Riepilogo economico, composto dalle seguenti voci di spesa:

- contributi una tantum all'atto dell'attivazione del Servizio ove previsti
- canone "flat" ove previsto;
- contributo e canone, indicati nel Profilo Commerciale sottoscritto, per l'eventuale linea aggiuntiva dedicata al servizio dati Adsl o Adsl 2+;
- corrispettivi eventuali per la fruizione delle Opzioni;
- corrispettivi specifici previsti nel Profilo Commerciale sottoscritto, ivi inclusi quelli relativi a voci di traffico a consumo;
- corrispettivi dovuti in caso di noleggio e/o acquisto di eventuali Apparati/Prodotti.

Qualora il Richiedente non richieda la domiciliazione dei pagamenti delle fatture su un proprio conto corrente postale o bancario, ovvero non concordi con TIM la prestazione di altri idonei mezzi di garanzia, lo stesso Richiedente sarà tenuto a versare anticipatamente, su richiesta di TIM, una somma corrispondente al presumibile ammontare del traffico telefonico che effettuerà in un ciclo di fatturazione ("anticipo conversazione"). Per ogni linea con attiva una Componente Fonia l'ammontare dell'anticipo sarà concordato con il Richiedente sulla base del tipo di attività svolta e comunque detta somma sarà stabilita in un'entità minima pari al contributo di attivazione.

L'anticipo conversazioni è addebitato con la prima fattura successiva all'attivazione del Servizio. La somma versata a titolo di anticipo conversazioni non costituisce deposito e verrà restituita al Richiedente decorsi 90 giorni dalla cessazione dell'abbonamento, in conformità dell'art. 1851 del Codice Civile, con la conseguente facoltà per TIM di effettuare la compensazione a fronte di eventuali importi dovuti dal Richiedente.

**6.2** Il canone ed i corrispettivi relativi a prestazioni correlate al Servizio saranno da considerarsi aggiuntivi rispetto al canone comunque dovuto in caso di sottoscrizione del contratto per l'accesso al Servizio Telefonico di Base (RTG/ISDN). Tali corrispettivi sono indicati al netto di IVA e di altri eventuali oneri di legge.

TIM si riserva la facoltà di prevedere, nell'ambito di specifiche offerte ed in conformità con la normativa applicabile, condizioni economiche che contemplino nel tempo la variazione dei costi a carico del Cliente, per un ammontare percentuale dipendente dalla variazione annuale di un indice oggettivo dei prezzi al consumo, stabilito da un istituto pubblico. Il profilo commerciale di ciascuna offerta, 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.

Eventuali canoni e contributi relativi a prestazioni correlate al Servizio e fissate con provvedimento delle competenti Autorità saranno da considerarsi corrispettivi del Contratto.

**6.3** 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. 13.2

**6.4** Il Richiedente ha facoltà di richiedere a TIM eventuali variazioni dell'Offerta di Pricing scelta chiamando il Servizio Clienti 191 o, nel caso di Grandi Aziende, il Numero Verde 800.191.101. Tale richiesta, fatto salvo quanto previsto dal successivo art. 24, vale a tutti gli effetti come modifica contrattuale e si intende accettata da

TIM all'atto dell'attivazione della suddetta variazione.

Il Richiedente ha altresì facoltà di richiedere variazioni del Profilo Commerciale prescelto. La richiesta di attivazione del nuovo Profilo commerciale rappresenta manifestazione della sua volontà di recedere dal precedente Profilo Commerciale. L'efficacia del recesso decorre dalla data di attivazione del nuovo Profilo commerciale.

Qualora la variazione del Profilo Commerciale preveda la fornitura in noleggio o in comodato di un Apparato necessario per l'erogazione del Servizio, alla stessa verrà dato seguito solo in caso di incompatibilità tecnica dell'Apparato già in uso al Richiedente.

**6.5** In caso di attivazione di servizi forniti gratuitamente al Richiedente, TIM indicherà se le stesse modificano le prestazioni del Servizio o limitano il diritto di scelta del Richiedente, ferma restando la facoltà del Richiedente di chiederne l'immediata disattivazione. Alla scadenza del periodo di gratuità delle stesse il Richiedente potrà richiedere l'attivazione di detti servizi alle condizioni economiche previste dai relativi Profili Commerciali.

**6.6** Ove TIM richiedesse depositi cauzionali o anticipi, la medesima restituirà al Richiedente gli eventuali depositi cauzionali od anticipi richiesti entro 180 giorni dalla cessazione del Contratto. Decorsi 90 giorni dalla cessazione del Contratto, TIM restituirà tali depositi od anticipi maggiorati di un interesse pari a quelli previsto all'art. 7.8.

**6.7** 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.

## **Art. 7 - Modalità e termini di pagamento**

**7.1** Tutte le copie analogiche e le relative comunicazioni riferite ai corrispettivi disciplinati dal Contratto saranno inviate alle destinazioni e/o agli indirizzi e-mail indicati nella Proposta di Attivazione - o nel contratto personalizzato.

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 pervenute trascorsi 15 giorni dalla data del relativo invio, fatta salva la prova contraria fornita dal Richiedente.

**7.2** Gli importi relativi al Servizio saranno addebitati sulla fattura intestata al Richiedente con evidenza specifica. Salvo se diversamente previsto nel Profilo Commerciale, i canoni e l'eventuale traffico a consumo saranno fatturati posticipatamente rispetto all'utilizzo del Servizio con la cadenza indicata, in alternativa, nella Proposta di Attivazione, nell'Offerta Commerciale oppure nell'apposito Modulo Cadenza Fatturazione ove previsto.

Le fatture saranno emesse a decorrere dal primo Ciclo di Fatturazione successivo all'attivazione del Servizio. TIM può variare la cadenza di fatturazione per esigenze commerciali ovvero nel caso si verificano 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.

**7.3** Il Richiedente potrà richiedere diverse modalità di fatturazione stipulando con TIM uno specifico contratto personalizzato.

**7.4** 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.

**7.5** Le eventuali spese postali di spedizione della copia analogica sono addebitate al Richiedente. Il Richiedente, che ha aderito o che aderisce al servizio di domiciliazione bancaria o postale della fattura, a partire dal 2° Ciclo di Fatturazione successivo all'attivazione del Servizio riceverà gratuitamente la copia analogica esclusivamente in formato elettronico, nell'Area Clienti di TIM BUSINESS o, per le Grandi Aziende, nell'Area Clienti mybusiness.it. Il Richiedente si impegna ad effettuare la registrazione sul sito timbusiness.it o, per le Grandi Aziende, sul sito mybusiness.it.

TIM invierà al Richiedente, all'indirizzo e-mail indicato durante la registrazione, la comunicazione relativa alla disponibilità della copia analogica appena emessa nelle Aree Clienti timbusiness.it o, per le Grandi Aziende, nell'Area Clienti mybusiness.it. Il Richiedente potrà richiedere di ricevere la copia analogica in formato cartaceo oltre che in formato elettronico. Per quanto non espressamente previsto nel presente articolo, per la visualizzazione della copia analogica in formato elettronico, si applicano le Condizioni Generali di Contratto "Registrazione Area Clienti" visionabili nell'Area Clienti di TIM BUSINESS o, per le Grandi Aziende, nell'Area Clienti mybusiness.it.

**7.6** Il Richiedente è tenuto a corrispondere a TIM gli importi dovuti entro i termini di pagamento indicati nella fattura.

