

## SPERIMENTAZIONE KENA CASA

### CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI CONNESSIONE AD INTERNET DA CASA DI TIM

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

#### 1. DEFINIZIONI

Ai fini delle presenti Condizioni Generali si intende per:

- “Attivazione del Servizio”: il primo accesso ad Internet mediante utilizzo del Modem attestato dal verbale dell’Installatore che dichiara che l’installazione dell’apparato e l’attivazione del Servizio è avvenuta con successo;
- “Carta dei Servizi”: il documento che regola la qualità del Servizio offerto da TIM ed i principi che regolano il suo rapporto con il Cliente, reperibile all’indirizzo [www.kenamobile.it](http://www.kenamobile.it);
- “Carta SIM” o “SIM”: la scheda di TIM, presente all’interno del Modem, identificata mediante un numero seriale detto “ICCID”, dotata di chip che permette l’accesso alla rete Internet e la relativa fruizione del Servizio per mezzo di tecnologia LTE-TDD; tale SIM non è abilitata al Servizio di telefonia;
- “Cliente”: il soggetto persona fisica che richiede l’erogazione del Servizio, per scopi personali e quindi estranei all’attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolte, attraverso la sottoscrizione del “Modulo di Richiesta di Abbonamento per la fornitura del Servizio di connessione ad Internet da Casa” (di seguito definita “Proposta di Abbonamento”);
- “Condizioni Generali”: le presenti Condizioni Generali di Contratto;
- “Contratto”: l’insieme delle disposizioni che disciplinano il rapporto di fornitura del Servizio al Cliente, contenute in particolare nelle Condizioni Generali, nella Carta dei Servizi, nella Proposta di Abbonamento e nell’allegata Offerta Commerciale, nonché negli ulteriori moduli sottoscritti dal Cliente e nei documenti e normative in essi richiamati;
- “Indirizzo ubicazione del Modem”: indirizzo indicato dal Cliente presso il quale verrà attivato il Servizio;
- “Kit di installazione”: una confezione, spedita al Cliente, contenente gli strumenti necessari per l’attivazione del Servizio ivi incluso il Modem di tipo outdoor e relativa antenna;
- “Modem” o “dispositivo” o “apparato” o “CPE”: il dispositivo radio, di tipo outdoor (c.d. da esterno), dotato di SIM che permette la fruizione del Servizio attraverso l’accesso alla Rete Wireless FWA, fornito da TIM ai sensi di quanto disciplinato dal Contratto;
- “TIM”: TIM S.p.A., con sede in Roma (00168), Via Gaetano Negri, 1 - 20123 Milano;
- “Offerta Commerciale” (o anche solamente “Offerta”): il documento recante le Condizioni Economiche di fornitura del Servizio, ivi incluse eventuali promozioni;
- “Negozi o rivenditori Kena Mobile”: i punti della rete di vendita TIM presso cui è possibile sottoscrivere la Proposta di Abbonamento;
- “Parte”: il Cliente o TIM, congiuntamente definite “Parti”;
- “Proposta di Abbonamento”: il documento con cui il Cliente richiede a TIM l’erogazione del Servizio in Abbonamento, alle Condizioni particolari descritte all’interno di una specifica Offerta Commerciale ad esso allegata;
- “Rete Wireless FWA”: l’infrastruttura di accesso wireless che consente la fornitura del Servizio attraverso la tecnologia LTE-TDD;
- “Servizio” o “Servizio di connessione ad Internet da Casa” denominato *Kena Casa*: è il Servizio di accesso alla rete Internet, in modalità *Fixed Wireless Access* (FWA), con tecnologia LTE-TDD, fornito da TIM ai sensi del Contratto.

#### 2. OGGETTO

2.1. Le presenti Condizioni Generali, unitamente alla Carta dei Servizi, alla Proposta di Abbonamento ed allegata Offerta Commerciale, nonché agli ulteriori moduli sottoscritti dal Cliente ed ai documenti e normative in essi richiamati, disciplinano i termini e Condizioni di fornitura del Servizio da parte di TIM al Cliente.

