

## SPERIMENTAZIONE KENA CASA

### INFORMATIVA PRECONTRATTUALE SERVIZIO

#### Offerta Kena Casa 19,90 – solo modem da esterno

INFORMAZIONI PER I CONSUMATORI NELLA FORNITURA DI SERVIZI IN CONFORMITA' AL CODICE DEL CONSUMO (D.LGS. 6 SETTEMBRE 2005, N. 206) COME MODIFICATO DAL D. LGS. 21 FEBBRAIO 2014, N. 21 E DELLA DELIBERA AGCOM N. 519/15/CONS – ALLEGATO A “REGOLAMENTO RECANTE DISPOSIZIONI A TUTELA DEGLI UTENTI IN MATERIA DI CONTRATTI RELATIVI ALLA FORNITURA DI SERVIZI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE”

Con il presente documento TIM S.p.A. (“TIM”), con sede in Via Gaetano Negri, 1 - 20123 Milano, fornisce al Cliente, consumatore, ai sensi del D. Lgs. n. 206/2005 (“Codice del Consumo”) e della Delibera Agcom n. 519/15/CONS, prima della conclusione del contratto, le seguenti informazioni in merito ai diritti del consumatore relativi al rapporto contrattuale che questi intende concludere.

A. Il Servizio Kena Casa consiste nella fornitura al Cliente della connessione ad Internet, senza limiti, da postazione fissa, senza linea fissa. Il Servizio è basato su piattaforma tecnologica wireless e consente di navigare fino a 30 Mb/s in download e 3 Mb/s in upload e di connettere, in contemporanea, in Wi-Fi, molteplici dispositivi sino a saturazione della banda. L'effettiva velocità del collegamento dipende dal grado di congestione della rete e dal server a cui ci si collega, oltretutto dai fenomeni di attenuazione del segnale ricevuto e dalla copertura dell'area in cui si utilizza il Servizio. Conseguentemente, TIM non garantisce l'effettivo raggiungimento della velocità nominale e delle prestazioni apicali. Per fruire del Servizio Kena Casa, è necessario disporre di uno specifico Modem che TIM fornisce in noleggio e che dovrà essere installato esclusivamente da un tecnico autorizzato ed incaricato da TIM. In considerazione della specifica tecnologia del Servizio (FWA LTE-TDD su frequenze radiomobili) non è possibile fruire di Kena Casa con Modem diversi da quelli forniti da TIM.

B. I Costi del Servizio relativi all'Offerta “Kena Casa 19,90” sono i seguenti:

- 1) contributo mensile di attivazione pari a 12,90 euro i.i. per 12 rate;
- 2) canone mensile per il Servizio pari a 18,90 euro i.i.; in promozione per i primi 12 mesi a 6 euro i.i.; 18,9 euro i.i. dopo 12 mesi per tutta la durata del rapporto ed a tempo indeterminato
- 3) canone per il noleggio dell'apparato pari a 1 euro i.i. (per tutta la durata del rapporto);

C. Per eseguire l'installazione standard del kit di installazione non sono previsti ulteriori costi. L'installazione standard prevede esclusivamente:

- a. Montaggio e fissaggio della parte esterna del Modem (c.d. “Antenna”) su un supporto preesistente situato su un balcone di cui si ha piena e legittima disponibilità oppure sul tetto o in un locale idoneo;
- b. Stesura esterna a vista e cablatura fino a max 20 metri di cavo in rame (CAT5E 24AWG);
- c. Puntamento e configurazione del Modem con collegamento all'APN del Modem da Esterno, con posa del cavo a vista alla presa di corrente più vicina;
- d. Manodopera impiegata per la realizzazione delle operazioni sopra indicate.

Operazioni diversi o materiale ulteriore e diverso da quello qui indicato non sono oggetto dell'Offerta e non saranno forniti da TIM.

D. Al Cliente è richiesto il pagamento di un deposito cauzionale pari all'importo di 19,90 euro F.C.I. (Fuori Campo IVA).

E. Il Servizio Kena Casa è erogato in abbonamento. Il pagamento è mensile, anticipato. Nel caso in cui il processo di acquisto sia stato avviato nel corso di un contatto telefonico al Servizio di Assistenza Clienti, l'unica modalità di pagamento prevista è l'addebito ricorsivo su conto corrente bancario. Nel caso in cui il processo di acquisto è svolto dinanzi ad un agente autorizzato da TIM, le modalità di pagamento previste sono l'addebito su conto corrente bancario o su carta di credito. L'intestatario del conto corrente o della carta di credito dovranno aver previamente autorizzato gli addebiti ricorsivi per l'abbonamento al Servizio KENA CASA. È infatti necessario che anche l'intestatario del conto corrente o della carta di credito sottoscriva l'apposito modulo autorizzatorio e produca copia del proprio documento identificativo.

