

Profilo Commerciale PREMIUM BUSINESS FIBRA

1. CARATTERISTICHE DELL'OFFERTA

PREMIUM BUSINESS FIBRA (di seguito anche “Offerta”) è un’offerta riservata a Clienti TIM Business Aziende e/o persone fisiche intestatarie di P. IVA o Codice Fiscale, che abbiano già un’offerta attiva su una linea di rete fissa TIM e richiedano il passaggio a **PREMIUM BUSINESS FIBRA**.

Nell’ambito dell’Offerta il Cliente potrà scegliere, indicandolo nella Proposta di Attivazione uno dei profili tra quelli di seguito illustrati, in base alla copertura tecnologica di rete disponibile nella sede presso la quale si richiede l’attivazione dell’Offerta.

1.1. L’Offerta prevede l’accesso al servizio telefonico e dati di rete fissa con una singola connettività ultrabroadband su architettura di rete FTTH¹ o su architettura di rete FTTH con tecnologia XGS-PON², e consente di chiamare numerazioni fisse e mobili nazionali e di navigare in internet illimitatamente.

Il Cliente, per poter fruire del servizio dovrà dotarsi di un apparato router come di seguito dettagliato.

Resta inteso che TIM attiverà l’Offerta, previa verifica tecnica della disponibilità del collegamento in architettura FTTH o FTTH XGS-PON scelto dal Cliente, e indicato nella Proposta di Attivazione, pertanto, **nel caso in cui presso la sede del Cliente non risulti disponibile il collegamento dallo stesso richiesto, TIM non darà seguito all’attivazione dell’Offerta.**

1.2 Nel caso in cui il Cliente aderisca alla presente Offerta e provenga da un’offerta con linea fissa attiva su architettura FTTCab con inclusa l’Opzione Voce Internazionale – Zona 1 e/o l’Opzione Super Digital e/o l’Opzione Assistente Personale e/o l’Opzione Digital Experience e/o l’Opzione Numerazione Aggiuntiva, le stesse rimarranno attive sulla linea fissa alle condizioni tecniche ed economiche già sottoscritte. Resta inteso che il Cliente potrà richiedere, in qualsiasi momento, la cessazione delle suddette Opzioni, senza costi, con le modalità di cui al successivo paragrafo 10.

2. PROFILI D’OFFERTA

L’Offerta è disponibile nei seguenti profili distinti in base alla velocità di connessione, che il Cliente potrà scegliere indicandolo nella Proposta di Attivazione, ove prevista:

¹ FTTH (Fiber To The Home – Fibra fino a casa): collegamento internet realizzato con cavi in fibra ottica dalla centrale fino alla sede del Cliente

² FTTH (Fiber To The Home – Fibra fino a casa) XGS-PON: tipo di collegamento internet realizzato con cavi in fibra ottica dalla centrale fino alla sede del Cliente. La tecnologia XGS-PON consente di navigare con una velocità fino a 10 Gigabit al secondo in download e 2 Gigabit al secondo in upload.

2.1 PREMIUM BUSINESS FIBRA – PROFILO 1 GIGA

2.1.1 PREMIUM BUSINESS FIBRA – Profilo 1 GIGA, attivata su architettura FTTH, consente di navigare con una velocità fino a 1 Gigabit al secondo in download e fino a 300Mbps in upload, include:

- **Accesso ad Internet con navigazione illimitata su architettura di rete FTTH**
- **1 indirizzo IP statico**
- **1 canale voce VOIP³**
- **Chiamate illimitate verso tutti i numeri nazionali di rete fissa** secondo i principi di utilizzo di buona fede e correttezza
- **Chiamate illimitate verso tutti i numeri nazionali di rete mobile** secondo i principi di utilizzo di buona fede e correttezza. Sono escluse le chiamate verso i numeri mobili RFI ed i cellulari satellitari⁴
- **Servizi telefonici supplementari: Chi è, Avviso di chiamata e Trasferimento di chiamata** di cui al successivo paragrafo 4
- **Opzione Superfibra 1000 Mega**
- **Assistenza Tecnica** di cui al successivo paragrafo 5
- **Bundle Digital** che prevede l'abilitazione dell'Account per l'accesso al Portale TIM Digital Store, dal quale è possibile acquistare i servizi ICT di TIM. Per il dettaglio e le caratteristiche della suddetta opzione si rimanda allo specifico Profilo Commerciale.
- **Attività di installazione** presso la sede del Cliente, effettuata da tecnici specializzati TIM o di ditta incaricata.

Inoltre, il Cliente potrà effettuare **chiamate verso tutti i numeri internazionali di rete fissa e mobile secondo le condizioni economiche previste nella tabella 3.**

2.1.2 Per usufruire dell'Offerta il Cliente dovrà dotarsi di un modem/router seguendo le indicazioni di seguito riportate:

a) Cliente già dotato di router fornito da TIM:

Per i Clienti che richiedono l'attivazione dell'Offerta su linee sulle quali siano già attivi profili TIM Business con un router TIM **non tecnologicamente compatibile** con la presente Offerta, TIM provvederà a fornire un nuovo Router TIM standard tecnologicamente compatibile:

- **in comodato d'uso gratuito:**
nel caso in cui il Cliente abbia precedentemente acquisito da TIM in vendita rateale un router, già attivo al momento della sottoscrizione dell'Offerta. Il Cliente sarà tenuto a pagare le rate residue del suddetto router (non tecnologicamente compatibile), secondo il relativo piano di rateizzazione in corso, fatta salva la facoltà di restituzione a TIM dell'apparato laddove prevista.

³ Per utilizzare i servizi di fonia VOIP è necessario che il router sia acceso. In caso di sospensione dell'erogazione di energia elettrica, non sarà possibile effettuare e ricevere chiamate telefoniche; in questi casi, le chiamate in entrata e in uscita potranno essere gestite esclusivamente tramite il servizio di Trasferimento di chiamata su non raggiungibile preventivamente configurato dal Cliente.