La fruizione del Servizio sarà possibile solamente se l’installatore avrà verificato e valutato positivamente l’installazione dello specifico Modem di tipo outdoor o c.d. “da esterno”, che il Cliente prende in noleggio da TIM. L’installazione del Modem deve avvenire esclusivamente tramite l’intervento di un installatore specializzato autorizzato da TIM. Il Cliente non potrà avvalersi dell’opera di installatori diversi dagli installatori specializzati di TIM.

2.2. I documenti di cui all’articolo 2.1 sono resi noti e disponibili al Cliente alla pagina del sito di TIM [www.kenamobile.it/kena-casa](http://www.kenamobile.it/kena-casa) e presso i punti vendita e/o rivenditori Kena Mobile abilitati. È possibile consultarne la lista alla suddetta pagina del sito.

#### 3. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

3.1. La Proposta di Abbonamento formulata dal Cliente vale come proposta contrattuale liberamente valutabile da TIM per accettazione. Il Cliente prende atto che, per concludere validamente il Contratto, deve essere in possesso del codice fiscale rilasciato dai competenti enti italiani. Il Cliente potrà richiedere la fornitura del Servizio mediante sottoscrizione della Proposta di Abbonamento presso uno dei punti vendita o rivenditori o agenti a ciò abilitati. Nella stessa occasione il Cliente dovrà sottoscrivere il modulo per l’addebito ricorrente su carta di credito o conto corrente bancario degli importi indicati nell’Offerta allegata alla Proposta di Abbonamento sottoscritta. Il Cliente potrà richiedere l’attivazione del Servizio anche nel corso di un contatto telefonico con il Servizio di Assistenza Clienti. In questa ipotesi al Cliente sarà richiesto il consenso alla registrazione della sola parte della conversazione in cui questi acconsente all’uso dei dati personali di pagamento per l’addebito del deposito cauzionale su conto corrente e dei pagamenti ricorsivi in relazione all’acquisto del Servizio, qualora questo si perfezionasse. Al Cliente è richiesto all’atto della sottoscrizione della Proposta di Abbonamento o nel corso del processo di richiesta di attivazione del Servizio mediante contatto telefonico, di procedere al versamento di un importo a titolo di deposito cauzionale. Successivamente il Cliente sarà contattato dall’apposito addetto incaricato da TIM per la fissazione dell’appuntamento con il corriere per la consegna del kit di installazione. In caso di richiesta mediante contatto telefonico, il Cliente dovrà consegnare al corriere la Proposta di Abbonamento ed il modulo per il pagamento ricorsivo del Servizio mediante addebito su conto corrente bancario.

3.2. I dati personali del Cliente conferiti nelle suddette modalità, costituenti l’Anagrafica del Cliente, saranno trattati da TIM in conformità alle disposizioni del Regolamento UE n. 2016/679 (di seguito, “Regolamento”) e delle disposizioni del D.Lgs. n. 196/2003 ancora vigenti.

3.3. Attraverso la richiesta di attivazione del Servizio, il Cliente richiede la consegna del kit di installazione.

3.4. Il Contratto è concluso al momento dell’Attivazione del Servizio, come ulteriormente disciplinato nel seguente articolo 4.

3.5. TIM procederà alla spedizione del kit di installazione soltanto a seguito dell’esito positivo delle procedure per il primo addebito su carta di credito o su conto corrente bancario del deposito cauzionale il cui importo è indicato nell’Offerta selezionata dal Cliente ed allegata alla Proposta di Abbonamento. Il primo addebito, infatti, avrà ad oggetto l’importo previsto nell’Offerta Commerciale selezionata dal Cliente che sarà trattenuto da TIM a titolo di deposito cauzionale e verrà restituito al momento dell’Attivazione del Servizio mediante compensazione dell’importo del deposito cauzionale con gli importi dovuti a titolo di corrispettivo

anticipato per la fruizione del primo mese di Servizio.

