CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO MOBILE E CONDIZIONI D'USO DELLA SIM KENA MOBILE

1. OGGETTO

1.1 TIM S.p.A. (di seguito, "TIM") offre ai propri Clienti (come definiti al successivo art.3) un Servizio di comunicazione mobile e personale erogato tramite SIM attraverso il Brand Kena Mobile (di seguito il "Servizio Mobile"). Le presenti Condizioni Generali di Contratto disciplinano il rapporto di fornitura del Servizio Mobile al Cliente, insieme alle Condizioni Generali del Servizio di Portabilità del Numero (MNP), alla Carta dei Servizi, al Modulo di richiesta di attivazione del Servizio Mobile od al Modulo di richiesta del Servizio di Portabilità del Numero Radiomobile verso Kena nonché agli ulteriori moduli sottoscritti dal Cliente ed ai documenti e normative in essi richiamati.

1.2 I documenti di cui al punto 1.2. sono resi noti e disponibili al Cliente all'atto della sottoscrizione del Modulo, oltre che mediante pubblicazione sul sito web Kena al seguente indirizzo www.kenamobile.it e mediante distribuzione presso i punti vendita Kena Mobile.

1.3 La SIM Kena Mobile (di seguito anche "SIM") può essere fisica o virtuale (quest'ultima definita di seguito "eSIM") a seconda della modalità di SIM scelta dal Cliente. Ogni SIM (indistintamente intesa come SIM fisica o eSIM) dà diritto all'accesso alla rete mobile Kena Mobile di TIM. Il Cliente potrà effettuare traffico voce e dati anche mediante l'attivazione di specifiche offerte che prevedano la fornitura di determinati quantitativi di traffico voce, dati o sms a fronte del pagamento di un corrispettivo periodico.

2. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO E ATTIVAZIONE DELLA SIM

2.1. Con la sottoscrizione del "*Modulo di richiesta di attivazione del Servizio Mobile*" o del "*Modulo di richiesta del Servizio di Portabilità del Numero Mobile*" (di seguito, per entrambe le casistiche, "Richiesta") il Cliente chiede presso i canali di vendita autorizzati, la consegna e l'attivazione della SIM per accedere al Servizio Mobile. Il Contratto si perfeziona, salvo casi specifici, con l'accettazione di TIM della Richiesta del Cliente tramite l'attivazione del Servizio Mobile, che avviene con l'invio del primo segnale di connessione in rete nella SIM tramite l'invio al cliente di apposito SMS. L'invio del segnale di connessione avverrà entro le 24 ore dalla corretta conclusione della procedura di identificazione del Cliente.

La SIM viene consegnata al Cliente successivamente alla sottoscrizione della documentazione contrattuale, nelle diverse modalità previste a seconda se il Cliente abbia scelto di acquistare la SIM fisica o la eSIM. La SIM fisica è consegnata al Cliente dall'addetto del punto vendita o del corner dedicato o dal corriere incaricato. Nel caso in cui il Cliente abbia richiesto la ricezione di una eSIM, la consegna del QRCode dedicato avviene tramite e-mail.

Nel caso in cui il Cliente nel corso del processo d'acquisto abbia optato per il processo di identificazione da remoto ("SPID" o Video Selfie) riceverà una -mail che lo avvisa dell'esito positivo della conclusione del processo identificativo utilizzato. Il Cliente potrà avviare la video identificazione solo dopo essere entrato in possesso della SIM fisica o dell'eSIM, nel rispetto delle modalità sopra descritte, che saranno attivate a conclusione della corretta procedura di identificazione.

Il contratto potrà essere concluso esclusivamente con il Cliente maggiorenne.

2.2. Per poter correttamente funzionare, la SIM deve essere adeguatamente inserita, in caso di SIM fisica, o configurata, in caso di eSIM, dal Cliente in un telefono omologato ed abilitato secondo le istruzioni della casa produttrice del telefono e deve essere attivata. L'attivazione della SIM Kena Mobile è svolta da TIM, nei tempi tecnici strettamente necessari. In particolare, fatti salvi i diversi termini previsti di attivazione del Servizio di Portabilità del Numero Mobile, la SIM è attivata entro 24 ore dalla corretta conclusione della procedura di identificazione. L'attivazione della SIM e della relativa numerazione ad essa associata, come precisato nella Carta dei Servizi, è infatti subordinata, oltre che a tutte le verifiche di conformità con la normativa vigente, alla corretta esecuzione delle operazioni di identificazione del Cliente. Prima dell'attivazione della SIM, il Cliente, sotto la propria responsabilità, deve fornire a TIM e/o ai soggetti dalla stessa indicati, prova della propria identità e della propria residenza o domicilio; in particolare il Cliente dovrà fornire i propri dati anagrafici ed il codice fiscale, esibire il proprio documento di identità in corso di validità e metterne a disposizione la copia. I dati così forniti, trattati da TIM in conformità alle disposizioni del Regolamento generale per la protezione dei dati personali n. 2016/679/UE e delle disposizioni ancora applicabili del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche e integrazioni, costituiscono l'anagrafica del Cliente, in conformità con quanto previsto dall'articolo 98- undetricies del D Lgs. 259/2003 e successive modifiche ed integrazioni.

TIM ha facoltà di assumere eventuali ulteriori informazioni per l'erogazione del Servizio Mobile e di verificare in qualsiasi momento l'identità del Cliente richiedendo, se necessario, la documentazione in conformità alle disposizioni normative vigenti, con ogni modalità ritenuta opportuna. La SIM Kena Mobile per la quale dovesse risultare carente o assente la documentazione, se non regolarizzata da parte del Cliente a seguito di idonee comunicazioni, non sarà attivata e qualora già attiva sarà resa inattiva. Non può richiedere l'attivazione della SIM Kena Mobile, per un periodo da 6 mesi a 2 anni, il Cliente che sia stato condannato ai sensi dell'articolo 494 del codice penale (reato di Sostituzione di persona).

Allo scopo di limitare l'attivazione di servizi non richiesti e anomalie nel processo di commercializzazione del Servizio Mobile, TIM consente l'intestazione di non più di quattro utenze per Cliente.