⁴ Le telefonate dirette verso cellulari con prefisso 313 (operatore Rete Ferroviaria Italiana) prevedono un importo alla risposta di 10 €cent e un prezzo al minuto di 19 €cent in fascia oraria intera (dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.30) e 16 €cent in fascia oraria ridotta (dal lunedì al venerdì dalle 18.30 alle 24.00 e dalle 00.00 alle 8.00; il sabato e i festivi dalle 00.00 alle 24.00). Tutti i prezzi sono IVA esclusa. Le telefonate dirette verso i cellulari di natura specializzata (servizi satellitari) con prefisso 310 (operatore Elsacom) e con prefisso 319 (operatore Intermatica) prevedono un importo alla risposta di 25 €cent e un prezzo al minuto di 50 €cent. Tutti i prezzi sono IVA esclusa.

▪ **in vendita rateale:**

- nel caso in cui il Cliente abbia precedentemente acquisito da TIM in comodato d'uso gratuito un router, già attivo al momento della sottoscrizione dell'Offerta e non intenda esercitare l'opzione di acquisto rateizzata del suddetto apparato (non tecnologicamente compatibile), alle condizioni economiche riportate nello specifico profilo commerciale in precedenza sottoscritto. Il Cliente sarà pertanto tenuto alla restituzione a TIM del suddetto router (non tecnologicamente compatibile) con le modalità previste dalle condizioni generali di contratto di riferimento.
- nel caso in cui il Cliente abbia precedentemente acquisito da TIM in noleggio un router, già attivo al momento della sottoscrizione dell'Offerta, sarà tenuto a restituire l'apparato (non tecnologicamente compatibile) secondo quanto previsto dalle condizioni generali di noleggio.

Le condizioni economiche e le modalità di rateizzazione sono riportate nel paragrafo 8, tabella 7.

b) Cliente non dotato di router TIM e che intende acquistare un Router fornito da TIM

b.1) ROUTER TIM STANDARD

Il Cliente potrà scegliere di acquistare, indicandolo nella Proposta di Attivazione, il Router TIM Standard fornito da TIM in vendita con pagamento rateale. Le condizioni economiche e le modalità di rateizzazione sono riportate nel paragrafo 8, tabella 7.

b.2) ROUTER PREMIUM TIM

Nel caso di richieste di mantenimento di eventuali IP aggiuntivi e/o in presenza di centralini ISDN, il Cliente potrà richiedere la fornitura in vendita rateale del **Router Premium TIM**. Le condizioni economiche e le modalità di rateizzazione sono riportate nel paragrafo 8, tabella 7.

c) Cliente che intende approvvigionarsi di un router a sua scelta

Il router dovrà avere caratteristiche tecniche adeguate alla corretta fruizione del servizio e, al fine di utilizzare la connettività TIM e i servizi ad essa annessi quali l'indirizzo IP statico, i servizi VOIP e TIM Guardian Silver Fisso, sarà necessario configurare il router in suo possesso secondo le indicazioni riportate nel sito <https://www.timbusiness.it/assistenza/supporto-tecnico> alla voce "Modem Router generico" della sezione "Guide e Manuali".

Il Cliente prende atto e accetta che in tale caso la manutenzione del router sarà a suo carico e TIM non potrà essere ritenuta responsabile di eventuali disservizi causati dal non corretto funzionamento del prodotto autonomamente acquisito dal Cliente.

2.2 PREMIUM BUSINESS FIBRA – PROFILO 2,5 GIGA

2.2.1 PREMIUM BUSINESS FIBRA – Profilo 2,5 GIGA, attivata su architettura FTTH, consente di navigare con una velocità fino a 2,5 Gigabit al secondo in download e fino a 1 Gigabit al secondo in upload, include:

- **Accesso ad Internet con navigazione illimitata su architettura di rete FTTH**
- **1 indirizzo IP statico**

- **1 canale voce VOIP⁵**
- **Chiamate illimitate verso tutti** i numeri **nazionali di rete fissa** secondo i principi di utilizzo di buona fede e correttezza
- **Chiamate illimitate verso tutti** i numeri **nazionali di rete mobile** secondo i principi di utilizzo di buona fede e correttezza. Sono escluse le chiamate verso i numeri mobili RFI ed i cellulari satellitari⁶
- Servizi telefonici supplementari: **Chi è, Avviso di chiamata e Trasferimento di chiamata** di cui al successivo paragrafo 4
- Opzione Superfibra 2,5 Giga
- **Assistenza Tecnica** di cui al successivo paragrafo 5
- **Bundle Digital** che prevede l'abilitazione dell'Account per l'accesso al Portale TIM Digital Store, dal quale è possibile acquistare i servizi ICT di TIM. Per il dettaglio e le caratteristiche della suddetta opzione si rimanda allo specifico Profilo Commerciale.
- Attività di installazione presso la sede del Cliente, effettuata da tecnici specializzati TIM o di ditta incaricata.

Inoltre, il Cliente potrà effettuare **chiamate verso tutti** i numeri **internazionali di rete fissa e mobile secondo le condizioni economiche previste nella tabella 3**.

2.2.2 Per usufruire dell'Offerta il Cliente dovrà dotarsi di un modem/router seguendo le indicazioni di seguito riportate:

a) Cliente già dotato di router fornito da TIM

Per i Clienti che richiedono l'attivazione dell'Offerta su linee sulle quali siano già attivi profili TIM Business con un router TIM **non tecnologicamente compatibile** con la presente Offerta, TIM provvederà a fornire un nuovo Router TIM standard tecnologicamente compatibile:

- **in comodato d'uso gratuito:**
nel caso in cui il Cliente abbia precedentemente acquisito da TIM in vendita rateale un router, già attivo al momento della sottoscrizione dell'Offerta. Il Cliente sarà tenuto a pagare le rate residue del suddetto router (non tecnologicamente compatibile), secondo il relativo piano di rateizzazione in corso, fatta salva la facoltà di restituzione a TIM dell'apparato laddove prevista.
- **in vendita rateale:**
 - nel caso in cui il Cliente abbia precedentemente acquisito da TIM in comodato d'uso gratuito un router, già attivo al momento della sottoscrizione dell'Offerta e non intenda esercitare l'opzione di acquisto rateizzata del suddetto apparato (non tecnologicamente compatibile), alle condizioni economiche riportate nello specifico profilo commerciale in precedenza sottoscritto. Il Cliente sarà pertanto tenuto alla

⁵ Per utilizzare i servizi di fonia VOIP è necessario che il router sia acceso. In caso di sospensione dell'erogazione di energia elettrica, non sarà possibile effettuare e ricevere chiamate telefoniche; in questi casi, le chiamate in entrata e in uscita potranno essere gestite esclusivamente tramite il servizio di Trasferimento di chiamata su non raggiungibile preventivamente configurato dal Cliente.