La consegna del kit di installazione avviene previo appuntamento che il Servizio di Assistenza Clienti concorderà con il Cliente. Salvo impedimenti del Cliente o sue richieste particolari, di norma la consegna avviene entro 10 giorni dalla data di invio dell'e-mail da parte di TIM che conferma l'addebito del deposito cauzionale. Per la suddetta conferma, dall'atto del conferimento da parte del Cliente dei dati di pagamento potrebbero intercorrere circa 7 giorni lavorativi, ciò in considerazione degli accertamenti che gli istituti bancari e/o di pagamento sogliono svolgere. Il Cliente è ulteriormente contattato per concordare l'appuntamento per lo svolgimento delle attività di installazione. Il Servizio deve essere attivato entro 30 giorni dalla consegna; in mancanza l'ordine sarà considerato annullato ed il Cliente è tenuto a contattare il Servizio di Assistenza Clienti entro e non oltre i successivi 14 giorni per richiedere di essere contattato da un addetto di TIM per concordare un appuntamento per il ritiro del kit di installazione. La mancata restituzione del kit di installazione comporta l'esercizio dell'opzione di acquisto dello stesso da parte del Cliente ai sensi di quanto disposto nell'art. 4.5 delle condizioni generali del Servizio Kena Casa.

F. Il Cliente che abbia sottoscritto la Proposta di Abbonamento presso un agente autorizzato o abbia avviato la procedura di acquisto del servizio telefonicamente, con il Servizio di Assistenza Clienti, ai sensi del D.Lgs. 206/2005 (“Codice del Consumo”), ha diritto di recedere dallo stesso ai sensi e per gli effetti degli articoli 52 e seguenti del Codice del Consumo (“diritto di ripensamento”) nel termine di quattordici giorni dall'Attivazione del Servizio. Per consentire l'esercizio del suddetto diritto TIM ha pubblicato sul suo sito internet [www.kenamobile.it/sperimentazione-kena-casa/](http://www.kenamobile.it/sperimentazione-kena-casa/) una dettagliata informativa recante anche le indicazioni operative da seguire per l'esercizio del suddetto diritto ed il relativo modulo che il Cliente ha facoltà di utilizzare per rendere la dichiarazione di recesso. Il Cliente potrà esercitare

il diritto di ripensamento, nei termini suddetti, anche inviando un'e-mail all'indirizzo di posta elettronica [Assistenzakenacasa@Kenamobile.it](mailto:Assistenzakenacasa@Kenamobile.it). In caso di esercizio del diritto di ripensamento, al Cliente non saranno addebitati corrispettivi per il recesso o per la disattivazione del Servizio. Resta onere del Cliente contattare l'Assistenza Clienti di TIM entro 14 giorni, affinché questa provveda alla disinstallazione ed alla presa in consegna del kit di installazione. In mancanza troverà applicazione il disposto dell'art. 4.5 delle condizioni generali di contratto che prevede l'esercizio dell'opzione di acquisto del kit di installazione.

- G. Il Cliente inoltre potrà recedere liberamente dopo il termine di 14 giorni dall'Attivazione del Servizio. Per la comunicazione di recesso il Cliente può utilizzare l'apposito modulo disponibile sul sito [www.kenamobile.it/kena-casa](http://www.kenamobile.it/kena-casa). TIM, ricevuta la documentazione debitamente redatta e sottoscritta, procederà a disattivare il Servizio entro i successivi 30 giorni. Nel caso in cui il Cliente receda dal Contratto, TIM addebiterà al Cliente il corrispettivo per il recesso pari a 61 euro i.i..
- H. Il Cliente ha diritto alla sostituzione gratuita del kit di installazione malfunzionante nel caso in cui il guasto o il malfunzionamento si presenti nel corso dei primi 24 mesi di durata del Contratto.
- I. Il Contratto è stipulato a tempo indeterminato.
- J. Per eventuali richieste in merito al Servizio, il Cliente potrà rivolgersi al Servizio Assistenza Clienti ai seguenti recapiti:
- Servizio Postale: TIM S.p.A.- Servizio Assistenza Clienti, Via Gaetano Negri, 1 - 20123 Milano;
  - e-mail: [assistenzakenacasa@kenamobile.it](mailto:assistenzakenacasa@kenamobile.it)
  - fax: 800.147.369;
  - numero verde: 800.181.180 per chiamate da rete fissa;
  - numero: +39 350.0181.181 (alla chiamata sarà applicata la tariffazione del piano tariffario dell'utente per il traffico voce nazionale). Il Servizio di Assistenza Clienti ai suddetti numeri è disponibili tutti i giorni dalle 8:00 alle 22:00.
- K. In caso di controversie relative, in via esemplificativa, alla validità, efficacia, esecuzione ed interpretazione del Contratto, le Parti dovranno promuovere in via preventiva un tentativo di conciliazione secondo quanto previsto dalla delibera n. 203/18/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM). Per ogni controversia non definita in sede di conciliazione confronta Art.4 delle Condizioni Generali di Contratto.

Con l'accettazione del presente documento, il Cliente dichiara di aver preso visione delle informazioni sopra indicate ed in particolare del canone complessivo del Servizio Kena Casa.