In ottemperanza all'articolo 98 - quater decies, comma 5-bis, del D.Lgs. 259/2003, il Cliente dichiara di essere consapevole delle disposizioni contenute nell'articolo 2048 del Codice civile che prevedono la responsabilità dei genitori o dei tutori per i danni cagionati, da parte dei minori sotto la propria tutela, in conseguenza di atti illeciti posti in essere attraverso l'uso della rete.

3. SERVIZI OFFERTI

3.1. Il Servizio Mobile, erogato in modalità prepagata tramite la SIM, viene commercializzato in Italia con il marchio Kena Mobile ed è costituito dai "Servizi di comunicazione mobile e personale" e dai "Servizi supplementari". Le offerte Kena Mobile sono rivolte esclusivamente al "Cliente Consumer" (o anche nel seguito "Cliente"), intendendosi per esso, ai sensi dell'art. 3 del Codice del Consumo, il soggetto persona fisica che richiede l'erogazione del Servizio, per scopi personali e quindi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale da questi eventualmente svolte.

Per **Servizi di comunicazione mobile e personale** si intendono, a titolo meramente esemplificativo, i servizi forniti sul territorio nazionale quali: il Servizio di effettuazione e ricezione in mobilità di chiamate voce, l'invio e la ricezione in mobilità di SMS; il riconoscimento sulla SIM Kena Mobile del traffico telefonico prepagato; l'accesso ai servizi di emergenza, ai numeri utili, ai servizi elenchi abbonati, ai servizi di accesso mobile ad Internet e di trasmissione dati e, ove disponibili, l'accesso ai servizi a valore aggiunto mediante erogazione di traffico diretto alle numerazioni non geografiche. Il Cliente potrà fare traffico telefonico in roaming e traffico internazionale sulla base degli accordi con gli operatori esteri esistenti alla data. Per ulteriori informazioni ivi incluse le relative condizioni economiche, è possibile consultare il sito www.kenamobile.it.

Servizi supplementari

Con il Servizio Mobile potranno essere disponibili anche i servizi di seguito elencati quali, a titolo esemplificativo:

- Segreteria Telefonica centralizzata;
- Trasferimento di Chiamata;
- Avviso di Chiamata;
- "LoSai e Chiama Ora" di Kena Mobile. Il Servizio LoSai permette di sapere chi ha chiamato anche quando il telefono cellulare è spento o fuori copertura o occupato in altra conversazione telefonica. Il Servizio Chiama Ora avvisa con SMS quando un altro telefono Kena Mobile con il Servizio attivo è tornato ad essere raggiungibile. Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito www.kenamobile.it. All'atto dell'attivazione della SIM i Servizi supplementari non sono attivi.

Il Servizio LoSai e Chiama Ora e la Segreteria telefonica non possono coesistere sulla stessa linea.
Il Cliente potrà contattare il Servizio Assistenza Clienti di Kena Mobile ovvero consultare il sito www.kenamobile.it per ricevere istruzioni e conoscere le modalità operative e le condizioni tecniche ed economiche di accesso relativamente a tutti i Servizi fruibili attraverso la SIM.

4. NUMERO TELEFONICO, SERVIZIO DI PORTABILITÀ DEL NUMERO (MNP), TRASFERIMENTO DEL CREDITO RESIDUO ESERVIZIO DI TRASPARENZATARIFFARIA

4.1. All'atto dell'attivazione della SIM Kena Mobile, il Cliente dispone di un numero mobile assegnatogli da TIM. Ove sia tecnicamente possibile, TIM mantiene lo stesso numero mobile anche nei casi di sostituzione della SIM Kena Mobile.

4.2. TIM può sostituire il numero mobile assegnato al Cliente solo per ragioni di sopravvenuta impossibilità tecnica o per disposizione delle Autorità competenti. In tal caso, TIM comunica al Cliente il nuovo numero mobile personale con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, fatti salvi diversi termini di legge e fatti salvi i casi di forza maggiore.

4.3. TIM, secondo le norme di leggi vigenti, assicura il Servizio di Portabilità del Numero Mobile (MNP) consentendo al Cliente di attivare il Servizio Mobile provenendo da altro Operatore mobile ed estinguendo il rapporto contrattuale con quest'ultimo, senza cambiare il numero mobile. Le Condizioni e i termini del Servizio di MNP Kena sono contenute nelle Condizioni Generali del Servizio di Portabilità del Numero Mobile (di seguito denominate anche "Condizioni Generali di MNP") disponibili sul sito www.kenamobile.it e presso i punti vendita Kena. TIM assegna al Cliente che abbia richiesto la Portabilità del suo numero mobile in Kena un numero provvisorio che potrà utilizzare per l'arco di tempo necessario alla realizzazione della Portabilità. In ogni caso, il Cliente prende atto ed accetta che qualora la Portabilità non dovesse concludersi entro un mese solare dall'attivazione del numero provvisorio e contestuale attivazione dell'Offerta, TIM ha la facoltà di disattivare l'Offerta dedicata ai Clienti Kena Mobile provenienti da altro Operatore, attivata sul numero provvisorio. Successivamente alla disattivazione dell'Offerta, la richiesta di Portabilità del Numero in TIM si intende rinunciata e il Cliente che abbia ancora interesse a portare il numero mobile in TIM dovrà procedere con un nuovo ordine. In ogni caso, il Cliente potrà continuare ad utilizzare l'utenza alla quale era stato associato il numero provvisorio, divenuto definitivo, alle Condizioni Economiche del Piano Base Kena Mobile. Resta fermo, il diritto di recesso dal Contratto che il Cliente può esercitare in qualsiasi momento, senza oneri e spese, ai sensi dell'art. 13 delle presenti Condizioni.