⁶ Le telefonate dirette verso cellulari con prefisso 313 (operatore Rete Ferroviaria Italiana) prevedono un importo alla risposta di 10 €cent e un prezzo al minuto di 19 €cent in fascia oraria intera (dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.30) e 16 €cent in fascia oraria ridotta (dal lunedì al venerdì dalle 18.30 alle 24.00 e dalle 00.00 alle 8.00; il sabato e i festivi dalle 00.00 alle 24.00). Tutti i prezzi sono IVA esclusa. Le telefonate dirette verso i cellulari di natura specializzata (servizi satellitari) con prefisso 310 (operatore Elsacom) e con prefisso 319 (operatore Intermatica) prevedono un importo alla risposta di 25 €cent e un prezzo al minuto di 50 €cent. Tutti i prezzi sono IVA esclusa.

restituzione a TIM del suddetto router (non tecnologicamente compatibile) con le modalità previste dalle condizioni generali di contratto di riferimento.

- nel caso in cui il Cliente abbia precedentemente acquisito da TIM in noleggio un router, già attivo al momento della sottoscrizione dell’Offerta, sarà tenuto a restituire l’apparato (non tecnologicamente compatibile) secondo quanto previsto dalle condizioni generali di noleggio.

Le condizioni economiche e le modalità di rateizzazione sono riportate nel paragrafo 8, tabella 7.

b) Cliente non dotato di router TIM e che intende acquistare un Router fornito da TIM

Il Cliente potrà scegliere di acquistare, indicandolo nella Proposta di Attivazione, il Router TIM Standard fornito da TIM in vendita con pagamento rateale. Le condizioni economiche e le modalità di rateizzazione sono riportate nel paragrafo 8, tabella 7.

c) Cliente che intende approvvigionarsi di un router a sua scelta

Il router dovrà avere caratteristiche tecniche adeguate alla corretta fruizione del servizio e, al fine di utilizzare la connettività TIM e i servizi ad essa annessi quali l’indirizzo IP statico, i servizi VOIP e TIM Guardian Silver Fisso, sarà necessario configurare il router in suo possesso secondo le indicazioni riportate nel sito <https://www.timbusiness.it/assistenza/supporto-tecnico> alla voce “Modem Router generico” della sezione “Guide e Manuali”.

Il Cliente prende atto e accetta che in tale caso la manutenzione del router sarà a suo carico e TIM non potrà essere ritenuta responsabile di eventuali disservizi causati dal non corretto funzionamento del prodotto autonomamente acquisito dal Cliente.

2.3 PREMIUM BUSINESS FIBRA – PROFILO 10 GIGA

2.3.1 PREMIUM BUSINESS FIBRA – Profilo 10 GIGA, attivata su architettura FTTH con tecnologia XGS-PON, consente di navigare con una velocità fino a 10 Gigabit al secondo in download e 2 Gigabit al secondo in upload, include:

- **Accesso ad Internet con navigazione illimitata su architettura di rete FTTH XGS-PON**
- **1 indirizzo IP statico**
- **1 canale voce VOIP⁷**
- **Chiamate illimitate verso tutti i numeri nazionali di rete fissa** secondo i principi di utilizzo di buona fede e correttezza
- **Chiamate illimitate verso tutti i numeri nazionali di rete mobile** secondo i principi di utilizzo di buona fede e correttezza. Sono escluse le chiamate verso i numeri mobili RFI ed i cellulari satellitari⁸
- **Servizi telefonici supplementari: Chi è, Avviso di chiamata e Trasferimento di chiamata** di cui al successivo paragrafo 4

⁷ Per utilizzare i servizi di fonia VOIP è necessario che il router sia acceso. In caso di sospensione dell'erogazione di energia elettrica, non sarà possibile effettuare e ricevere chiamate telefoniche; in questi casi, le chiamate in entrata e in uscita potranno essere gestite esclusivamente tramite il servizio di Trasferimento di chiamata su non raggiungibile preventivamente configurato dal Cliente.

⁸ Le telefonate dirette verso cellulari con prefisso 313 (operatore Rete Ferroviaria Italiana) prevedono un importo alla risposta di 10 €cent e un prezzo al minuto di 19 €cent in fascia oraria intera (dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.30) e 16 €cent in fascia oraria ridotta (dal lunedì al venerdì dalle 18.30 alle 24.00 e dalle 00.00 alle 8.00; il sabato e i festivi dalle 00.00 alle 24.00). Tutti i prezzi sono IVA esclusa. Le telefonate dirette verso i cellulari di natura specializzata (servizi satellitari) con prefisso 310 (operatore Elsamcom) e con prefisso 319 (operatore Intermatica) prevedono un importo alla risposta di 25 €cent e un prezzo al minuto di 50 €cent. Tutti i prezzi sono IVA esclusa.

- Opzione Superfibra 10 Giga
- **Assistenza Tecnica** di cui al successivo paragrafo 5
- **Bundle Digital** che prevede l'abilitazione dell'Account per l'accesso al Portale TIM Digital Store, dal quale è possibile acquistare i servizi ICT di TIM. Per il dettaglio e le caratteristiche della suddetta opzione si rimanda allo specifico Profilo Commerciale.
- Attività di installazione presso la sede del Cliente, effettuata da tecnici specializzati TIM o di ditta incaricata.