- 3.6. Ai sensi di quanto previsto dal precedente art. 3.1, il Cliente verrà contattato per fissare l'appuntamento per la consegna del kit di installazione. Il Cliente riceverà un messaggio per sms e/o e-mail con cui verrà avvisato non appena il kit di installazione è stato spedito.
- 3.7. Qualora per un qualsiasi motivo non sia possibile concordare con il Cliente un appuntamento per la consegna come previsto nell'art. 3.1, il tentativo di consegna avverrà di norma non oltre 15 giorni dall'invio del suddetto messaggio. TIM spedisce il kit di installazione con corriere presso l'indirizzo indicato dal Cliente nella Proposta di Abbonamento. Qualora i tentativi di consegna non saranno andati a buon fine, il processo di acquisto verrà annullato ed al Cliente sarà restituito l'importo versato a titolo di deposito cauzionale.
- 3.8. Nel caso di consegna del kit di installazione, il Cliente verrà ulteriormente contattato per fissare l'appuntamento per l'installazione del relativo impianto.
- 3.9. La validità del Contratto è soggetta alle seguenti condizioni:
  - a) il Cliente risulti essere adempiente nei confronti di TIM anche in relazione ad altro Contratto dallo stesso stipulato con TIM;
  - b) il Cliente fornisca adeguata prova dei dati costituenti l'Anagrafica del Cliente;
  - c) non sussistano ostacoli di natura tecnica alla fornitura Servizio.
- 3.10. Il Contratto potrà essere concluso validamente esclusivamente con il Cliente maggiorenne.

#### 4. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

- 4.1. Il Cliente prende atto che TIM potrà rifiutarsi di erogare il Servizio, qualora il Cliente non abbia consegnato la copia del proprio documento di identità in corso di validità e non sia in possesso di un valido codice fiscale e che TIM, al fine di erogare il Servizio, ha facoltà di verificare in qualsiasi momento l'identità del Cliente richiedendo, se necessario, l'opportuna documentazione in conformità alle disposizioni normative vigenti, e di assumere eventuali ulteriori necessarie informazioni per l'erogazione del Servizio.
- 4.2. Il Servizio si considera attivato a seguito della verbalizzazione dell'intervento della installazione da parte del tecnico autorizzato. Il tempo di attivazione del Servizio, come definito dalla delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 131/06/CSP e successive modifiche, è indicato nella Carta dei Servizi.
- 4.3. È fatto divieto al Cliente di rivolgersi a terzi non autorizzati da TIM per l'installazione del Modem. A tal riguardo, il Cliente si impegna a far eseguire le operazioni di installazione del kit esclusivamente dal tecnico specializzato, incaricato da TIM. Pertanto, TIM non sarà responsabile per eventuali danni derivanti da attività, interventi e/o manomissioni effettuate da terzi non autorizzati. Il Cliente sarà responsabile nei confronti di TIM per eventuali danni che siano derivati dall'attività di terzi non autorizzati, ivi inclusi danneggiamenti al Modem. Il Cliente prende atto che il kit di installazione del Modem e le attività di installazione effettuate dal tecnico specializzato autorizzato da TIM sono di tipo standard, secondo quanto previsto nell'Offerta. Le attività di installazione del Modem diverse da quelle indicate nell'Offerta, che si rendessero necessarie per la fruizione del Servizio a seguito delle verifiche da parte dell'installatore, nonché eventuali materiali non ricompresi nel kit di installazione, non costituiscono oggetto del Contratto e saranno oggetto di quotazione e contrattualizzazione direttamente tra l'installatore ed il Cliente, rimanendo TIM, totalmente estranea rispetto al rapporto tra l'installatore ed il Cliente.

Il Cliente prende atto che qualora si rifiuti di far eseguire le attività non standard necessarie per l'installazione del Modem, il Servizio non potrà essere attivato e TIM non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile. In tal caso il Cliente sarà tenuto a consentire il ritiro del kit di installazione a TIM entro quattordici giorni dal rifiuto.