4.4. TIM, in conformità alla normativa vigente, rende disponibile, in caso di richiesta del Cliente, e subordinatamente all'espletamento del Servizio di MNP, anche il Servizio opzionale di Trasferimento, sulla SIM, dell'eventuale traffico telefonico acquistato e non consumato (cd. "Credito Residuo") al momento della realizzazione del cambio Operatore, di cui il Cliente sia titolare nei confronti dell'Operatore di provenienza. Nel caso di richiesta del Servizio di Portabilità verso altro Operatore Mobile e contestuale richiesta di trasferimento del Credito Residuo presente sulla SIM Kena Mobile, TIM verificherà l'entità del Credito Residuo al momento della realizzazione del cambio Operatore e comunicherà l'importo che dovrà essere riconosciuto al Cliente al netto del traffico in omaggio, del credito maturato in virtù di sconti, bonus e/o promozioni, nonché del costo di € 2,00 per le spese sostenute per la fornitura del Servizio di Trasferimento. Il Credito non sufficiente, nullo o negativo non verrà trasferito. Resta ferma in ogni caso la possibilità per il Cliente di chiedere, in alternativa al trasferimento, la restituzione del suddetto Credito secondo quanto previsto dalla Condizioni Generali di Contratto.

4.5. TIM, in conformità alla normativa vigente, rende disponibile al Cliente, gratuitamente, il Servizio di Trasparenza Tariffaria ("Identify Number") che consente di conoscere l'Operatore di telefonia mobile di appartenenza del numero di telefono che il Cliente desidera chiamare. Il Servizio è fruibile chiamando da numero di telefono Kena Mobile, il numero 456.

5. LIMITAZIONI ALLA FORNITURA DEL SERVIZIO MOBILE – RESPONSABILITÀ DI TIM

5.1. Il Servizio Mobile è fornito attraverso l'infrastruttura di rete radiomobile di TIM

5.2. TIM si impegna ad assicurare un'elevata qualità del Servizio Mobile. In particolare, TIM osserva i livelli di Servizio indicati nella Carta dei Servizi individuati in osservanza delle disposizioni regolamentari vigenti ed in caso di violazione dei suddetti livelli assicura la corresponsione degli indennizzi automatici con le modalità e nella misura indicate nella Carta dei Servizi.

A tal riguardo TIM fa presente ed il Cliente prende atto ed accetta, con rinuncia ad ogni pretesa, che:

- Il Servizio Mobile può essere soggetto ad una copertura radiomobile del territorio nazionale non omogenea e comunque non estesa a tutte le specifiche aree del territorio; in particolare il livello di copertura è diverso per la rete GSM, UMTS, LTE e 5G;
- la suddetta copertura del territorio nazionale può subire variazioni, anche significative, temporanee o permanenti, in dipendenza di fattori geografici, climatici e/o tecnici;
- entro i suddetti limiti di copertura del territorio nazionale, TIM garantisce la continuità del Servizio Mobile, fermo restando che il Servizio può non essere accessibile al Cliente in uno specifico momento temporale; in particolare l'accessibilità può essere diversa per la rete GSM e UMTS, LTE e 5G.

5.3. TIM si riserva il diritto di sospendere il Servizio Mobile, in tutto o in parte, in qualsiasi momento, ove debbano essere eseguiti interventi, anche non programmati, di manutenzione straordinaria e/o ristrutturazione e/o modifica della rete e più in generale delle infrastrutture tecnologiche attraverso le quali viene prestato il Servizio Mobile. TIM, ove possibile, darà notizia al Cliente con congruo preavviso della possibile sospensione del Servizio, salvo i casi di interventi urgenti non procrastinabili.

5.4. TIM non risponderà nei confronti del Cliente di alcuna perdita, danno o lesione, siano essi diretti e/o indiretti, prevedibili o imprevedibili, tra i quali, in via esemplificativa e non esaustiva, perdite economiche/finanziarie, di affari, di ricavi, di utili e/o di avviamento commerciale, derivanti da cause ad essa non imputabili. In particolare TIM non potrà ritenersi responsabile per eventuale imperfetta ricetrasmissione del Servizio Mobile o comunque per problemi tecnici provocati: **(i)** da interferenze, particolari condizioni atmosferiche o fonti esterne di qualsiasi natura; **(ii)** da errata utilizzo del terminale mobile e/o della SIM imputabili al Cliente; **(iii)** da incompatibilità tra SIM e terminale in uso al Cliente non omologato, o non abilitato, e/o modificato irregolarmente; **(iv)** da casi di forza maggiore quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, disposizioni di legge, governative o della Pubblica Amministrazione, atti dell'Autorità Militare o Giudiziaria, catastrofi naturali, guerre, epidemie, scioperi ed altri simili eventi; **(v)** inadempimenti, inefficienze, problemi tecnici imputabili ai fornitori di TIM e/o ad altri operatori di comunicazione elettronica.

6. CONDIZIONI ECONOMICHE E FRUIZIONE DEL SERVIZIO MOBILE

6.1. La SIM Kena Mobile consente la fruizione del Servizio Mobile secondo le condizioni economiche del piano tariffario, dell'Offerta e delle eventuali Opzioni e promozioni richieste dal Cliente all'atto dell'attivazione della SIM o, successivamente, a seguito di richiesta di variazione.

Sarà possibile effettuare variazioni dell'Offerta solamente una volta nell'arco di un mese solare. Nel corso del mese di vigenza di un'Offerta o di un'Opzione attiva su una specifica utenza Kena Mobile, è vietato al Cliente disattivare e riattivare, nel medesimo lasso temporale, sulla stessa utenza, la medesima o diversa Offerta o Opzione.
Il Cliente può attivare un'Opzione sull'utenza Kena Mobile solamente se sulla stessa è già attiva un'Offerta o se l'Opzione è attivata contestualmente all'Offerta. Non è possibile fruire di un'Opzione su un'utenza se sulla stessa non risulti attiva un'Offerta. Le SOS Internet non possono essere riattivate prima della loro scadenza naturale. Il Cliente prende atto ed accetta che in assenza di Credito Residuo sulla sua utenza egli non potrà fruire dell'Offerta e di eventuali Opzioni. L'Offerta si rinnova automaticamente ogni mese se il credito sulla SIM è sufficiente a coprire il corrispettivo per il rinnovo. Alla data di scadenza il corrispettivo del rinnovo viene addebitato sul Credito Residuo della SIM. Se il credito non è sufficiente a coprire il corrispettivo per il rinnovo dell'Offerta, essa sarà sospesa. Nel periodo di sospensione i minuti, gli SMS e i dati saranno quindi tariffati come previsto dal Piano Base Kena, fino ad esaurimento del credito