Inoltre, il Cliente potrà effettuare **chiamate verso tutti** i numeri **internazionali di rete fissa e mobile secondo le condizioni economiche previste nella tabella 3.**

Per fruire delle prestazioni fino alla velocità di 10 Gbps da un singolo device, è necessario l'utilizzo di un computer di ultima generazione con processore di fascia alta con un'interfaccia di rete del computer pari a 10 Gigabit Ethernet elettrica (10GBASE-T). Nel caso in cui il computer sia sprovvisto di porta Ethernet, o quella presente non supporti Ethernet a 10 Gbps, è necessario un adattatore, da USB 3.0 a Ethernet LAN 10/100/1000/10000 Ethernet RJ45 LAN (10GBASE-T) da impiegare al posto dell'interfaccia di rete integrata nel computer.

L'adattatore Thunderbolt 3 - Ethernet 10 Gbps elettrico che permette la connessione fino a 10 Gigabit e i device/computer non sono forniti da TIM.

2.3.2 Per usufruire dell'Offerta il Cliente dovrà dotarsi di un modem/router seguendo le indicazioni di seguito riportate:

a) Cliente già dotato di router fornito da TIM

Per i Clienti che richiedono l'attivazione dell'Offerta su linee sulle quali siano già attivi profili TIM Business con un router TIM **non tecnologicamente compatibile** con la presente Offerta, TIM provvederà a fornire un Router TIM 10 Gb tecnologicamente compatibile:

- **in comodato d'uso gratuito:**
nel caso in cui il Cliente abbia precedentemente acquisito da TIM in vendita rateale un router, già attivo al momento della sottoscrizione dell'Offerta. Il Cliente sarà tenuto a pagare le rate residue del suddetto router (non tecnologicamente compatibile), secondo il relativo piano di rateizzazione in corso, fatta salva la facoltà di restituzione a TIM dell'apparato laddove prevista.
- **in vendita rateale:**
 - nel caso in cui il Cliente abbia precedentemente acquisito da TIM in comodato d'uso gratuito un router, già attivo al momento della sottoscrizione dell'Offerta e non intenda esercitare l'opzione di acquisto rateizzata del suddetto apparato (non tecnologicamente compatibile), alle condizioni economiche riportate nello specifico profilo commerciale in precedenza sottoscritto. Il Cliente sarà pertanto tenuto alla restituzione a TIM del suddetto router (non tecnologicamente compatibile) con le modalità previste dalle condizioni generali di contratto di riferimento.
 - nel caso in cui il Cliente abbia precedentemente acquisito da TIM in noleggio un router, già attivo al momento della sottoscrizione dell'Offerta, sarà tenuto a restituire l'apparato (non tecnologicamente compatibile) secondo quanto previsto dalle condizioni generali di noleggio.

Le condizioni economiche e le modalità di rateizzazione sono riportate nel paragrafo 8, tabella 7.

b) Cliente non dotato di router TIM e che intende acquistare un Router fornito da TIM

Il Cliente potrà scegliere di acquistare, indicandolo nella Proposta di Attivazione, il Router TIM 10 Gb fornito da TIM in vendita con pagamento rateale. Le condizioni economiche e le modalità di rateizzazione sono riportate nel paragrafo 8, tabella 7.

c) Cliente che intende approvvigionarsi di un router a sua scelta

Il router dovrà avere caratteristiche tecniche adeguate alla corretta fruizione del servizio e, al fine di utilizzare la connettività TIM e i servizi ad essa annessi quali l'indirizzo IP statico, i servizi VOIP e TIM Guardian Silver Fisso, sarà necessario configurare il router in suo possesso secondo le indicazioni riportate nel sito <https://www.timbusiness.it/assistenza/supporto-tecnico> alla voce "Modem Router generico" della sezione "Guide e Manuali".

Il Cliente prende atto e accetta che in tale caso la manutenzione del router sarà a suo carico e TIM non potrà essere ritenuta responsabile di eventuali disservizi causati dal non corretto funzionamento del prodotto autonomamente acquisito dal Cliente.

3. MODEM/ROUTER

Con riferimento allo specifico profilo di Offerta richiesto dal Cliente, TIM provvederà gratuitamente, tramite un tecnico specializzato, all'installazione del Router TIM standard, del Router Premium TIM o del Router TIM 10 Gb, presso la sede del Cliente. Il prezzo di vendita del router è indicato al paragrafo Condizioni Economiche.

Il Router TIM Standard (modello **TIM HUB+** per il *Profilo 1 GIGA* o modello **TIM HUB Pro** per il *Profilo 2,5 GIGA*) e il Router TIM 10 Gb sono dotati di una terminazione di rete ottica (ONT) integrata, non è quindi prevista l'installazione di una ONT esterna in sede del Cliente.

Il Cliente potrà, in qualsiasi momento, chiedere gratuitamente l'installazione di una ONT esterna, chiamando il Servizio Clienti linea fissa 191 - Assistenza Tecnica oppure il Servizio Clienti Medie e Grandi Aziende al numero verde gratuito 800.191.101. TIM effettuerà l'intervento senza alcun costo per il Cliente, entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta.

Il Cliente potrà sempre scegliere di sottoscrivere l'Offerta senza acquistare il router fornito da TIM. In tal caso, TIM installerà gratuitamente una ONT esterna presso la sede del Cliente, contestualmente all'attivazione del servizio. Si ricorda che l'installazione di una ONT esterna è necessaria per poter utilizzare un router fornito da terzi e che, in caso di passaggio ad altro operatore, la necessità di una ONT esterna deve essere preventivamente verificata con il nuovo operatore. Per avere ulteriori informazioni su eventuali limitazioni d'uso in assenza di ONT esterna e su come richiederne gratuitamente l'installazione è possibile chiamare il Servizio Clienti linea fissa 191 digitando successivamente l'opzione 2 oppure il Servizio Clienti Medie e Grandi Aziende al numero verde gratuito 800.191.101.

La modalità di connessione Broadband e Ultrabroadband WIFI è fornita mediante l'utilizzo di frequenze in banda condivisa e senza protezione dalle interferenze: ciò potrà incidere sulle prestazioni del servizio stesso.

Per le sedi con impianti particolarmente complessi o nei casi in cui il Cliente richieda il posizionamento del router ad una presa diversa dalla principale, è previsto un costo aggiuntivo che sarà preventivamente comunicato dal tecnico in fase d'intervento.