**7.7** Fatto salvo quanto diversamente previsto nella Proposta di Attivazione la data di decorrenza del Contratto, ai fini della corresponsione del corrispettivo, coinciderà con la data di attivazione del Servizio. In ogni caso il Richiedente corrisponderà a TIM gli importi dovuti entro i termini di pagamento indicati nella fattura, riferiti esclusivamente ai servizi attivati presso le singole sedi.

**7.8** 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 di almeno 40 Giorni tramite raccomandata con avviso di ricevimento, tramite Posta Elettronica Certificata (PEC) o altra forma equipollente prevista dalla normativa vigente e, in caso di adesione a profili di servizio Adsl e Adsl2+ per i quali è necessario essere intestatari di contratti di accesso al servizio telefonico di base, anche secondo quanto disposto nell'art. 19 delle Condizioni Generali per l'Accesso al servizio telefonico di base. In detta

comunicazione TIM potrà riservarsi il diritto di risolvere il Contratto, qualora il Cliente non abbia posto rimedio agli inadempimenti che hanno determinato la sospensione del Servizio, entro il termine di 10 giorni decorrenti dall'avvenuta sospensione del Servizio. Inoltre, oltre agli importi dovuti a titolo di indennità di ritardato pagamento, TIM si riserva la possibilità di applicare un costo di gestione amministrativa di euro 12,3€ iva esclusa, che sarà addebitato nella prima fattura utile. Il Cliente a cui sia stato sospeso il Servizio, per ottenerne la riattivazione prima che il relativo abbonamento sia risolto, è tenuto a corrispondere a TIM quanto dovuto a qualsiasi titolo, ragione o causa compresa, ove prevista, l'indennità di riattivazione del servizio il cui importo è indicato nella Carta dei Servizi. 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. Trascorsi 15 giorni dalla data di sospensione del Servizio, determinatasi per qualsiasi causa, TIM può risolvere di diritto il Contratto, dando al Cliente un preavviso tramite raccomandata con avviso di ricevimento di almeno 10 giorni dalla data di ricevimento della stessa.

La risoluzione del Contratto comporta l'obbligazione del Richiedente al pagamento dei corrispettivi dovuti a TIM per il Servizio reso, oltre al diritto di pretendere dal Richiedente, ai sensi e per gli effetti del D. Lgs. 231/02, interessi moratori, sull'importo fatturato e non corrisposto entro i termini di pagamento sopra indicati, pari al saggio d'interesse su base annua stabilito dalla BCE, per il semestre in cui detti interessi matureranno, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale, aumentato di due punti percentuali.

In caso di ritardato pagamento degli importi addebitati in fattura alla scadenza ivi indicata, il Richiedente 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. L'indennità di ritardato pagamento di cui al paragrafo che precede non trova applicazione qualora il Richiedente 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.

L'indennità suddetta 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 Richiedente.

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 insolute 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 altresì 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.

Nel caso in cui il Richiedente abbia maturato penali a seguito di quanto previsto al presente comma, le stesse verranno recuperate mediante l'emissione di una fattura (importo fuori campo IVA ex DPR n. 633 del 26.10.72 e successive modificazioni) da parte di TIM. Il Richiedente è tenuto a pagare la fattura entro la data di scadenza nella stessa indicata e secondo le modalità previste nel presente articolo.

**7.9** Nel caso in cui il Richiedente aderisca al Servizio non richiedendo a TIM la fornitura degli Apparat/Prodotti necessari alla fruizione dello stesso, TIM non potrà rispondere della mancata o ritardata attivazione del Servizio. In tali casi il Ciclo di fatturazione decorrerà indipendentemente dalla disponibilità dei suddetti Apparat/Prodotti.

**7.10** In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito, da parte di terzi, del collegamento di rete, presentata dal Richiedente all'Autorità competente nelle forme previste

dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta possono essere sospesi fino alla definizione della controversia. In caso di frode accertata i pagamenti non imputabili al Richiedente, qualora già effettuati, saranno rimborsati. Se non è stata dimostrata la frode, i pagamenti temporaneamente sospesi saranno addebitati al Richiedente.

#### **7.11 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.

#### **7.12 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.

Nel caso in cui il Cliente abbinì al Servizio di Fattura Unica anche le linee relative al presente contratto, per le stesse troveranno applicazione le specifiche modalità di pagamento espressamente indicate per il servizio Fattura Unica

#### **Art. 8 - Assistenza tecnica**

**8.1** TIM assicurerà al Richiedente un servizio di assistenza tecnica (help-desk) che verrà fornito attraverso il numero telefonico indicato nel Profilo Commerciale.

**8.2** Il servizio di assistenza tecnica avrà lo scopo di acquisire le chiamate del Richiedente relative a problemi che si dovessero verificare nel corso della fornitura del Servizio, indirizzando dette chiamate verso le specifiche strutture di assistenza tecnica di TIM. Il servizio di assistenza tecnica sarà a disposizione del Richiedente, secondo le modalità definite nel Profilo Commerciale e/o nella Proposta di Attivazione.

**8.3** TIM svolgerà gli interventi di assistenza tecnica secondo i termini, le modalità ed applicando, laddove dovuti, gli indennizzi previsti nella Carta dei Servizi, con esclusione del maggior danno, fatta salva l'applicazione di specifiche modalità e termini di assistenza tecnica ove

definiti nel Profilo Commerciale dei servizi richiesti e/o convenuti tra il Richiedente e TIM.

**8.4** TIM, a richiesta del Richiedente potrà fornire servizi di assistenza tecnica e sistemistica, effettuata on site e/o da remoto nei termini e alle condizioni previsti dal Profilo Commerciale e/o dalle Opzioni scelte dal Richiedente.

#### **Art. 9 – Chiavi di Accesso**

Per accedere a specifiche funzionalità del Servizio e/o dell'Apparato TIM potrà fornire al Richiedente le Chiavi d'Accesso.

Le Chiavi di Accesso sono strettamente personali pertanto il Richiedente è responsabile del loro utilizzo ed adopererà la dovuta cautela nella gestione e nel mantenimento delle corrette politiche di riservatezza e 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.

#### **Art. 10 – Obblighi e responsabilità del Richiedente. Condizioni particolari per i servizi di interconnettività. Uso improprio del Servizio**

**10.1** Fatto salvo quanto diversamente stabilito dalle Parti nella Proposta di Attivazione o nel Profilo Commerciale, il Richiedente si obbliga a:

- a) non effettuare manomissioni e/o interventi, direttamente o tramite personale non espressamente autorizzato da TIM, sulle apparecchiature e/o prodotti software di proprietà di TIM concessi in uso ovvero a disposizione del Richiedente ad altro titolo;
- b) non divulgare, direttamente o indirettamente anche tramite il proprio personale, password e/o login e/o comunque Chiavi di Accesso;
- c) non cedere a terzi in tutto o in parte il Contratto senza il preventivo consenso scritto di TIM;
- d) garantire che il Servizio sarà utilizzato unicamente all'interno della propria organizzazione accollandosi ogni conseguente obbligo e responsabilità in ordine al traffico generato ed immesso sulla Piattaforma tramite il proprio collegamento;
- e) assumersi la responsabilità del traffico generato da attacchi informatici subiti, corrispondendo a TIM il corrispettivo dovuto per tale traffico.