e salvo Opzioni aggiuntive attive sulla linea. L'Offerta sarà nuovamente fruibile con una Ricarica di importo tale da consentirne il rinnovo. Se la Ricarica del credito non viene effettuata entro i 90 giorni dalla data di sospensione dell'Offerta, essa verrà disattivata.
TIM fornisce ai Clienti informazioni complete, chiare, tempestive, trasparenti e di facile accesso sulle offerte, sui piani tariffari, sugli eventuali costi di attivazione della SIM e/o dei servizi offerti. Tali informazioni vengono diffuse attraverso il materiale informativo, il Servizio Assistenza Clienti, i punti vendita Kena Mobile ed il sito internet www.kenamobile.it.

6.2. Per accedere ed usufruire del Servizio Mobile, la SIM del Cliente deve essere "ricaricata" di traffico telefonico. Il Cliente può acquistare traffico telefonico al controvalore in Euro corrispondente ai tagli di ricarica preferiti tra quelli previsti da TIM, resi noti attraverso i punti vendita Kena Mobile, sul sito www.kenamobile.it o contattando il Servizio Assistenza Clienti. È previsto un limite di ricarica mensile pari a 100 (cento) Euro.

Il Cliente può invece corrispondere gli importi dovuti per l'attivazione della Sim e per la prima ricarica telefonica in contanti, con carta di credito o con bancomat nel caso di acquisto presso un punto vendita; in contanti alla consegna in caso di richiesta di attivazione del Servizio tramite Operatore telefonico181; mediante Carta di Credito, Paypal o contanti alla consegna nel caso di richiesta di attivazione fatta online; il pagamento in contanti alla consegna della Sim non è possibile nel caso in cui il Cliente abbia scelto di essere identificato online mediante il processo di video identificazione.
La ricarica della SIM potrà essere effettuata attraverso diverse modalità, fra cui:

1. online, con Carta di Credito (circuiti Amex, Visa e Mastercard) e Paypal, sul sito www.kenamobile.it e sull'App Kena Mobile;
2. presso i Negozi Kena Mobile nelle modalità previste dal punto vendita (Bancomat, contanti e Carta di Credito).

È inoltre possibile acquistare presso i Punti Vendita LIS Holding S.p.A, Sisal e presso Tabaccai convenzionati con Mooney un codice di ricarica (PIN) per un importo corrispondente ai tagli di ricarica disponibili. Affinché il traffico prepagato acquistato sia poi disponibile sulla linea, il PIN deve essere inserito nell'apposita sezione del sito www.kenamobile.it o dell'App Kena MOBILE, chiamando il numero 40181 o digitando la voce "RICARICA CELLULARE" dal menu della SIM.
Il Cliente riceverà SMS di notifica dell'esito positivo dell'operazione di avvenuta ricarica.

Diverse modalità di pagamento potranno essere rese disponibili e rese note al Cliente attraverso il materiale informativo, il Servizio Assistenza Clienti, i punti vendita Kena Mobile ed il sito www.kenamobile.it.

6.3. Il corrispettivo del Servizio Mobile offerto da TIM sarà di volta in volta imputato al traffico telefonico disponibile sulla SIM.

Il Cliente può fruire del Servizio Mobile sulla base del credito disponibile. Il Cliente può in ogni momento controllare a quanto ammonta il credito sulla

a) sua SIM: chiamando gratuitamente il numero 40181;
b) accedendo all'Area Clienti MyKena sul sito
c) www.kenamobile.it. scaricando l'App Kena Mobile.

6.4. In assenza di traffico prepagato sulla SIM sarà consentito al Cliente solo ricevere chiamate Voce e SMS, salvo quanto previsto al successivo art.7.1. Qualora, per qualsiasi causa, il Cliente avesse usufruito del Servizio Mobile in misura eccedente rispetto al valore di traffico telefonico presente sulla SIM, TIM, nella misura in cui ciò sia consentito dalle disposizioni vigenti, si riserva di addebitare al Cliente il valore del traffico sviluppato in eccedenza all'atto della successiva ricarica, fatto salvo qualsiasi altro mezzo di legittimo esercizio della pretesa di TIM al pagamento dei corrispettivi dovuti dal Cliente.

7. DISATTIVAZIONE DELLA SIM

7.1. Alla SIM viene associata una numerazione per servizi di comunicazione mobile e personale, come definiti nel Piano di Numerazione Nazionale, la cui utilizzazione da parte del Cliente è soggetta a condizioni d'uso effettivo ed efficiente in ragione della sua natura di c.d. "risorsa scarsa". Pertanto, in caso di mancata ricarica della SIM per 12 mesi consecutivi, la stessa avrà accesso limitato al Servizio Mobile per ulteriori trenta giorni, durante i quali il Cliente potrà solo ricevere telefonate Voce e SMS. Scaduto tale termine di trenta giorni, la SIM e la numerazione ad essa associata verranno disattivate. Il Cliente potrà comunque chiederne ancora la riattivazione entro undici mesi dalla disattivazione contattando il Servizio di Assistenza Clienti. Trascorso anche il suddetto termine di undici mesi senza che il Cliente abbia intrattenuto con TIM alcun rapporto commerciale, l'utenza e la relativa numerazione saranno cessate nel rispetto delle modalità previste dalle disposizioni regolamentari vigenti. Successivamente alla cessazione dell'utenza TIM, decorso il prescritto periodo di latenza previsto per la numerazione mobile, sarà libera di assegnare a terzi il numero mobile associato alla SIM disattivata onde garantire un uso effettivo ed efficiente delle numerazioni. L'eventuale "credito residuo", presente sulla SIM al momento della disattivazione è riconosciuto da TIM al Cliente che ne faccia espressa richiesta secondo quanto previsto ai successivi artt. 13.2 e 13.3.