4. **SERVIZI TELEFONICI SUPPLEMENTARI INCLUSI NELL'OFFERTA**

I servizi telefonici supplementari inclusi nell'Offerta sono:

- **CHI E'**: il servizio permette di leggere sul display del proprio telefono il numero di chi sta chiamando già dopo il primo squillo. Sia da rete fissa che mobile, purché il numero non sia tecnicamente indisponibile oppure riservato.
- **AVVISO DI CHIAMATA**: il servizio avverte che qualcuno sta cercando di chiamare, mentre si è già al telefono, con un breve segnale acustico. Si potrà decidere di sospendere per un istante la conversazione in corso e rispondere alla nuova chiamata, mantenendo l'altra chiamata in attesa, per poi riprenderla nuovamente. Oppure, si potrà decidere di chiudere la conversazione per prendere quella in arrivo.
- **TRASFERIMENTO DI CHIAMATA**: il servizio consente di trasferire su un altro numero, fisso o mobile, le chiamate in arrivo sulla linea fissa aziendale, avendo così la possibilità di essere sempre reperibili telefonicamente. Il trasferimento di chiamata dovrà essere configurato dal Cliente, una volta attivata l'offerta, su uno o più dei seguenti casi:

Trasferimento di chiamata su non raggiungibile (modem guasto o spento)

- Per programmare il digitare *24* + numero telefonico destinazione + #
- Per disattivare il servizio: digitare #24#
- Per verificare se il trasferimento è attivo/disattivo: digitare *#24#

Trasferimento di chiamata incondizionato

Permette di trasferire le telefonate in arrivo al telefono di casa verso un altro telefono di rete fissa o mobile incondizionatamente.

- Per programmare il digitare *21* + numero telefonico destinazione + #
- Per disattivare il servizio: digitare #21#
- Per verificare se il trasferimento è attivo/disattivo: digitare *#21#

Trasferimento di chiamata su occupato

Permette di trasferire le telefonate in arrivo al telefono di casa verso un altro telefono di rete fissa o mobile solo quando il telefono risulta occupato.

- Per programmare il digitare *22* + numero telefonico destinazione + #
- Per disattivare il servizio: digitare #22#
- Per verificare se il trasferimento è attivo/disattivo: digitare *#22#

Trasferimento di chiamata su «libero non risponde»

Permette di trasferire le telefonate in arrivo al telefono di casa verso un altro telefono di rete fissa o mobile solo quando il telefono risulta libero ma "non risponde".

- Per programmare il digitare *23* + numero telefonico destinazione + #
- Per disattivare il servizio: digitare #23#

Per verificare se il trasferimento è attivo/disattivo: digitare *#23#

5. ASSISTENZA TECNICA

- 5.1. L'Offerta include l'assistenza tecnica per:
- riparazione dei guasti della linea fissa fino al modem/router
 - riparazione del modem/router TIM
- 5.2. Per la segnalazione del guasto il Cliente ha a disposizione il Servizio Clienti 191, attivo h24 e 7 giorni su 7, oppure il Servizio Clienti Medie e Grandi Aziende al numero verde gratuito 800.191.101. Ulteriori informazioni sono disponibili alla pagina Assistenza Tecnica Linea Fissa all'indirizzo <https://timbusiness.tim.it/assistenza/supporto-tecnico>.

L'Offerta prevede il ripristino del servizio entro il primo giorno lavorativo successivo alla data di presa in carico della segnalazione. La presa in carico viene effettuata nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 16:00.

Se la segnalazione perviene dalle ore 16, la presa in carico decorre dalle ore 8 del giorno lavorativo successivo. (A titolo di esempio, se la segnalazione di disservizio perviene alle ore 15:00 di martedì il ripristino avverrà entro la giornata di mercoledì. Se la segnalazione perviene invece alle ore 21:00 di martedì, la presa in carico della stessa decorre dal mattino di mercoledì e quindi il ripristino del servizio avverrà entro la giornata di giovedì.).

Per quanto non espressamente riportato in tale paragrafo, troverà applicazione la Carta dei Servizi di TIM Business disponibile sul sito timbusiness.it.

- 5.3. Per eventuali richieste di supporto e per assistenza tecnica, diverse da quelle indicate al punto 5.1, Tim rende disponibile il **servizio doctorTIM BUSINESS** che, a fronte di uno specifico corrispettivo, offre tra gli altri servizi: ottimizzazione Wi-Fi per migliorare la copertura, personalizzazione e configurazione di modem, linee Voip, VPN, posta elettronica, firewall, antivirus, PC, stampanti, POS, centralini e interventi su prese telefoniche e punti LAN.

Le condizioni economiche e le caratteristiche del **servizio doctorTIM BUSINESS** sono disponibili nella sezione "Assistenza Tecnica" del sito <https://timbusiness.tim.it/assistenza/supporto-tecnico/servizi-self/doctortim-business>.

6. QUALITA' DEL SERVIZIO

TIM si impegna contrattualmente a garantire durante l'arco delle 24 ore i valori di velocità minima, massima e normalmente disponibile riportati, per ciascun profilo tecnico, nelle pagine dedicate alla **Trasparenza Tecnica** al link:

<https://timbusiness.tim.it/assistenza/infoconsumatori/servizi-internet/trasparenza-tecnica>

In tale pagina, per le offerte sottoscritte, è possibile prendere visione dei documenti che ne riportano i valori. Tali Velocità sono state introdotte dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (delibera AGCOM 156/23/CONS) e possono essere misurate autonomamente dal cliente finale attraverso un software gratuito (Nemesys), scaricabile dal sito www.misurainternet.it, che campiona i valori della connettività della linea nel corso della giornata e ne certifica il risultato finale. Se la misura rileva valori peggiori rispetto a quanto contrattualizzato dall'operatore, il certificato rilasciato al cliente costituisce prova di inadempienza contrattuale e può essere utilizzato per proporre un reclamo per richiedere il ripristino degli standard minimi.