**10.2** Il Richiedente ha l'obbligo di attenersi ai criteri di buona fede e correttezza nell'uso e nella fruizione del Servizio. In particolare il Richiedente non può utilizzare il Servizio: i) in violazione delle leggi vigenti; ii) in modo da creare turbativa a terzi o malfunzionamento della rete; iii) o in modo da abusare dell'offerta commerciale relativa al Servizio o dello stesso Servizio tramite un suo utilizzo non conforme al presente Contratto; iv) con specifico riguardo alla Componente Fonia, per esigenze diverse dalla comunicazione interpersonale o al fine di conseguire utilità ulteriori rispetto a quelle tipiche della Componente Fonia del Servizio, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo, conseguire o far conseguire a terzi ovvero ad altre numerazioni ricariche o accrediti di traffico.

**10.3** TIM ha la facoltà di sospendere immediatamente la fornitura del Servizio, senza preavviso, qualora il Richiedente violi anche uno solo degli obblighi di cui al punto 10.1 e/o ne faccia l'uso improprio indicato nel precedente punto 10.2 dandone, se del caso, idonea comunicazione alle autorità competenti. Qualora l'uso improprio del Servizio da parte del Richiedente riguardi l'accesso ad Internet disciplinato dalle presenti condizioni, TIM si riserva di sospendere in via cautelativa tale accesso. Qualora l'uso improprio del Servizio riguardi la Componente Fonia, TIM, ferma restando la facoltà di sospendere il Servizio, si riserva altresì la facoltà di inviare una fattura anticipata e, in caso di uso improprio, di sospendere l'applicazione delle condizioni tariffarie specifiche su tutte le linee del Richiedente e di valorizzare l'intero consumo di traffico effettuato secondo quanto previsto nel Profilo Commerciale dell'offerta.

**10.4** Il Richiedente è sempre tenuto a comunicare immediatamente - e comunque non oltre le 24 ore - a TIM la richiesta di interventi sui propri Apparati/Prodotti, sui terminali e/o sul software per la corretta prestazione del Servizio.

Gli eventuali danni arrecati agli Apparati/Prodotti di proprietà di TIM e non tempestivamente alla stessa comunicati, saranno considerati di esclusiva responsabilità del Richiedente.

Pertanto in tali casi, ove a seguito di detti danni si verificassero dei malfunzionamenti o delle interruzioni nella fornitura del Servizio, TIM non potrà esserne considerata responsabile.

**10.5** L'utilizzo dei servizi forniti da e con altre infrastrutture, sia nazionali che estere,

raggiungibili tramite la Piattaforma, è soggetto alle limitazioni ed alle responsabilità stabilite da ciascun gestore o operatore internazionale dei servizi stessi, conformemente con le legislazioni vigenti nei Paesi ospitanti detti servizi, con le legislazioni internazionali in materia, nonché con i regolamenti di utilizzo delle infrastrutture interessate.

**10.6** Il Richiedente si obbliga ad utilizzare gli Apparati/Prodotti e quant'altro fornitogli da TIM in noleggio o comodato, secondo le modalità indicate da TIM stessa e comunque esclusivamente per il Servizio.

**10.7** Nel caso in cui determinati sistemi, Apparati/Prodotti e, servizi del Richiedente, non forniti da TIM nell'ambito del Contratto, risultino non più compatibili con le nuove configurazioni rese necessarie in conseguenza dell'obsolescenza tecnologica delle componenti hardware e software correlate alla funzionalità del Servizio, il Richiedente potrà:

- procedere all'adeguamento, a proprie spese, dei propri sistemi, Apparati/Prodotti e servizi non compatibili con le nuove configurazioni;
- non procedere all'adeguamento sopra indicato; in tal caso TIM non potrà essere considerata responsabile di eventuali malfunzionamenti o interruzioni nella fornitura del Servizio per mancato adeguamento a carico del Richiedente.

**10.8** Ove il Servizio prevedesse come prestazione anche quella della diffusione al pubblico, in via telematica, di informazioni di interesse del Richiedente, sarà onere del Richiedente fornire a TIM secondo le procedure e nei formati concordati, i testi grafici, le immagini e quant'altro necessario a detti fini.

Il materiale fornito sarà esente da diritti di privativa (copyright) ovvero il Richiedente dovrà definire con i titolari di detti diritti di privativa, i necessari accordi di licenza di utilizzo.

Il Richiedente in ogni caso sarà responsabile dei contenuti delle informazioni diffuse al pubblico e delle eventuali violazioni del diritto d'autore, sollevando e tenendo indenne TIM da ogni azione, richiesta, pretesa avanzata dai terzi, ivi compreso il personale del Richiedente, per il risarcimento del danno.

**10.9** Il Richiedente garantisce che il nome a dominio per il quale richiede la registrazione a TIM non contravviene alle leggi che regolano il diritto di autore o altri diritti tutelati da proprietà intellettuale di terze parti e che rispetterà in pieno

le regole e procedure definite dall'Autorità competente. Il Richiedente rinuncia ad ogni contestazione o preteso risarcimento verso TIM che derivi dalle azioni o mancate azioni intraprese dall'Autorità competente nell'assegnazione dei domini. Al momento della richiesta il Richiedente sottoscriverà la modulistica prevista dall'Autorità competente accettando integralmente gli obblighi ivi indicati relativamente all'uso del dominio, degli indirizzi IP pubblici e dei servizi ad esso correlati (in via esemplificativa, ma non esaustiva, accettazione delle "Regole di Naming", delle "Procedure tecniche di Registrazione", delle "Regole per la Risoluzione delle Dispute", ecc.). Il Richiedente è tenuto a comunicare immediatamente qualunque variazione dei dati relativi all'assegnatario del dominio e del Responsabile Amministrativo/Responsabile Tecnico (relativamente all'assegnazione IP pubblici).

Il Richiedente prende atto ed accetta che i dati riportati nella citata modulistica e le eventuali variazioni saranno comunicati da TIM agli organi preposti (es. al RIPE -Réseaux IP Européens- per indirizzi IP pubblici) e che gli stessi potranno essere oggetto di pubblicazione sui propri database accessibili al pubblico.

**10.10** Il Richiedente garantisce un utilizzo corretto delle risorse pubbliche al medesimo assegnate (Domini di 2° livello, Indirizzi IP).

In ogni caso, il Richiedente risarcirà e terrà indenne TIM da ogni e/o qualsiasi danno, perdita o spesa derivante da qualunque violazione delle Regole di Comportamento e/o da qualunque richiesta avanzata da terze parti in relazione all'uso del Servizio.

**10.11** Il Richiedente è consapevole del fatto che nell'ipotesi di uso improprio delle risorse di cui al precedente comma 10.10 potrà incorrere nella revoca del nome a dominio da parte dell'Autorità competente, ovvero in limitazioni del Servizio (ad es. filtraggi degli indirizzi IP/Domini assegnati in caso di spamming, hacking, denial of service, ecc.). TIM non sarà ritenuta responsabile dell'eventuale revoca del nome a dominio ovvero della limitazione del Servizio nelle ipotesi sopra indicate.

**10.12** In caso di cessazione del Servizio per qualsiasi causa, il Richiedente è tenuto a restituire immediatamente a TIM gli indirizzi IP al medesimo assegnati.

**10.13** Il Richiedente è consapevole che TIM non può esercitare un controllo sui contenuti delle

informazioni che transitano sulla rete. Pertanto TIM non è responsabile dei contenuti di qualunque messaggio che sia stato inviato da clienti attestati sulla propria rete.