8. MODIFICHE DELLE CONDIZIONI DI FORNITURA DEL SERVIZIO MOBILE

8.1. TIM, nel corso del rapporto contrattuale con il Cliente, si riserva la facoltà di modificare, secondo le modalità di legge, le Condizioni Generali di Contratto, le Condizioni Generali di MNP, la Carta dei Servizi e la documentazione contrattuale, ivi incluse le condizioni economiche offerte ed applicate al Cliente, per i motivi di seguito riportati, in via esemplificativa e non esaustiva, quali:

a) ammodernamento tecnico della rete e delle strutture di produzione o di commercializzazione;
b) mutamento della disciplina regolamentare o normativa che incida sull'equilibrio economico del Servizio
a) Mobile; modifica delle condizioni di mercato;
d) variazioni delle modalità e dei termini di attivazione e disattivazione della SIM.

8.2. Nel rispetto di quanto previsto dall'art. 98-septies decies, comma 5, del Codice delle Comunicazione Elettroniche (D.Lgs 259/03) e dalla regolamentazione vigente, le modifiche contrattuali, ed in particolare quelle che rendano più onerose le condizioni economiche del Servizio Mobile, verranno comunicate al Cliente nelle modalità prescritte dalla regolamentazione, ivi compresi SMS e/o e-mail, almeno 30 (trenta) giorni prima che le stesse divengano efficaci, salvo diverso termine di legge. Entro il termine di 60 (sessanta) giorni dalla ricezione della predetta comunicazione, il Cliente potrà recedere dal rapporto contrattuale con TIM, senza alcuna penalità, secondo le modalità contrattualmente previste e delle quali sarà comunque informato contestualmente alla comunicazione delle modifiche stesse da parte di TIM. In mancanza di recesso, tali modifiche si intenderanno accettate dal Cliente.

8.3. Sarà cura di TIM provvedere al tempestivo aggiornamento della documentazione contrattuale, disponibile tramite il Servizio Assistenza Clienti, i punti vendita Kena Mobile ed il sito internet www.kenamobile.it.

9. ASSISTENZA CLIENTI – QUALITA' DEI SERVIZI

9.1. TIM assicura al Cliente Kena l'assistenza necessaria alla fruizione del Servizio Mobile attraverso il Servizio Assistenza Clienti di Kena Mobile al numero 181.

9.2. I principi fondamentali ai quali TIM si ispira nell'Offerta del Servizio Mobile, gli standard di Qualità del Servizio, nonché le procedure per consentire al Cliente di proporre reclamo o promuovere una procedura di conciliazione in merito ad ogni aspetto relativo al rapporto contrattuale, sono disciplinati dalla Carta dei Servizi disponibile sul sito www.kenamobile.it e presso i punti vendita Kena Mobile.

9.3. Il Cliente, anche nel caso in cui non si ritenga soddisfatto dalla gestione del reclamo da parte di TIM, può promuovere il tentativo di conciliazione presso il Co.Re.Com. territorialmente competente secondo le modalità previste dal regolamento applicabile oppure dinanzi le Camere di Commercio o gli organismi di composizione stragiudiziale delle controversie, ai sensi dell'art. 141 ss. del Codice del Consumo. Maggiori dettagli relativi al tentativo di conciliazione sono riportati nella Carta dei Servizi.

10. USO PERSONALE E CORRETTO DELLA SIM – FAIR USE POLICY - CODICI DI SICUREZZA

10.1. La SIM è destinata esclusivamente all'uso personale da parte del Cliente per la fruizione del Servizio Mobile. A fronte della fornitura della SIM, TIM si riserva di prevedere un costo a carico del Cliente sulla base di specifiche offerte e/o canali di attivazione.

10.2. Il Cliente è tenuto ad utilizzare il servizio esclusivamente per uso personale e solo unicamente mediante un dispositivo radiomobile. Inoltre, il cliente è tenuto ad utilizzare il servizio secondo buona fede e correttezza e deve astenersi, pertanto, dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla normale fruizione del servizio per comunicazione interpersonale.
L'uso si considera personale quando rispetta tutti e tre, al contempo, i seguenti parametri, salvo diverse evidenze da parte di TIM:

a) traffico giornaliero uscente sviluppato per SIM non superiore a 250 minuti e/o 100
b) SMS; traffico mensile uscente sviluppato per SIM non superiore a 2.000 minuti e/o
c) 1.000 SMS;
rapporto tra traffico voce e SMS giornaliero uscente complessivo e traffico voce e SMS giornaliero entrante complessivo non superiore a 3. TIM, comunque, si riserva la facoltà, qualora si verifichino fenomeni di traffico anomalo di sospendere precauzionalmente, in tutto o in parte, il Servizio Mobile, previo avviso al Cliente da rendersi nelle modalità più opportune.

Per i piani, opzioni e/o promozioni che prevedono traffico incluso illimitato voce verso tutti senza soglie di minuti, salvo diverse evidenze a disposizione di TIM, si presume un uso conforme a buona fede un traffico uscente non superiore a 18.000 minuti nel mese.
Per i piani, opzioni e/o promozioni che prevedono traffico dati incluso illimitato, salvo diverse evidenze a disposizione di TIM, si presume un uso conforme a buona fede un traffico dati che rispetti i seguenti parametri: i) traffico dati non superiore a 600 GB nel mese ii) traffico dati che non eccede di almeno sette volte il consumo medio mensile di clienti con offerte comparabili, per 3 mesi consecutivi. Il consumo medio dei Clienti che usufruiscono di piani, opzioni o promozioni con traffico dati illimitato è attualmente pari a 25 GB mensili. Tale valore può essere soggetto a variazioni ed aggiornamenti periodici, in funzione dell'evoluzione dei consumi e della crescita del traffico dati registrato sulla rete, che saranno resi noti tramite apposita comunicazione, pubblicata nella sezione dedicata alle informazioni per i consumatori del sito tim.it.
In caso di inosservanza dei predetti principi, TIM si riserva, previa comunicazione al Cliente, di (i) interrompere, totalmente o parzialmente, la prestazione del servizio fruito, anche limitando la velocità di connessione, e di (ii) applicare le condizioni economiche del Piano Base Kena del Cliente. In tal caso il Cliente avrà la possibilità di esercitare il diritto di recesso gratuito fermo restando l'obbligo di pagare gli importi che risulteranno dovuti per il traffico generato.