Qualora a valle del reclamo, il Cliente certifichi con una seconda misura che non siano rispettati detti livelli di qualità del servizio contrattualizzati, il Cliente ha facoltà di recedere senza penali o costi di disattivazione dal contratto o di richiedere un indennizzo economico. Le modalità con cui il Cliente può reclamare sono quelle previste dalla **CARTA DEI SERVIZI** disponibile al link <https://timbusiness.tim.it/assistenza/infoconsumatori/Carta-Servizi-e-Condizioni-Generali-Contratto/carta-servizi>.

Inoltre, accedendo al link <https://timbusiness.tim.it/assistenza/infoconsumatori/indicatori-qualita> è possibile prendere visione delle informazioni concernenti le **Misurazioni statistiche di qualità** effettuate periodicamente da TIM per i vari servizi forniti alla clientela.

Qualora il Cliente abbia acquistato, congiuntamente all'Offerta, un router con pagamento rateale e quest'ultimo sia ancora in corso, avrà la facoltà di decidere di restituire tale apparato a TIM senza pagare le rate residue. La restituzione dovrà avvenire a sua cura e spese entro 30 giorni dall'esercizio del diritto di recesso.

Nella comunicazione di recesso il Cliente dovrà indicare la volontà di restituire l'apparato impegnandosi ad inviarlo a TIM entro 30 giorni dalla cessazione, al seguente indirizzo:

TIM S.p.A c/o SDA Reverse
Interporto di Bologna - DC24
SAN GIORGIO DI PIANO 40016 BO

In tal caso, qualora il piano rateale del router fosse ancora in corso di pagamento, non saranno addebitate le rate residue a condizione che la linea sia effettivamente oggetto di cessazione/migrazione verso altro Operatore e che il router restituito sia integro e funzionante.

7. OPZIONI AGGIUNTIVE A PAGAMENTO

Il Cliente potrà richiedere, inoltre, l'attivazione delle seguenti opzioni a fronte dei corrispettivi riportati alla tabella 4 del paragrafo 8.

a) TIM Guardian Silver Fisso

b) TIM Backup Dati 4G

Per il dettaglio, le caratteristiche e le ulteriori condizioni delle suddette opzioni, si rimanda agli specifici Profili Commerciali.

Il Cliente potrà comunque richiedere a Tim, attraverso i consueti canali commerciali, ulteriori opzioni aggiuntive a pagamento compatibili con l'Offerta.

a) TIM Guardian Silver Fisso

Il servizio Tim Guardian Silver Fisso offre al Cliente una protezione dalle più diffuse e dannose minacce informatiche legate alla navigazione web grazie alle funzionalità anti-phishing e di contenimento malware direttamente integrate nella rete TIM, senza necessità di alcuna installazione software sui dispositivi connessi alla linea fissa. Di seguito una breve descrizione delle funzionalità:

- **Navigazione protetta**

Questa funzionalità consente ai Clienti che attivano il Servizio di configurare profili di sicurezza personalizzati per ciascuna linea fissa censita nel sistema dell'organizzazione aziendale. Grazie a questa configurazione avanzata, tutti i dispositivi connessi sono protetti dalla maggior parte delle minacce cyber. Questo livello di protezione assicura un ambiente digitale sicuro e affidabile per le attività aziendali.

- **Privacy & Ad Blocker**

L'attivazione di questa funzionalità offre al Cliente la possibilità di impedire l'accesso a domini di web analytics che tracciano le attività online, nonché di bloccare i network pubblicitari e gli Ad server utilizzati per la distribuzione di contenuti pubblicitari invasivi. Ciò contribuisce a favorire un maggiore controllo sulla privacy dei Clienti e previene la fruizione di annunci indesiderati, migliorando l'esperienza di navigazione in rete.

- **Web Content Filter**

La funzionalità di Web Content Filter consente ai Clienti di definire regole per la gestione dei contenuti web sui dispositivi connessi alla linea fissa aziendale. Grazie al Web Content Filter, i Clienti hanno la possibilità di limitare l'accesso a tipologie di contenuti web potenzialmente pericolosi o non conformi alle politiche aziendali di navigazione.

MODALTA' DI ATTIVAZIONE TIM GUARDIAN SILVER FISSO

Per poter usufruire di TIM Guardian Silver Fisso al primo utilizzo dopo l'attivazione da parte di TIM, è necessario spegnere e riaccendere il router della linea fissa. Si consiglia in ogni caso di verificare l'avvenuta attivazione di TIM Guardian Silver Fisso nell' "Area Privata Cliente".

Il Cliente potrà richiedere in qualsiasi momento la cessazione del servizio Tim Guardian Silver Fisso chiamando il Servizio Clienti 191 oppure al Servizio Clienti Medie e Grandi Aziende al numero verde gratuito 800.191.101, senza alcun onere aggiuntivo.

Nel caso di disattivazione del servizio TIM Guardian Silver Fisso e mantenimento della connettività sarà necessario il cambio degli indirizzi IP (punto-punto).

b) TIM BACK UP DATI 4G

Il Cliente può richiedere l'attivazione dell'opzione **TIM BACK UP DATI 4G** in abbinata all'acquisto del Router Premium TIM.

TIM Backup Dati 4G garantisce la continuità della connessione dati in caso di disservizio sulla linea fissa grazie ad una SIM dati intestata e di proprietà TIM ed associata in modo univoco al Cliente. La connessione dati verrà garantita attraverso la rete 4G LTE della SIM dati, che verrà installata nell'apposito alloggiamento del Router Premium TIM di cui il Cliente si è dotato.

8. CONDIZIONI ECONOMICHE

A fronte dell'Offerta **PREMIUM BUSINESS FIBRA**, il Cliente corrisponderà a TIM gli importi di seguito indicati.

Gli importi si intendono IVA esclusa, salvo ove diversamente indicato.

TABELLA 1

Costo abbonamento mensile	
PREMIUM BUSINESS FIBRA – Profilo 1 GIGA	70€/mese ⁽¹⁾
PREMIUM BUSINESS FIBRA – Profilo 2,5 GIGA	75€/mese ⁽²⁾
PREMIUM BUSINESS FIBRA – Profilo 10 GIGA	80€/mese ⁽³⁾

(1) Include il costo dell'Opzione Superfibra 1000 Mega pari a 10€/mese.