**10.14** Il Richiedente prende atto del fatto che è vietato servirsi o dar modo ad altri di servirsi di TIM per comunicazioni e corrispondenza contro la morale e l'ordine pubblico o con lo scopo di recare molestia alla quiete pubblica o privata, di recare offesa o danno diretto o indiretto a chiunque e di tentare di violare comunque il segreto dei messaggi privati. In ogni caso le informazioni fornite dal Richiedente non devono presentare forme e/o contenuti di carattere pornografico, osceno, blasfemo o diffamatorio.

È comunque esplicitamente vietato servirsi di TIM per contravvenire in modo diretto o indiretto alle vigenti leggi dello Stato italiano o di qualunque altro Stato. Il Richiedente si impegna a mantenere indenne TIM da ogni perdita, danno, responsabilità, costo o spese, incluse anche le spese legali, derivanti da ogni violazione delle suddette norme.

**10.15** Il Richiedente si impegna ad astenersi da ogni violazione dei sistemi e della sicurezza delle reti che possano dar luogo a responsabilità civile e penale tra cui:

- a) accedere ai sistemi, reti, informazioni di terze parti che non abbiano fornito esplicita autorizzazione, mediante tecniche di scanning/probing, test di vulnerabilità, tentativi di violazione della sicurezza o delle misure di autenticazione;
- b) intercettare le informazioni/dati ed il traffico relativo a reti/sistemi di terze parti che non abbiano fornito esplicita autorizzazione;
- c) falsificare la propria identità;
- d) arrecare danno, in qualsivoglia modo, a minori d'età;
- e) avere accesso alle informazioni che riguardino clienti terzi di TIM al fine di distruggerne, alterare, modificare i relativi contenuti;
- f) attaccare, sovraccaricare o interferire con le reti, i sistemi, gli host di altri clienti al fine di limitare/impedire il pieno utilizzo del Servizio mediante azioni di mailbombing, attacchi broadcast, Denial Of Service, Hacking, Cracking;
- g) tentare di utilizzare gli account di posta o risorse di elaborazione di clienti di TIM per presentarsi alla rete con l'identità di questi ultimi (es. modificando l'header delle mail, utilizzando tecniche di spoofing degli indirizzi IP);

h) introdurre/inviare programmi (virus, trojan horses, ecc.) che compromettano il funzionamento della rete di TIM violandone la sicurezza e/o dei sistemi dei clienti ad essa attestati.

Il Richiedente si impegna, altresì, ad astenersi dall'inviare mail con contenuti di qualunque tipo (commerciali, pubblicitari, politici, ecc.) a persone/istituzioni/associazioni che non ne abbiano fatto esplicita richiesta (unsolicited mail, junk mail, spam), causando loro disservizi che eventualmente ne possano derivare. Medesima limitazione è da riferirsi all'invio massiccio di mail e di loro repliche ad uno o più newsgroup (multiple posting). Il Richiedente non potrà, inoltre, utilizzare impropriamente e senza autorizzazione i mail server di terze parti per l'inoltro delle proprie mail (mail relay). Nei casi previsti dal presente articolo, TIM potrà sospendere in ogni momento e senza preavviso l'erogazione del Servizio, riservandosi anche la facoltà di risolvere di diritto il Contratto secondo le modalità di cui all'art. 17.

#### **Art. 11- Responsabilità di TIM**

**11.1** Fatti salvi i casi di dolo o colpa grave, TIM non risponde dei danni subiti dal Richiedente o da terzi derivanti dalla fornitura del Servizio.

**11.2** TIM garantisce che i propri Apparati/Prodotti hardware e software resi disponibili con il Servizio sono idonei alla corretta fruizione dello stesso. Pertanto TIM non potrà essere ritenuta responsabile dei danni causati al Richiedente e/o a terzi, ivi compreso il personale del Richiedente, dovuti al cattivo o negligente utilizzo da parte del Richiedente degli Apparati/Prodotti noleggiati o forniti in comodato.

Inoltre TIM non sarà responsabile del malfunzionamento o di interruzioni nella fornitura del Servizio nel caso in cui gli Apparati/Prodotti non siano dalla stessa forniti.

**11.3** TIM non può garantire l'inattaccabilità del sistema informatico e di telecomunicazioni e pertanto non risponde di eventuali danni diretti e/o indiretti subiti dal Richiedente e/o da terzi in caso di attacchi informatici (virus, spamming, denial of service ecc).

**11.4** TIM non risponde di eventuali vulnerabilità di sicurezza, scoperte successivamente alla data di contrattualizzazione, sugli Apparati/Prodotti di accesso utilizzati come terminazioni di rete del Servizio. TIM si rende comunque disponibile ad intervenire su esplicita richiesta del Richiedente

stabilendo l'eventuale importo che il medesimo dovrà sostenere per la riparazione della vulnerabilità stessa da parte di TIM. Le vulnerabilità di sicurezza scoperte su un dato Apparato/Prodotto non precludono infatti il corretto e normale funzionamento del servizio ma si limitano ad aumentare il rischio di sicurezza relativo a possibili infezioni virali o ad attacchi informatici (rischio di sicurezza che comunque permane indipendentemente dalla presenza o meno di una vulnerabilità nota).

Non essendo prevedibili né il numero di nuove vulnerabilità scoperte durante il periodo di erogazione del Servizio né le attività necessarie per poterle riparare, risulta impossibile includere preventivamente, nel corrispettivo del Servizio, il costo per la loro eliminazione.

**11.5** TIM richiederà all'Autorità competente, per conto del Richiedente, un numero di indirizzi IP pubblici corrispondente a quanto definito nelle caratteristiche del Servizio. TIM rimarrà titolare in ogni caso degli indirizzi IP assegnati. L'assegnazione degli indirizzi è comunque condizionata all'effettivo accoglimento di tale richiesta da parte dell'Autorità competente e pertanto TIM non sarà ritenuta responsabile per il mancato accoglimento della richiesta o di eventuali ritardi dipendenti dalla medesima Autorità.

**11.6** TIM veicolerà la richiesta del Richiedente all'Autorità competente per l'assegnazione di un dominio Internet di 2° livello. L'assegnazione del dominio è comunque condizionata all'effettivo accoglimento di tale richiesta da parte dell'Autorità competente e pertanto TIM non sarà ritenuta responsabile per il mancato accoglimento della richiesta, né per eventuali ritardi dipendenti dall'Autorità medesima.

In caso di sottoscrizione di un'Offerta che include la registrazione di un dominio internet di 2° livello con estensione .it, il Richiedente prende atto ed accetta che lo stesso dovrà trasmettere direttamente all'Autorità competente la richiesta per l'assegnazione di tale dominio, compilando l'apposito modulo messo a disposizione da TIM in qualità di "Registrar" ai sensi della normativa applicabile alla registrazione di domini di 2° livello con estensione .it, come predisposto dall'Autorità competente e fatte salve limitazioni alla richiesta di registrazione eventualmente previste dal Profilo Commerciale dell'offerta che include il

dominio internet di 2° livello con estensione .it. Il Richiedente garantisce TIM che il nome a dominio Internet di 2° livello con estensione .it per il quale richiede la registrazione all'Autorità competente non contravviene alla normativa che regola il diritto di autore o altri diritti tutelati da proprietà intellettuale di terze parti.