10.3. Allo scopo esclusivo 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 opzioni che prevedono traffico dati, ove necessario, meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazione all'uso delle risorse di rete disponibili, se questo uso divenga incompatibile con il diritto di accesso ai servizi di connettività ad Internet da parte della generalità degli utenti. A tal fine, TIM potrà limitare la velocità di connessione ad Internet (c.d. traffic shaping), intervenendo in via prioritaria sulle applicazioni mobili che determinano un maggior consumo di banda (es. peer-to-peer, file sharing, ecc.), e/o che superino una determinata quantità di dati (Mega Byte/ora) scambiati. Questa procedura non comporta alcuna discriminazione sull'origine o destinazione del traffico.

10.4 Inoltre, come indicato nell'articolo 3 delle presenti condizioni, TIM offre ai propri Clienti i servizi di roaming che consentono di poter far traffico telefonico e telematico dalla rete degli operatori stranieri con i quali TIM ha stipulato direttamente o indirettamente accordi di roaming. Per i servizi di roaming nei paesi dell'Unione Europea, si applicano le previsioni contenute nel Regolamento UE 2022/612. In particolare, tutte le chiamate e gli SMS inclusi nell'Offerta Kena Mobile sono utilizzabili anche in Unione Europea, salvo la facoltà di TIM, al ricorrere delle relative condizioni, di applicare le politiche di utilizzo corretto disciplinate dall'art. 4 del Regolamento di Esecuzione (UE)
n. 2016/2286 della Commissione del 15 dicembre 2016 ("Regolamento di Esecuzione").

In particolare, il Cliente dovrà garantire:

1) di avere legami stabili con l'Italia (secondo la definizione dell'art.2, comma 2, lett. a, del Regolamento di Esecuzione);
2) essere presente prevalentemente sul territorio nazionale piuttosto che in altri Stati Membri dell'Unione, ai sensi di quanto previsto dall'art. 4, par. 4 del Regolamento di Esecuzione;
3) effettuare traffico nazionale in misura prevalente rispetto al consumo in roaming.

Per verificare il rispetto di cui ai punti 2) e 3) TIM potrà monitorare e verificare i servizi per un periodo di almeno 4 mesi. In difetto delle condizioni di cui al punto 1) oppure, unitamente, dei punti 2) e 3) il Cliente acconsente che vengano applicate, nei limiti del citato Regolamento, le tariffe nazionali con un sovrapprezzo.
Sarà possibile consultare le tariffe ed i sovrapprezzi sul sito www.kenamobile.it nella sezione "All'Estero".
Per i paesi Extra EU, saranno applicate le tariffe per i servizi di Roaming previste dal proprio piano tariffario, come indicato nei materiali informativi dedicati all'Offerta e sul sito https://www.kenamobile.it/offerte/estero/.

10.5 Al momento della consegna della SIM sono comunicati al Cliente, in via riservata, i codici numerici PIN (da digitare sul terminale per accedere ai Servizi) e PUK (chiave personale di sblocco della SIM). Il Cliente è responsabile per l'eventuale uso degli stessi da parte di terzi. Il Codice PIN può essere modificato in ogni momento dal Cliente. L'erronea digitazione del codice PIN per 3 (tre) volte consecutive provoca il blocco della SIM. La SIM può essere sbloccata mediante la corretta digitazione del Codice PUK. L'erronea digitazione per 10 (dieci) volte consecutive del Codice PUK rende definitivamente inutilizzabile la SIM.

10.6 La durata media di funzionamento della SIM TIM è di circa 24 mesi a partire dalla data della sua consegna. In caso di malfunzionamento e/o guasti della SIM, o di furto e smarrimento, il Cliente potrà chiederne la sostituzione. Per maggiori informazioni sulla possibilità di ottenere la sostituzione della SIM, è possibile contattare il Servizio Assistenza Clienti al 181.

11. COMPORTAMENTO DEL CLIENTE NON AUTORIZZATO

11.1. Il Cliente si impegna ad utilizzare il Servizio Mobile nel rispetto delle sue caratteristiche tecniche ed in conformità a quanto previsto nelle presenti Condizioni Generali di Contratto, nelle Condizioni Generali di MNP e nella Carta dei Servizi, nonché in conformità a leggi, regolamenti ed usi vigenti in materia.

11.2. Il Cliente si impegna a non utilizzare il Servizio Mobile e/o il numero mobile personale in modo tale da arrecare molestie o turbative a terzi, o in modo contrario a norme imperative, all'ordine pubblico e/o al buon costume e/o alla normativa vigente nel settore. Nessuna responsabilità sarà imputabile a TIM per il contenuto di messaggi, documenti o per qualsiasi altra informazione o dato trasmessi o fruiti dal Cliente.

11.3. Nessuno può fruire del Servizio Mobile per scopi illeciti. Il Cliente terrà indenne TIM da ogni conseguenza derivante da illecita fruizione, propria o di terzi, della SIM e/o dei servizi e/o del numero mobile personale. TIM potrà adottare idonee misure per inibire ogni abuso, anche in conformità alla disciplina in materia di protezione dei dati personali. L'uso del Servizio o della SIM da parte del Cliente che possa risultare illecito (anche con riferimento ad un livello anomalo o sproporzionato di traffico in relazione alle abitudini, alle caratteristiche o alla natura del Cliente) o che comunque possa provocare danno o pregiudizio a TIM o ad uno dei suoi operatori partner, così come ogni violazione di quanto disposto agli art. 10.2 e 11.5, consente a TIM di sospendere, discrezionalmente, in tutto o in parte il Servizio, dandone preavviso al Cliente via sms o con ogni altro mezzo, senza che siano dovuti rimborsi, compensazioni o indennizzi. Qualora le cause di sospensione non siano state risolte entro 7 giorni dalla sospensione del Servizio, TIM si riserva la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto.