(2) Include il costo dell'Opzione Superfibra 2,5 Giga pari a 15€/mese.

(3) Include il costo dell'Opzione Superfibra 10 Giga pari a 20€/mese.

TABELLA 2

Contributo di attivazione	
Contributo di attivazione una tantum	19,90€

TABELLA 3

Costi delle chiamate verso numeri internazionali di rete fissa e mobile (*)		
Zone Internazionali (**)	Importo alla risposta (€cent)	Importo al minuto (€cent)
Zona 1	35,00	35,00
Zona 2	35,00	50,00
Zona 3	35,00	60,00
Zona 4	35,00	90,00
Zona 5	35,00	120,00
Zona 6	35,00	180,00
Zona 7	35,00	360,00

(*) Per tutte le altre tipologie di chiamate si applicano i prezzi del Listino Base consultabili sul sito timbusiness.it.

(**) Le Zone Internazionali applicate sono quelle del Listino Base consultabili sul sito timbusiness.it.

TABELLA 4

Costi Opzioni aggiuntive a pagamento		
Opzioni	Costo di attivazione e/o installazione	Costo abbonamento mensile
TIM Guardian Silver Fisso	Gratuito	7€
TIM Backup Dati 4G *	Gratuito	5€

*Il Cliente potrà richiedere l'attivazione dell'opzione TIM Backup Dati 4G esclusivamente abbinata all'acquisto del Router Premium TIM. In caso di richiesta di attivazione della sola opzione, con Router Premium TIM già attivo e installato presso il Cliente, sarà applicato oltre all'abbonamento dell'Opzione TIM Internet Backup, come specificato nella tabella 4, anche il **contributo una tantum di attivazione di 29€**.

TABELLA 5

Costi variazioni anagrafiche	
Prestazioni	Contributo
Subentro	16,20€
Trasloco	60,00€

TABELLA 6

Costi per cessazione della linea fissa o passaggio verso altro Operatore (in applicazione di quanto previsto nella Delibera n. 487/18/CONS)	
Cessazione linea fissa per ogni singolo collegamento/accesso	28,84€
Passaggio verso altro Operatore per ogni singolo collegamento/accesso	18,85€

TABELLA 7

Costi Apparati TIM forniti in vendita rateale			
	Prezzo di vendita in un'unica soluzione (IVA esclusa)	Prezzo rata mensile (Fuori Campo IVA)	Numero rate mensili
Router TIM standard (24 rate mensili)	240€	12,20€	24
Router TIM standard (48 rate mensili)	240€	6,10€	48
Router Premium TIM* (24 rate mensili)	240€	12,20€	24
Router Premium TIM* (48 rate mensili)	240€	6,10€	48
Router TIM 10 Gb (24 rate mensili)	240€	12,20€	24
Router TIM 10 Gb (48 rate mensili)	240€	6,10€	48

Con riferimento agli Apparati forniti in vendita il Cliente potrà inoltre richiedere **interventi di installazione di apparati Router** successivi al primo (che non prevede alcun contributo), al costo di **75,00€ IVA esclusa** ciascuno (contributo non soggetto a rateizzazione).

*In caso di richiesta del Router Premium TIM successiva all'attivazione dell'Offerta sarà applicato, oltre al costo di vendita del Router Premium TIM specificato in tabella 7 anche il **contributo di installazione di pari ai 29€**.

Il Cliente potrà scegliere di acquistare, indicandolo nella Proposta di Attivazione, il Router TIM Standard o il Router Premium TIM o il Router TIM 10 Gb forniti da TIM in vendita con pagamento rateale in 24 rate; in qualsiasi caso, il Cliente potrà scegliere un piano rateale con 48 rate, indicandolo nella Proposta di Attivazione, ove prevista.

9. ESPOSIZIONE IN FATTURA

L'Offerta, a seconda del Profilo scelto dal Cliente, sarà esposta in fattura con le seguenti voci:

Tipologia offerte	Voci esperte in fattura	
PREMIUM BUSINESS FIBRA – Profilo 1 GIGA	PREMIUM BUSINESS FIBRA	Superfibra 1000 Mega
PREMIUM BUSINESS FIBRA – Profilo 2,5 GIGA	PREMIUM BUSINESS FIBRA	Superfibra 2,5 Giga
PREMIUM BUSINESS FIBRA – Profilo 10 GIGA	PREMIUM BUSINESS FIBRA	Superfibra 10 Giga

10. DURATA, DISDETTA E RECESSO

PREMIUM BUSINESS FIBRA ha una durata iniziale pari a 24 mesi, che decorrono dalla data di attivazione da parte di TIM e in assenza di disdetta, da comunicare con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza, il Contratto si intenderà rinnovato automaticamente a tempo indeterminato alle medesime condizioni economiche e contrattuali in vigore al momento della sottoscrizione.

La disdetta dovrà essere inviata a TIM con le stesse modalità previste per l'esercizio del recesso di seguito indicate.

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

Il Cliente può recedere dall'Offerta in qualsiasi momento dandone comunicazione scritta a TIM, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento oppure posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo indicato sul sito timbusiness.it nel box "Recesso" della pagina "Informazioni per i Clienti" all'interno della sezione "Assistenza" o da richiedere al Servizio Clienti linea fissa 191 oppure al Servizio Clienti Medie e Grandi Aziende al numero verde gratuito 800.191.101.

In alternativa, nel rispetto del termine indicato, il recesso può essere comunicato con modalità telematica tramite il sito web o chiamando il Servizio Clienti 191 oppure al Servizio Clienti Medie e Grandi Aziende al numero verde gratuito 800.191.101. Le modalità di recesso sono indicate sul sito timbusiness.it e nell'articolo 13.2 delle "Condizioni Generali di Contratto per il Servizio Broadband e Ultrabroadband". Il recesso avrà effetto decorsi 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione della comunicazione di recesso da parte di TIM.

Alla comunicazione di recesso in forma scritta, è necessario allegare copia del documento di identità del Rappresentante Legale o del Titolare del contratto.