- 4.4. Trascorsi trenta giorni dalla consegna del kit di installazione senza che il Cliente abbia provveduto ad attivare il Servizio avendo concordato l'intervento di installazione con il tecnico autorizzato, entro i successivi 14 (quattordici) giorni il Cliente dovrà restituire il kit integro a TIM. A tal riguardo, il Cliente dovrà contattare il Servizio di Assistenza Clienti entro la suddetta data per comunicare di non voler più fruire del Servizio. Il Cliente sarà successivamente contattato da TIM per concordare un appuntamento per il ritiro del kit di installazione. Il Cliente è tenuto alla restituzione del kit di installazione nelle modalità e nei termini indicati nel precedente paragrafo in caso di rinuncia all'ordine. La suddetta restituzione dovrà avvenire entro 14 giorni dalla rinuncia all'ordine o dal rifiuto del Cliente ad installare l'impianto.

Inoltre, nel caso di recesso o risoluzione del Contratto, il Cliente dovrà consentire la disinstallazione ed il successivo ritiro da persone incaricate da TIM. Alternativamente alla restituzione, il Cliente può esercitare l'opzione d'acquisto del kit di installazione pagando a TIM il prezzo indicato nell'Offerta allegata alla Proposta di Abbonamento sottoscritta dal Cliente. La mancata restituzione del kit di installazione nel termine indicato sarà considerata a tutti gli effetti come esercizio dell'opzione di acquisto. Detto acquisto - che produrrà il trasferimento della proprietà del kit di installazione comprensivo del modem senza incorrere in alcuna penale - si perfezionerà con l'emissione della relativa fattura di vendita da parte di TIM.

- 4.5. Le spese di recesso, risoluzione e/o disinstallazione sono riportate in dettaglio nell'Offerta.
- 4.6. Il Modem guasto/malfunzionante, di cui TIM abbia accertato la necessità della sostituzione, verrà disinstallato da addetti di TIM, previo appuntamento con il Cliente. Il Modem sostitutivo consegnato al Cliente sarà installato da addetti di TIM. Il Cliente dovrà restituire il Modem guasto/malfunzionante all'incaricato di TIM che si recherà all'indirizzo indicato dal Cliente per prenderlo in consegna.

#### 5. FORNITURA DEL SERVIZIO

- 5.1. Il Servizio è disponibile nelle aree territoriali in cui vi sia copertura di rete determinata dagli accordi di accesso stipulati da TIM. In ogni caso, all'atto dell'inserimento dell'Indirizzo di Ubicazione da parte dell'addetto alle vendite del Negozio nel quale il Cliente si sia recato per l'acquisto, l'applicativo di TIM fornirà un riscontro positivo o negativo.
- 5.2. Il Cliente prende atto che lo strumento messo a disposizione da TIM per la verifica della copertura di rete nelle diverse aree territoriali può fornire un risultato affetto da margini di errore. Pertanto, TIM non garantisce che il Servizio sia disponibile presso l'Indirizzo di Ubicazione del Modem indicato dal Cliente o di un qualsiasi altro indirizzo del distretto di appartenenza del Cliente.
- 5.3. Il Servizio è fornito con le caratteristiche descritte nell'Offerta Commerciale, secondo gli standard qualitativi indicati nella Carta dei Servizi.
- 5.4. Il Cliente prende atto che la velocità di connessione ad Internet può risentire delle Condizioni di comunicazione del server di collegamento, del grado di congestione della rete e di possibili fenomeni di attenuazione del segnale; per questa ragione, in caso di congestione, TIM non garantisce l'effettivo raggiungimento della velocità nominale e delle prestazioni apicali indicate nell'Offerta Commerciale, né garantisce che nelle specifiche sessioni di connessione siano raggiunti livelli minimi di velocità delle prestazioni upload/download.
- 5.5. TIM gestisce l'erogazione del Servizio per consentirne una fruizione ottimale e sostanzialmente non discriminatoria del Servizio a tutti i Clienti; tuttavia in caso di congestione di rete, l'operatore d'accesso sulla cui rete è ospitata TIM potrà riservarsi il diritto di dare priorità ad alcuni servizi quali, ad esempio, i servizi di navigazione web, posta, ftp.