11.4. Il Cliente prende atto ed accetta che TIM informi le Autorità giudiziarie e amministrative competenti laddove abbia avuto conoscenza:

a) del carattere illecito o pregiudizievole, per sé o per un terzo, dei contenuti di un Servizio al quale il Cliente può accedere attraverso il Servizio Mobile;
b) di presunte attività o informazioni illecite connesse o, comunque, inerenti all'utilizzo del Servizio Mobile da parte del Cliente ed a quest'ultimo imputabili sollevando TIM da ogni eventuale responsabilità. Il Cliente prende atto ed accetta altresì che TIM fornisca, su richiesta, anche in via d'urgenza, alle Autorità giudiziarie

ed amministrative competenti, in conformità alla legislazione vigente, le informazioni in suo possesso che consentano l'identificazione del Cliente, sollevando TIM da ogni responsabilità. Le Autorità competenti potranno in qualsiasi momento svolgere le attività d'intercettazione delle chiamate per l'intero percorso del segnale dall'apparato di originazione all'apparato di terminazione ed identificare i soggetti impegnati nella comunicazione.

11.5. È severamente vietato qualsiasi utilizzo del Servizio e/o della SIM:

a) non conforme, in tutto o in parte, alle loro caratteristiche, funzioni e/o finalità;
b) in violazione di qualsiasi obbligazione contrattuale o normativa, inclusi gli utilizzi della SIM all'interno di dispositivi che non siano destinati a comunicazioni tra singole persone fisiche (ad es. SIM box, call center, centralini);
c) illecito o con finalità illecite;
d) per finalità diverse da quelle di comunicazioni personali, anche in relazione a quanto previsto dall'art. 10.2;
e) finalizzato alla selezione automatica o continuativa di numeri;
f) finalizzato ad attività, a titolo gratuito o oneroso, di re-routing, connessione o rivendita del traffico (chiamate vocali, sms, dati);
g) effettuato attraverso dispositivi USB data card o modem 3G/4G;
h) che tenti di stabilire più di 200 sessioni simultanee TCP (Transmission Protocol Control);
i) che comporti l'invio di messaggi con software che possano agevolare attività di trasformazione, raccolta, terminazione, ri-originazione del traffico. È vietato il collegamento fisico o logico, diretto o indiretto, delle SIM con altre reti. Il Cliente non può noleggiare o concedere in uso la SIM a terzi. È vietata qualsiasi fornitura, vendita, cessione, trasferimento, consegna, noleggio o concessione in uso a qualsiasi titolo di traffico telefonico a terzi.

12. BLOCCO DELLA SIM

12.1. Il Cliente può in qualunque momento chiedere il blocco della SIM. TIM vi procederà previa verifica dei dati anagrafici del Cliente. TIM potrà chiedere conferma, in forma scritta della richiesta di blocco della SIM e il Cliente è tenuto a fornire tempestivo riscontro.

12.2. In caso di furto o smarrimento della SIM, il Cliente dovrà chiamare tempestivamente il Servizio Assistenza Clienti comunicando l'accaduto ed i dati dell'intestatario (numero telefonico, nome, cognome, codice fiscale, tipo e dati del documento di identificazione); in questo modo la SIM, previa verifica del titolare della relativa utenza, verrà immediatamente bloccata da TIM. Il Cliente dovrà altresì presentare formale denuncia alle Autorità di Pubblica Sicurezza. In caso di ritrovamento della SIM, il Cliente dovrà contattare il Servizio Assistenza Clienti per ricevere le informazioni necessarie per procedere allo sblocco.

12.3. Il Cliente avrà comunque la possibilità di mantenere il numero di telefono mobile su una nuova SIM Kena Mobile; le informazioni necessarie per chiedere la nuova SIM sono rese note al Cliente attraverso il Servizio Assistenza Clienti e sul sito www.kenamobile.it. Il numero telefonico ed il Credito Residuo restano a disposizione del Cliente secondo quanto previsto al precedente art. 7.

13. RECESSO DEL CLIENTE

13.1. Ai sensi della normativa vigente, fermo restando il diritto alla Portabilità del Numero, al Cliente è riconosciuta la facoltà di recedere in ogni momento dal rapporto contrattuale, inviando un'e-mail diretta ad assistenzaclienti@kenamobile.it, la dichiarazione di recesso corredata da copia del documento di identità in corso di validità. Per la comunicazione di recesso il Cliente può utilizzare l'apposito modulo disponibile e scaricabile dal sito www.kenamobile.it. Il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso anche recandosi presso un negozio o rivenditore Kena Mobile e sottoscrivendo apposita dichiarazione da consegnarsi all'addetto del negozio o rivenditore o agente unitamente alla copia del proprio documento di riconoscimento in corso di validità. Ricevuta la documentazione debitamente redatta e sottoscritta, TIM procederà a rendere inattiva la SIM entro i successivi 30 giorni ed a cessare la relativa numerazione mobile associata nei termini previsti dalla regolamentazione vigente. La numerazione cessata potrà dunque essere riassegnata ad altri utenti nelle modalità e termini previsti dalla normativa vigente.

13.2. In caso di recesso, su espressa richiesta del Cliente, TIM provvederà al riconoscimento dell'eventuale traffico telefonico acquistato e non consumato cd. "credito residuo", escluso il credito maturato grazie a sconti, bonus e/o promozioni, secondo quanto accertato dai propri sistemi al momento della cessazione del rapporto.