**11.7** TIM fornisce il Servizio al Richiedente sulla base di quanto dal medesimo richiesto ed indicato dal Richiedente stesso; pertanto TIM è esonerata da qualsiasi forma di responsabilità per disservizi originati da un'insufficienza del collegamento fornito in base a quanto riportato nella Scheda Tecnica compilata dal Richiedente, rispetto alle esigenze trasmissive del Richiedente stesso.

**11.8** In caso di ritardo nell'attivazione del Servizio con la Componente Fonia, ivi incluso il Voip o in caso di errore o omissione nell'inserimento nell'elenco telefonico dell'area geografica di appartenenza del numero telefonico o del nominativo del Richiedente indicati nella richiesta, troveranno applicazione gli indennizzi previsti dalla Carta dei Servizi, con esclusione del maggior danno.

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 Richiedente a TIM.

**11.9** Fatto salvo quanto diversamente previsto nelle licenze d'uso concesse dagli eventuali diversi soggetti licenzianti e fermo restando quanto previsto al comma 11.2, il software eventualmente fornito ai sensi dell'art. 15.1 è reso disponibile e concesso in licenza, ai sensi di questo contratto, al Richiedente "COSÌ COM'È". Fatte salve le norme inderogabili di legge, TIM e/o i suoi danti causa non danno nessuna garanzia su tal software, espressamente escludono tutte le garanzie, implicite, esplicite e di legge e declinano qualsiasi responsabilità verso il Richiedente e/o verso terzi per danni diretti, indiretti o di qualsiasi altra natura, comunque originati o derivati da tale software, dal suo uso o mancato uso.

#### **Art. 12 - Diritti di verifica e controllo sugli Apparati/Prodotti forniti al Richiedente**

TIM potrà, durante la fornitura del Servizio, o comunque durante il periodo di validità del noleggio o del comodato degli Apparati/Prodotti, effettuare verifiche e controlli in ordine al corretto

uso degli Apparat/Prodotti forniti nonché provvedere alla manutenzione degli stessi, accedendo, con debito preavviso, presso i locali del Richiedente durante l'orario di lavoro, direttamente o tramite personale di ditta incaricata, munito di documento di riconoscimento.

### **Art. 13 – Durata, disdetta e recesso**

#### **13.1** 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.

**13.2** 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 Richiedente ha facoltà di recedere in qualsiasi momento dal contratto o anche dalla sola Offerta oppure dall'offerta con modem abbinato, 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: 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.

**13.3** Il Cliente sarà tenuto a corrispondere a TIM gli importi dovuti relativamente al Servizio fruito fino alla data di efficacia del recesso 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.

Tali commissioni non saranno dovute nei casi in cui il Cliente eserciti il diritto di recesso ai sensi del precedente art.4.8 o per effetto di variazioni contrattuali unilateralmente comunicate da TIM ai sensi del precedente art. 6.3 e nel rispetto della vigente normativa.

**13.4.1** Il Cliente potrà recedere altresì dai Profili Commerciali, dalle Offerte di Pricing e/o dalle Opzioni in qualsiasi momento, con le modalità termini di cui al precedente articolo 13.2 Il recesso produrrà effetto dalla data di registrazione della richiesta di cessazione nei sistemi informatici di TIM e, comunque, non oltre 30 giorni dalla comunicazione del Richiedente. Resta comunque a carico del Richiedente il pagamento dei canoni/importi dovuti relativamente ai Profili Commerciali, alle Offerte e/o alle Opzioni fino alla data di efficacia del recesso.

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.

**13.4.2** 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

**13.5** Resta inteso che nell'ipotesi in cui il Servizio cessi per qualsivoglia causa o ragione, anche i Profili commerciali, le Offerte di Pricing e/o le Opzioni attivati dal Richiedente saranno cessati.

**13.6** Per i profili di Servizio a consumo, qualora la cessazione tecnica dell'accesso avvenga in data successiva a quella richiesta dal Cliente, quest'ultimo sarà comunque tenuto a corrispondere gli importi relativi al traffico eventualmente conteggiato nel periodo che

intercorre tra la data di cessazione richiesta e la data di cessazione tecnica.

#### **Art. 14 - Riservatezza delle informazioni**

**14.1** Le Parti garantiscono reciprocamente che il proprio personale ed il personale di ditte da esse incaricate, tratteranno come riservata ogni informazione ed ogni dato di cui venissero a conoscenza durante od in relazione ad ogni attività inerente l'esecuzione del Contratto.

**14.2** Ove il Servizio prevedesse come prestazione anche quella della gestione di informazioni e dati di proprietà del Richiedente, TIM garantirà il Richiedente in merito alla riservatezza di tutti i dati gestiti con il Servizio. In caso di cessazione per qualunque causa del rapporto, TIM disporrà dei dati del Richiedente secondo le direttive che il Richiedente stesso avrà indicato. Ove il Richiedente non abbia comunicato dette direttive entro e non oltre 15 giorni a decorrere dalla data di avvenuta cessazione del rapporto per qualunque causa, TIM sarà libera da ogni onere e d'impegno connesso e/o derivante dalla gestione dei dati del Richiedente.

#### **Art. 14 bis - Trattamento dei dati personali**

**14bis.1** Il trattamento dei dati personali forniti dal Richiedente per l'attivazione del Servizio avverrà nel rispetto delle disposizioni al Regolamento 2016/679/EU (Regolamento generale sulla protezione dei dati) e alle ulteriori disposizioni normative vigenti in materia di protezione dei dati personali (d'ora in avanti congiuntamente "Normativa sul trattamento dei dati personali applicabile") I dati saranno trattati per finalità connesse alla fornitura del Servizio oggetto del presente contratto e, previo consenso del Richiedente, anche per finalità ulteriori, come specificamente riportato da TIM nell'Informativa privacy.

Il testo integrale dell'Informativa sul trattamento dei dati personali è riportato, in allegato al presente Contratto/Proposta di Attivazione oppure è consultabile al *link privacy* sul sito [gruppotim.it](http://gruppotim.it). In ogni momento il Richiedente potrà richiedere o visionare l'informativa, verificare i Suoi dati ed esercitare gli altri diritti previsti dal Regolamento generale sulla protezione dei dati, contattando gratuitamente il Servizio Clienti 191 o, nel caso di Grandi Aziende, il Numero Verde 800.191.101 o consultando il *link privacy* sul sito [gruppotim.it](http://gruppotim.it).

**14bis.2** Il Richiedente prende atto ed accetta che in caso di adesione ad Offerte implicanti il passaggio da linea RTG/ISDN a VOIP, con contestuale mantenimento del medesimo numero di telefono, restano confermati i consensi privacy precedentemente espressi a TIM ivi inclusi quelli del questionario Nuovi Elenchi Telefonici ed Informativa, associati al numero stesso. Pertanto, il numero di telefono, ove presente in elenco abbonati, non subirà modifiche, salvo diversa manifestazione di volontà del Richiedente tramite la modulistica allegata alla Proposta di Attivazione.

**14bis.3** In relazione ai trattamenti di dati personali, dei quali il Richiedente è titolare, connessi all'esecuzione del presente contratto, ivi comprese le attività previste dal seguente art. 22.2, le Parti si conformano alle disposizioni della normativa sul trattamento dati personali applicabile. In particolare, la nomina a Responsabile del trattamento di TIM e dei suoi eventuali subappaltatori/subfornitori verrà effettuata secondo quanto previsto nel Profilo/Offerta Commerciale allegata alla Proposta di Attivazione.