#### 6. CONDIZIONI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO ED UTILIZZO DEL MODEM

- 6.1. Il Servizio è fornito esclusivamente all'interno del territorio italiano. Il Cliente dovrà fruire del Servizio presso l'Indirizzo di Ubicazione del Modem.

- 6.2. Al Cliente non è consentito rivendere il Servizio o comunque cederlo a terzi a qualsiasi titolo.
- 6.3. Il Cliente potrà consentire l'uso del Servizio a terzi, rimanendone l'esclusivo responsabile. In ogni caso, non è consentito un uso del Servizio che ne implichi l'Offerta a terzi in luoghi quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, alberghi, circoli, bar, e altri luoghi aperti al pubblico.
- 6.4. Per poter fruire del Servizio, il Cliente dovrà disporre necessariamente dello specifico Modem che si trova all'interno del kit di installazione, strettamente funzionale all'erogazione del Servizio, indicato nell'Offerta Commerciale. Il kit di installazione, ivi incluso il relativo Modem, è destinato al Cliente in noleggio. I terminali (personal computer, tablet o altro) mediante i quali si intende fruire del Servizio devono possedere i requisiti di compatibilità con il Modem indicati nell'Offerta Commerciale o nel manuale operativo del Modem ("Guida per l'installazione").
- 6.5. Il Cliente si impegna a utilizzare il Modem seguendo le istruzioni d'uso fornite da TIM, ed in particolare deve:
  - a) custodire e a conservare diligentemente l'apparato, con tutte le precauzioni necessarie ad evitarne il deterioramento;
  - b) non servirsi dell'apparato per un uso diverso da quello previsto dal Contratto o dalla natura stessa del rapporto;
  - c) restituire il kit di installazione ed in particolare il Modem perfettamente integro in tutte le ipotesi di cessazione del Contratto, nonché nei casi previsti dalle Condizioni Generali ed in particolare in quelli indicati negli articoli 4 e 16, nonché ogni qual volta lo richiedesse TIM.
- 6.6. Il Cliente è reso edotto del fatto che all'interno del Modem è inserita una SIM funzionale all'erogazione del Servizio. Al Cliente è vietata ogni azione di rimozione e/o manomissione della SIM nonché un uso della stessa in apparecchi diversi da quelli forniti da TIM; è vietata altresì la connessione fisica, logica o informatica della SIM con software che possa 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.
- 6.7. È vietata qualsiasi fornitura, vendita, cessione, trasferimento, consegna, noleggio o concessione in uso a qualsiasi titolo di traffico dati a terzi. Il Cliente si impegna a prendere le precauzioni necessarie a proteggere la propria rete informatica, ad esempio attraverso l'installazione di specifici sistemi di sicurezza ed antintrusione, tra cui, firewall, antivirus e simili.
- 6.8. Il Cliente non potrà rimuovere e/o sostituire e/o manomettere il Modem in alcun modo, né cederlo a nessun titolo a terzi, a meno che non abbia esercitato l'opzione d'acquisto. Nel caso in cui il Cliente abbia danneggiato il Modem, TIM addebiterà al Cliente le spese per la sostituzione e/o riparazione del Modem.
- 6.9. Il Cliente è responsabile di un uso corretto dei Servizi e del Modem e si impegna anche in nome e per loro conto a:
  - a) utilizzare il Servizio e il Modem in conformità a tutte le disposizioni legislative e regolamentari applicabili, incluse a titolo meramente esemplificativo quelle a tutela di programmi, dati, sistemi informatici, comunicazioni informatiche e telematiche, segreti, riservatezza di dati personali, diffusione di materiali osceni;
  - b) astenersi dal violare diritti di terzi quali, a titolo meramente esemplificativo, diritti di proprietà intellettuale e diritti alla riservatezza;
  - c) consentire, previo preavviso, al personale di TIM o a terzi da esso incaricati di eseguire gli interventi necessari per l'erogazione del Servizio;
  - d) prestare ogni necessaria collaborazione al fine di consentire a TIM di verificare il regolare funzionamento del Servizio;
  - e) installare e rendere operativi eventuali sistemi e/o programmi di sicurezza ed antintrusione a protezione della propria rete informatica.
- 6.10. Qualora il Cliente violi gli obblighi previsti nel presente articolo, TIM si riserva di sospendere, in tutto o in parte, la fornitura del Servizio ed in caso di reiterata violazione di uno o più obblighi a suo carico si riserva di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile.