13.3. Il Credito Residuo sulla SIM risultante dai sistemi di TIM al momento della cessazione del rapporto potrà essere richiesto dal Cliente attraverso l'apposito modulo disponibile sul sito www.kenamobile.it. Il Cliente potrà scegliere di trasferire gratuitamente il Credito Residuo su altra SIM Kena Mobile, intestata al medesimo o a persona da questi indicata. Il Cliente ha altresì facoltà di ottenere l'importo monetario corrispondente al valore nominale del credito residuo, a mezzo accredito su conto corrente, le cui coordinate bancarie saranno indicate dal Cliente nell'apposito modulo; in quest'ultimo caso il Cliente sarà tenuto a corrispondere gli eventuali costi amministrativi sostenuti da TIM per la restituzione del credito. Il Cliente prende atto ed accetta che, ove il Credito Residuo fosse inferiore o pari ai costi sostenuti da TIM per la restituzione, o nel caso in cui il Cliente non ne abbia richiesto la restituzione, il Credito Residuo resterà imputato a nome del Cliente sui sistemi informativi di TIM che ne manterrà comunque memoria sui propri sistemi, nel rispetto dell'ordinario temine di prescrizione dei diritti di credito pari a 10 anni.

13.4. Anche in caso di Portabilità del Numero verso altro Operatore, TIM procederà al riconoscimento del Credito Residuo così come accertato sui suoi sistemi al momento dell'effettiva cessazione ai sensi d i quanto previsto dal precedente art. 4.4.

13.5. In particolare, in detta ipotesi, il Cliente potrà richiedere all'Operatore verso il quale intende portare il numero il contestuale trasferimento del credito residuo. In tal caso sarà il nuovo Operatore, c.d. Operatore Recipient a riconoscere il Credito Residuo al Cliente. Qualora ciò non avvenisse, il Cliente, anche successivamente alla realizzazione della Portabilità del Numero Mobile verso altro Operatore, potrà chiedere a TIM la restituzione del Credito Residuo nelle modalità indicate nel precedente comma.

13.6. Il Cliente, consumatore ai sensi del D.lgs. 206/2005 ("Codice del Consumo"), che conclude il contratto per la fornitura del Servizio Mobile a distanza o fuori dai locali commerciali, ha diritto di recedere dallo stesso ai sensi e per gli effetti degli articoli 52 e seguenti del Codice del Consumo nel termine di quattordici giorni dalla conclusione del contratto. Per consentire l'esercizio del suddetto diritto TIM ha pubblicato sul suo sito internet www.kenamobile.it 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.

14. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI – INSERIMENTO NEGLI ELENCHI TELEFONICI COMUNICAZIONI AL CLIENTE

14.1. Il Trattamento dei Dati Personali forniti dal Cliente per l'attivazione dei Servizi Kena avviene nel rispetto della normativa vigente (Regolamento 2016/679/UE, D.lgs. 196/2003 come modificato dal D.lgs. 101/2018, nonché ulteriori disposizioni normative vigenti in materia di protezione dei dati personali), con modalità idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza. I dati personali del Cliente saranno trattati per finalità connesse alla fornitura dei Servizi e, previo suo consenso, per finalità ulteriori, come specificamente riportato nell'Informativa Privacy resa da TIM relativamente ai Servizi Kena disponibile sul sito www.kenamobile.it.

14.2. Il Cliente ha diritto di essere presente negli elenchi telefonici manifestando in forma scritta il proprio consenso. Le informazioni sulla modalità di richiesta di pubblicazione dei propri dati personali negli elenchi telefonici sono indicate nella relativa informativa pubblicata sul sito www.kenamobile.it.

14.3. TIM fornirà al Cliente, con i mezzi più idonei, un'informativa costante ed adeguata su tutti gli aspetti concernenti il rapporto contrattuale o la fornitura del Servizio Mobile che possano essere di interesse per il Cliente. TIM comunicherà con il Cliente attraverso l'invio di SMS sulla SIM nonché tramite i recapiti (indirizzo di residenza, recapito telefonico, indirizzo di posta elettronica, etc.) forniti dal Cliente stesso al momento della richiesta della SIM o resi noti successivamente

a TIM; tutte le comunicazioni inviate ai suddetti recapiti si intenderanno conosciute dal Cliente.

15. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

15.1. Il Contratto si risolverà di diritto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 del codice civile al verificarsi di uno degli eventi di seguito riportati:

1) violazione di una delle disposizioni di cui all'art. 10 (Uso personale della SIM e codici di sicurezza);
2) nel caso di inadempimento del Cliente, anche parziale o temporaneo, alle obbligazioni di cui all'art. 11 (Comportamenti del Cliente non autorizzati);
3) qualora il Cliente abbia fornito a TIM informazioni e/o dati personali e/o documenti falsi e/o contraffatti e/o non validi, inclusi in via esemplificativa e non esaustiva i dati personali ed i documenti necessari per l'attivazione della SIM di cui all'art. 2.2 (Conclusione del contratto ed attivazione della SIM).

15.2. Nei casi di cui sopra, TIM comunicherà al Cliente la risoluzione del Contratto mediante lettera raccomandata A/R.

16. CONOSCIBILITA' DELLE CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO – DISCIPLINA DELLA PROVA COMUNICAZIONE TIM

16.1. Le presenti Condizioni Generali di Contratto sono rese note al Cliente prima della conclusione del contratto, oltre che disponibili sul sito www.kenamobile.it.

16.2. I documenti e i Dati, anche in forma elettronica, ivi compresi gli SMS, prodotti attraverso i sistemi informatici di TIM, fanno piena prova di ogni fatto inerente all'attivazione della SIM e la fruizione del Servizio Mobile da parte del Cliente.

16.3. Ove non diversamente specificato, tutte le comunicazioni scritte sono indirizzate dal Cliente a TIM S.p.A. Via Gaetani Negri, 1-20123 Milano (MI); le suddette comunicazioni potranno essere effettuate anche via e-mail alla casella di posta elettronica assistenzaclienti@kenamobile.it.

17. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

17.1. Il Contratto è disciplinato dalla legge italiana.

In caso di controversie, il Cliente potrà adire l'autorità giudiziaria territorialmente competente in base alle disposizioni del Codice del Consumo. Nel caso di controversia vertente sulle materie per cui è competente Agcom, il Cliente dovrà previamente svolgere il tentativo obbligatorio di risoluzione delle controversie di cui al precedente art.9.

Edizione dicembre 2025