Nel caso in cui il Cliente dovesse richiedere collegamenti dati/fonia/voip da attestare presso sedi diverse da quelle aziendali il Cliente dichiara che, ai sensi delle disposizioni normative vigenti in materia di protezione dei dati personali, ha acquisito dai soggetti interessati, ove necessario, il consenso a comunicare a TIM i loro dati personali necessari per effettuare l'attivazione dei servizi oggetto della proposta.

**14bis.4** Le Parti si impegnano, ognuna per quanto di competenza nell'ambito del presente contratto, a mantenersi reciprocamente indenni da ogni contestazione, azione o pretesa avanzate da parte degli interessati e/o di qualsiasi altro soggetto e/o Autorità a seguito di eventuali inosservanze al suddetto Codice.

#### **Art. 15 - Condizioni particolari sulla proprietà intellettuale, sull'utilizzo e sulla riservatezza del software**

**15.1** Fatto salvo quanto diversamente definito nell'Offerta Commerciale ovvero nella Proposta di Attivazione, il Richiedente potrà richiedere a TIM, a fronte del corrispettivo determinato nell'Offerta Commerciale, la fornitura di licenze di software, di pacchetti applicativi e di supporti informatici. In tali casi, resta sin d'ora inteso che il software, i pacchetti ed i programmi applicativi, gli accessi a

banche dati e quant'altro connesso alla fornitura stessa compreso il manuale d'uso e qualsiasi altro strumento accessorio consegnato al Richiedente, così come i relativi diritti d'autore e ogni altro diritto di proprietà intellettuale o industriale, sono e rimarranno di esclusiva titolarità di TIM e/o dei suoi danti causa. Il Richiedente non acquista alcun titolo o diritto su tali software ad eccezione delle licenze espressamente concesse per la sola durata del Contratto, subordinatamente al rispetto da parte del Richiedente delle condizioni di cui a questo Contratto.

Il Richiedente si impegna ad accettare e rispettare termini, condizioni e limiti delle licenze d'uso dei software, dei pacchetti applicativi e dei supporti informatici forniti così come stabilito dai soggetti licenzianti e in accordo con il presente Contratto.

Inoltre è, in particolare, fatto divieto al Richiedente di:

- (a) usare i software per fini commerciali o per altri fini diversi dal proprio fine personale e ai soli fini della fruizione del Servizio;
- (b) copiare o riprodurre i software in tutto o in parte, eccetto per una sola copia di riserva in forma leggibile dal computer al solo fine di evitarne la perdita in caso di guasti (copia di back-up); tale copia sarà soggetta al presente Contratto e non potrà essere usata che in sostituzione della copia perduta;
- (c) modificare, adattare, tradurre, trascodificare, decompilare o disassemblare i software in tutto o in parte, o di altrimenti di sottoporre i software ad altri processi di analisi del suo codice e della sua struttura logica (c.d. "reverse engineering"), fatto salvo quanto espressamente previsto da norme inderogabili di legge;
- (d) incorporare e/o connettere i software, in tutto o in parte, in/con altri programmi la cui licenza d'uso e/o di distribuzione sia condizionata alla rivelazione e/o distribuzione a terzi del relativo codice sorgente e/o alla concessione a terzi di diritti di modifica sugli stessi "programmi open source" e "licenza open source" o altrimenti utilizzare i software in connessione con dati programmi open source, in un modo tale da rendere anche i software soggetto a tali condizionamenti di licenza;

- (e) cedere, prestare, locare, noleggiare, sub-licenziare, vendere, distribuire, mettere a disposizione o altrimenti trasferire i software, in tutto o in parte, a terzi o consentirne l'uso da parte di terzi;
- (f) rimuovere o in qualsiasi modo cancellare dai software qualsiasi marchio, nome commerciale, indicazione di copyright o altra notazione di riserva di diritti ivi apposta o contenuta, che il Richiedente è tenuto a riprodurre su eventuali copie, anche parziali, dei software fatte dal Richiedente, ferme restando le limitazioni del punto (a) che precede.

Il Richiedente prende atto e conviene che i software contengono informazioni riservate di TIM e/o dei suoi danti causa, ivi incluse a titolo esemplificativo i relativi codici sorgente ed oggetto, qualsiasi informazione sui codici e/o sulla struttura logica dei software, e/o sulle tecniche, sulle metodologie in esso incorporate o su cui esso è basato e, fermi restando i divieti del punto (c) che precede, il Richiedente si impegna a mantenere segrete e a non svelare dette informazioni e contenuti a terzi, senza il preventivo consenso scritto di TIM.

**15.2** La proprietà degli Apparati/Prodotti noleggiati e/o forniti in comodato d'uso e del relativo software in essi incorporato è e resta di TIM e/o dei suoi danti causa che si riservano tutti i relativi diritti di proprietà industriale e/o intellettuale e nessun diritto o licenza sugli stessi è concesso al Richiedente, salvo per l'uso espressamente consentito nell'ambito del Contratto e ai soli fini della fruizione del Servizio.

**15.3** Il Richiedente si obbliga, per tutta la durata del Contratto, ad utilizzare gli Apparati/Prodotti noleggiati o forniti in comodato d'uso ed il relativo software unicamente ed esclusivamente nell'ambito del Contratto, secondo le relative istruzioni d'uso fornitegli da TIM, nonché secondo le modalità di fruizione del Servizio.

E' fatto espresso divieto al Richiedente di consentire l'accesso a e l'uso degli Apparati/Prodotti noleggiati o forniti in comodato d'uso e del relativo software a terzi estranei, nonché di riprodurre, duplicare ovvero consentire la riproduzione e/o la duplicazione in tutto o parte del contenuto del software, dei pacchetti e dei programmi applicativi, del manuale d'uso e di qualsiasi altro stampato di carattere accessorio al fine di cederli o concederli a terzi a qualsiasi titolo, anche gratuito o comunque di consentirne il loro

utilizzo. È fatto divieto altresì di effettuare alcuna operazione di smontaggio, modifica, decompilazione, copiatura, riproduzione, anche solo parziale, degli Apparat/Prodotti noleggiati o forniti in comodato d'uso o del relativo software in essi incorporato o altre attività analoghe attività in violazione dei suddetti diritti riservati fatto salvo quanto espressamente previsto da norme inderogabili di legge.

**15.4** Il Richiedente riconosce qualsiasi diritto di proprietà intellettuale e industriale afferente o comunque connesso al contenuto, alla denominazione, all'oggetto del Servizio ovvero alla fornitura del software necessario per il Servizio, dei supporti, delle banche dati e di quant'altro connesso alla fornitura dello stesso.

#### **Art. 16 – Referente del Servizio**

Il Richiedente, al momento della sottoscrizione della Proposta di Attivazione, potrà indicare una propria figura professionale che sarà il referente per i rapporti con TIM relativamente al Servizio.