In caso di recesso dall'Offerta, entro il periodo di durata iniziale, il Cliente sarà tenuto a corrispondere a TIM, in applicazione di quanto previsto nella Delibera n 487/18/CONS, **i costi di cessazione**, indicati in tabella 6, per un importo pari a 28,84€ i.e. per ogni singolo collegamento/accesso, in caso di cessazione della linea, o per un importo pari a 18,85€ i.e per ogni singolo collegamento/accesso, in caso di migrazione verso altro Operatore. In relazione alle specifiche opzioni attivate, troveranno applicazione le condizioni previste nei singoli Profili Commerciali allegati.

Inoltre, in caso di **Router acquistato da TIM** in vendita con pagamento rateale, il Cliente sarà tenuto a corrispondere a TIM le eventuali rate residue, il cui importo è indicato alla tabella 7, mantenendo attiva la rateizzazione prevista fino alla scadenza, salvo che il Cliente abbia richiesto, nella comunicazione di recesso, o anche in un momento successivo, di pagare le rate residue in un'unica soluzione.

In caso di fornitura del **Router TIM in comodato**, il Cliente sarà tenuto a restituire a TIM il router funzionante, entro 30 giorni dalla data di comunicazione di recesso o cessazione, all'indirizzo di seguito riportato:

*TIM S.p.A c/o SDA Reverse
Interporto di Bologna - DC24
SAN GIORGIO DI PIANO 40016 (BO)*

In alternativa alla restituzione a TIM, il Cliente può esercitare l'opzione d'acquisto alle condizioni economiche di seguito indicate:

- 150 € in caso di cessazione e mancata restituzione prodotto entro il primo anno;
- 100€ in caso di cessazione e mancata restituzione entro il secondo anno;
- 50€ in caso di cessazione e mancata restituzione entro il terzo anno, in caso di rinnovo del contratto a tempo indeterminato;
- 10€ in caso di cessazione e mancata restituzione dal quarto anno in poi, in caso di rinnovo del contratto a tempo indeterminato.

Il Cliente prende atto ed accetta che la mancata restituzione del **Router TIM** entro i termini sopra previsti sarà considerata a tutti gli effetti come esercizio dell'opzione di acquisto dello stesso. In tal caso TIM provvederà ad emettere la relativa fattura di vendita.

Resta inteso che, in caso di recesso dall'Offerta, i servizi inclusi nonché i servizi opzionali attivati con la presente offerta, cesseranno automaticamente senza costi.

11. ALTRE NORME CONTRATTUALI

In caso di utilizzo della prestazione di "Trasferimento di chiamata", il Cliente garantisce di avere la titolarità, o comunque di avere ottenuto il consenso all'utilizzo, della linea fissa o mobile sulla quale saranno trasferite, in caso di guasto, le chiamate in arrivo; inoltre garantisce di aver fornito in modo corretto e veritiero i dati e le informazioni comunicati a TIM e che pertanto manterrà la medesima indenne da ogni pretesa, anche di terzi, correlata a tali adempimenti. Il Cliente acconsente che, in seguito alla segnalazione di guasto sul servizio telefonico, TIM attivi il trasferimento delle chiamate in

arrivo sulla linea indicata nel contratto e che, al ripristino del servizio telefonico, il trasferimento di chiamata venga disattivato, in entrambi i casi previa informativa fornita da parte degli operatori di assistenza.

Il Cliente è tenuto ad utilizzare la componente di traffico illimitato inclusa nell'Offerta, secondo buona fede e correttezza astenendosi dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla normale comunicazione interpersonale, secondo quanto previsto per l'uso improprio dalle "Condizioni Generali di contratto per il Servizio Broadband e Ultrabroadband". Per quanto riguarda il traffico voce uscente verso cellulari nazionali si presume un uso conforme ai suddetti principi, il rispetto dei seguenti parametri per singolo canale voce:

- traffico giornaliero uscente non superiore a 300 minuti;
- traffico uscente non superiore a 1.500 minuti ogni mese.

Il superamento di uno di questi parametri costituisce presunzione di utilizzo dell'Offerta per esigenze diverse dalla comunicazione interpersonale. In tale ipotesi TIM si riserva di effettuare le necessarie verifiche, compreso l'eventuale contatto, riservandosi la facoltà di sospendere l'applicazione delle condizioni tariffarie specifiche su tutte le linee del Cliente anche in caso di superamento di uno dei parametri sopra riportati da una sola delle linee del Cliente e di pretendere il pagamento dell'intero consumo di traffico effettuato, che verrà valorizzato secondo le condizioni economiche dell'Offerta del Listino Base.

12. DISCIPLINA APPLICABILE

Per quanto non espressamente previsto e/o derogato dal presente documento troveranno applicazione, in considerazione della tecnologia disponibile e delle opzioni attivate, le "Condizioni Generali di Contratto per il Servizio Broadband e Ultrabroadband", le "Condizioni Generali servizi ICT Sviluppatori (TIM Developer Program)", le "Condizioni Generali dei Servizi di Security Solution", nonché le condizioni dei Profili Commerciali richiamati, e allegati ai presenti Profili di Offerta, di cui il presente Profilo rappresenta integrazione.

La vendita con pagamento rateale del Router TIM e Router Premium TIM è disciplinata dalle Condizioni Generali di Vendita e manutenzione Apparat e Prodotti.

N.B.

AGGIORNAMENTI SULLE CONDIZIONI ECONOMICHE E NOVITA' SUL SERVIZIO SONO CONSULTABILI SUL SITO INTERNET TIMBUSINESS.IT.

PER ADERIRE AD ULTERIORI SERVIZI AGGIUNTIVI RIVOLGERSI AL 191 O COLLEGARSI AL SITO TIMBUSINESS.IT. PER LE MEDIE E GRANDI AZIENDE RIVOLGERSI ALL' 800.191.101 (la chiamata è gratuita) O COLLEGARSI AL SITO MYBUSINESS.IT.

PER INFORMAZIONI TECNICHE E' NECESSARIO COLLEGARSI AL SITO <https://timbusiness.tim.it/assistenza>