#### **Art. 17 - Risoluzione per inadempimento**

**17.1** TIM si riserva la facoltà di dichiarare il Contratto risolto di diritto ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 1456 del Codice Civile con comunicazione scritta da inviarsi a mezzo raccomandata A/R, nei seguenti casi di inadempimento ritenuti gravi ed irreparabili:

- a) il Richiedente violi l'obbligo previsto al precedente articolo 10.1 lett. a), manomettendo gli Apparat/Prodotti e/o altre e apparecchiature di proprietà di TIM;
- b) il Richiedente violi in tutto o in parte il divieto di distribuzione, anche gratuita, della connettività da/verso Internet, così come previsto al precedente art. 10.1 lett. d);
- c) Il Richiedente violi in tutto o in parte gli obblighi di cui agli artt. 10.1, 10.2, 10.9, 10.10, 10.14 e 10.15;
- d) in caso di mancato pagamento del corrispettivo del Servizio e/o del mancato rilascio dei mezzi di garanzia di cui all'art. 6 e/o del mancato rispetto degli obblighi di cui all'art. 7.11;
- e) il Richiedente agisca o si qualifichi come rappresentante o agente di TIM, violando quanto previsto all'art. 24.3;
- f) Il Richiedente non consenta a TIM di esercitare i Diritti di verifica e controllo sugli Apparat/Prodotti di cui all'art. 12;

g) Il Richiedente violi in tutto o in parte gli obblighi previsti dall'art. 15 (Condizioni particolari sulla proprietà intellettuale, sull'utilizzo e sulla riservatezza del software);

h) Il Richiedente violi il divieto di cessione del contratto di cui all'art. 21.

**17.2** In caso di risoluzione, fatto salvo quanto previsto al comma 7.8 per il mancato pagamento del corrispettivo, il Cliente corrisponderà a TIM 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, nonché, a titolo di risarcimento, l'importo complessivo dei canoni residui attualizzati al momento della risoluzione in base alla media percentuale del tasso Euro Interbancario (lettera 1 mese) del mese precedente rispetto a quello in cui avviene la risoluzione fatto salvo il diritto di TIM all'eventuale risarcimento del maggior danno.

**17.3** In caso di risoluzione, fatto salvo quanto previsto al successivo art. 22.8, il Richiedente provvederà a restituire immediatamente a TIM, senza alcun onere, spesa o responsabilità per TIM stessa, il materiale, gli Apparat/Prodotti hardware ed il software di proprietà di TIM. Il Richiedente si obbliga comunque a conservare in buono stato gli Apparat/Prodotti di proprietà di Telecom fino al momento della restituzione.

#### **Art. 18 - Interruzione del Servizio**

**18.1** Il Richiedente accetta che TIM possa sospendere la fornitura del Servizio per garantire gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria del Servizio, senza che ciò abbia alcun effetto sulla durata del Contratto.

**18.2** TIM avrà facoltà di interrompere la fornitura del Servizio, anche oltre il limite delle ventiquattrore lavorative dandone comunque tempestiva comunicazione al Richiedente, qualora vi fossero fondati motivi per ritenere che si potrebbero verificare problemi di sicurezza e/o di tutela del diritto di riservatezza ovvero nei casi di forza maggiore o per ordine di un'Autorità.

**18.3** Fatto salvo il caso di eventi di forza maggiore e per ordine di un'Autorità, l'interruzione del Servizio non potrà prolungarsi per un periodo superiore a 3 (tre) giorni lavorativi. In tal caso il Richiedente potrà esercitare il recesso dal Contratto senza alcun onere per le Parti.

## **Art. 19 - Offerte di Pricing**

**19.1** Il Richiedente intestatario del presente Contratto può richiedere l'attivazione di Offerte di pricing e/o eventuali Opzioni.

Si intende per Offerta/Opzione di pricing la modalità di valorizzazione dei consumi relativi al traffico uscente sviluppato dalle linee telefoniche e/o dalle linee aggiuntive con attiva una Componente di Fonia del Richiedente verso numerazioni di rete fissa e/o mobile, con le eccezioni previste nel Profilo Commerciale dell'Offerta/Opzione prescelta dal Richiedente.

**19.2** L'attivazione dell'Offerta avverrà entro 10 (dieci) giorni dalla data di registrazione della richiesta del Cliente, compatibilmente con le necessarie verifiche tecniche e salvo se diversamente indicato nel Profilo Commerciale di riferimento.

**19.3** Ferma restando la validità ed efficacia delle Condizioni generali del Servizio Broadband e Ultrabroadband, il Richiedente può recedere dall'Offerta/Opzioni in qualsiasi momento con le modalità termini di cui al precedente articolo 13.2

**19.4** L'Offerta di Pricing 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. 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.

**19.5** In caso di trasloco di una o più linee telefoniche ovvero di richiesta di cambio numero da parte del Richiedente 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.

**19.6** Fatti salvi i casi di dolo o colpa grave, TIM non risponde dei danni subiti dal Richiedente o da terzi causati dall'utilizzo dell'Offerta. 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, fatto salvo quanto previsto all'articolo 10.3 che precede, si riserva il diritto di sospendere e/o cessare

immediatamente l'applicazione dell'Offerta/Opzione stessa anche senza preavviso, fatto salvo il diritto al risarcimento del danno.

## **Art.20 - Condizioni particolari per Offerte VoIP**

**20.1** Il Richiedente prende atto ed accetta che, qualora sia intestatario di un contratto di accesso al servizio telefonico di base, la richiesta di attivazione dei Servizi VoIP, rappresenta manifestazione della sua volontà di recedere dal/i suddetto/i contratto/i di accesso in essere, con effetto dalla data di attivazione del Servizio, per tutte le linee che intende migrare in VOIP e senza alcun onere economico a carico del Richiedente, rimanendo altresì inalterate le configurazioni compatibili già attive.

**20.2** Il Richiedente dichiara di avere attivo un servizio di telefonia mobile offerto da un qualsiasi operatore, e/o una linea di accesso base da utilizzare eventualmente per le chiamate verso le numerazioni associate a servizi di emergenza, nel caso di eventuale indisponibilità del Servizio VoIP.

**20.3** Il Richiedente prende atto che non è prevista nell'ambito del Servizio la possibilità di trasloco della linea telefonica laddove non sia possibile mantenere la stessa numerazione, di cambio di numero telefonico e di subentro.

**20.4** Il Servizio consente, laddove previsto nel Profilo Commerciale, di effettuare più conversazioni contemporanee in modalità Voip.

**20.5** In considerazione delle caratteristiche specifiche della piattaforma tecnologica utilizzata, lo standard qualitativo delle comunicazioni e dei servizi in modalità VoIP potrebbe non avere lo stesso livello previsto per le chiamate ed i servizi in fonia tradizionale.

**20.6** Solo la numerazione principale risulterà sugli elenchi telefonici previo consenso da parte del Richiedente, pertanto saranno escluse le numerazioni aggiuntive

TIM, a richiesta del Richiedente e in conformità a quanto previsto dalla normativa sul trattamento dei dati personali applicabile, fornisce gratuitamente la documentazione di tutte le comunicazioni telefoniche, anche Voip, effettuate dal Richiedente con le ultime tre cifre oscurate. TIM, nel caso di reclamo e se il Richiedente lo richiede ai sensi della vigente normativa sulla privacy, fornirà la documentazione dettagliata del traffico telefonico 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.

#### **Art. 21 - Cessione del Contratto**

**21.1** Il Richiedente non potrà cedere il Contratto a nessun titolo, parzialmente o totalmente, in mancanza della preventiva autorizzazione scritta di TIM.

**21.2** In casi di cessione autorizzata, la medesima è a titolo oneroso e sarà a carico del cessionario il pagamento del corrispettivo ad essa relativo.

#### **Art. 22 – Noleggio, Comodato e manutenzione degli Apparati/Prodotti**

**22.1** TIM fornirà in noleggio o comodato al Richiedente, per tutta la durata del Contratto, gli Apparati/Prodotti per poter usufruire del Servizio, laddove previsto nell'ambito del Profilo Commerciale.

**22.2** Il servizio di manutenzione degli Apparati/Prodotti, che potrà essere effettuato da TIM o da ditta da essa incaricata, consiste nel ripristino delle funzionalità degli Apparati/Prodotti per mezzo di sostituzione e/o riparazione di parti e/o componenti, ovvero dell'intero Apparato/Prodotto, che a giudizio di TIM risultino difettosi o guasti. Gli interventi di manutenzione potranno avvenire anche su iniziativa autonoma di TIM ed essere eseguiti, a seconda della tipologia di Apparato/Prodotto, ovvero della natura del malfunzionamento o guasto comunicato dal Richiedente, da remoto e/o presso i locali del Richiedente ove l'Apparato/Prodotto è installato. A seconda della tipologia dell'Apparato per consentire a TIM lo svolgimento del servizio di manutenzione, se comunicato da TIM al momento della richiesta di intervento, il Richiedente dovrà comunicare a TIM le Chiavi di Accesso, impegnandosi a modificarle al termine dell'intervento di manutenzione, fermi restando gli obblighi di custodia e mantenimento della riservatezza sulle stesse.

**22.3** Il servizio di manutenzione non comprende la fornitura di materiali accessori e/o di consumo, quali a titolo esemplificativo carta, inchiostri, nastri, la sostituzione di batterie o pile e la manutenzione di dispositivi elettrici di alimentazione non forniti con gli Apparati/Prodotti e le riparazioni rese necessarie dall'uso non corretto degli Apparati/Prodotti, dal

cattivo funzionamento dei dispositivi di protezione elettrica, fra cui le prese di terra, e dei dispositivi di protezione contro le sovratensioni atmosferiche, dalla mancata conformità degli impianti elettrici alle norme vigenti, dall'impiego di materiali non conformi alle istruzioni date da TIM, da modifiche circuitali o di sistema che non siano state eseguite da o concordate con TIM.

Sono inoltre a carico del Richiedente le opere e gli interventi accessori tra i quali a titolo esemplificativo tutti gli eventuali interventi e/o opere connessi all'impianto elettrico, gli interventi di predisposizione, adeguamento e ripristino di opere murarie, nonché tutti gli interventi e/o opere relativi ai dispositivi per la protezione degli Apparati/Prodotti e degli impianti, anche nel caso in cui tali interventi e/o opere siano stati espressamente richiesti da TIM. Tutti gli interventi e/o opere dovranno essere realizzati tenendo conto delle normative vigenti ed in particolare di quanto previsto dalla vigente normativa in materia di sicurezza sui posti di lavoro.

**22.4** In caso di noleggio o comodato di Apparati/Prodotti necessari per usufruire del Servizio, il Richiedente non risponde della perdita del Prodotto/Apparato in caso di furto comprovato da denuncia presentata alla competente Autorità Giudiziaria e inviata a TIM. Resta inteso che in caso di smarrimento degli Apparati/Prodotti per causa imputabile al Richiedente, TIM avrà facoltà di richiedere allo stesso il pagamento di un corrispettivo per il reintegro del Prodotto/Apparato smarrito.

Fermo restando quanto previsto all'art. 2.2 il Richiedente sarà comunque libero di stipulare il contratto di noleggio con soggetti diversi da TIM. In questi casi, TIM non potrà essere considerata responsabile delle attività di manutenzione e assistenza degli Apparati/Prodotti stessi, né di eventuali malfunzionamenti o interruzioni nella fornitura del Servizio per cause imputabili alle attività di manutenzione.

**22.5** Fatto salvo quanto diversamente pattuito nella Proposta di Attivazione, il Richiedente dovrà formulare specifica richiesta scritta a TIM al fine di effettuare traslochi e/o spostamenti e/o variazioni degli Apparati/Prodotti di proprietà di TIM, necessari per la fornitura del Servizio, ma nella disponibilità del Richiedente ad altro titolo.

**22.6** Per il servizio di manutenzione il Richiedente dovrà rivolgersi al Servizio Clienti 191 o, nel caso di Grandi Aziende, il Numero Verde 800.191.101,

che fornirà le indicazioni necessarie al ripristino delle funzionalità degli Apparati/Prodotti noleggiati o forniti in comodato, fatto salvo il richiamo a specifici canali e/o modalità di assistenza previsti nel Profilo Commerciale.

**22.7** In caso di cessazione del Servizio, per qualunque causa, o di cessazione di Opzioni che prevedano la fornitura in noleggio e/o comodato di Prodotti/Apparati, cesserà anche il noleggio o il comodato dei relativi Apparati/Prodotti.

**22.8** 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.

La presente previsione troverà applicazione anche ai Prodotti, laddove espressamente indicato nel Profilo Commerciale del Servizio. Fatto salvo quanto previsto dal precedente art. 6.4, quanto sopra troverà applicazione anche in caso di variazione del Profilo commerciale.

#### **Art. 23 - Facoltà di subappalto/subfornitura**

Il Richiedente prende atto ed accetta che TIM, per l'esecuzione delle attività oggetto del Contratto, potrà avvalersi di ditte dalla stessa selezionate. TIM non potrà in ogni caso essere ritenuta responsabile per qualsiasi pregiudizio, danno, perdita, onere, spesa inerente e/o conseguente allo svolgimento di dette attività svolte da remoto e/o on site quali a mero titolo esemplificativo la perdita di dati, il malfunzionamento del software installato, errori di configurazione.

#### **Art. 24 - Disposizioni generali**

**24.1** 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 o PEC indicati nella Proposta di Attivazione, fatte salve eventuali diverse modalità di comunicazione previste nelle presenti Condizioni Generali di Contratto, in particolare articolo 6.3, e/o nei singoli Profili Commerciali.

**24.2** In caso di cessazione del Servizio, per qualunque causa, cesseranno anche tutte le relative prestazioni accessorie.

**24.3** I rapporti tra TIM ed il Richiedente oggetto del Contratto non possono essere interpretati come rapporti societari, di associazione e/o collaborazione né ciascuna delle Parti potrà

essere considerata agente o rappresentante dell'altra.

E' fatto espresso divieto al Richiedente di qualificarsi agente, collaboratore o rappresentante di TIM e di affermare che TIM gestisce o è responsabile dei prodotti e dei servizi offerti dal Richiedente alla propria clientela.

**24.4 Reclami** I reclami dovranno essere inviati all'indirizzo indicato sulla 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.

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

In caso di reclamo riguardante addebiti in fattura 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.

Nel caso in cui il Cliente non paghi entro la scadenza indicata in fattura gli addebiti oggetto di reclamo, TIM sospenderà, fino alla comunicazione al Cliente dell'esito del reclamo stesso, l'applicazione di quanto previsto nell'articolo 7.8 concernente le penali (indennità di ritardato pagamento) 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 di ritardato pagamento a decorrere dalla data di scadenza indicata in fattura.

\*\*\*

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341, comma 2 e 1342 del Codice Civile il Richiedente dichiara di conoscere ed accettare espressamente, le clausole delle Condizioni generali di contratto Broadband e Ultrabroadband, di cui agli articoli: 7, comma 8 (Modalità e termini di pagamento - rivalsa).