## 7. AGGIORNAMENTI DELLA RETE, MANUTENZIONE E SOSTITUZIONE DEL MODEM

- 7.1. TIM avrà facoltà di effettuare degli aggiornamenti alla Rete Wireless (al software e/o modifica di configurazioni), oltre che sui Modem utilizzati per l'erogazione del Servizio.
- 7.2. TIM si riserva il diritto di sostituire il Modem fornito al Cliente in qualunque momento, per motivi tecnici, per obsolescenza e/o in caso di necessità, previo preavviso e concordando tempi e modalità dell'intervento con il Cliente. In caso di sostituzione del Modem potrebbe verificarsi una temporanea sospensione del Servizio; in tal caso TIM informerà preventivamente il Cliente circa le stime sulle relative tempistiche di riattivazione del Servizio.
- 7.3. In caso di interventi programmati di manutenzione sarà comunicata al Cliente l'eventuale sospensione del Servizio con almeno un giorno di preavviso.
- 7.4. Il Cliente prende atto che ci possono essere casi di sospensione del Servizio, senza preavviso, qualora si verificano malfunzionamenti o guasti alla Rete Wireless.
- 7.5. Ogni intervento di riparazione, sostituzione o manutenzione sarà effettuato da personale incaricato da TIM, ed il Cliente si impegna a consentirne, previo preavviso, il pronto accesso ai locali per eseguire gli interventi necessari alla corretta erogazione del Servizio.

## 8. FURTO/SMARRIMENTO DEL MODEM

- 8.1. Il Cliente che abbia subito il furto del Modem o lo abbia smarrito deve sporgere denuncia all'Autorità Giudiziaria ed inviarne copia al Servizio di Assistenza Clienti di TIM entro 24 ore dalla data della denuncia. TIM, ricevuta la comunicazione sospenderà l'erogazione del Servizio e l'applicazione del canone con decorrenza dalla data di ricezione della comunicazione di denuncia. Successivamente alla ricezione della suddetta denuncia, TIM avvierà in automatico il processo di spedizione gratuita del kit di installazione con Modem sostitutivo e contatterà il Cliente per concordare un appuntamento per la consegna. Nel caso in cui non sia stato possibile contattare il Cliente nonostante ripetuti tentativi, sarà comunque disposta la consegna. Il Cliente verrà contattato dall'installatore autorizzato da TIM per concordare un appuntamento per l'installazione. Qualora, per cause non dipendenti da TIM, non sia possibile consegnare il kit di installazione con Modem sostitutivo al Cliente o questi si rifiuti di prenderlo in consegna il rapporto contrattuale sarà considerato cessato, previo avviso al Cliente; il Cliente dovrà corrispondere a TIM i costi per il recesso indicati nell'Offerta Commerciale accettata dal Cliente. Nel caso in cui il kit di installazione con Modem sia stato consegnato ma il Servizio non sia stato attivato nei 30 giorni dalla consegna, entro i successivi 14 giorni il Cliente dovrà contattare TIM per consentirne il ritiro ai sensi e per gli effetti del precedente articolo 4.
- 8.2. L'applicazione del canone riprende a decorrere con effetto dalla data di riattivazione del Servizio con il Modem sostitutivo. Con la comunicazione della denuncia, il Cliente potrà fornire un nuovo indirizzo di spedizione del kit di installazione con Modem ma non modificare l'Indirizzo di Ubicazione ai fini della fruizione del Servizio.

## 9. CONDIZIONI ECONOMICHE - MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO

- 9.1. Il Servizio è erogato al Cliente alle Condizioni Economiche stabilite nell'Offerta allegata alla Proposta di Abbonamento sottoscritta dal Cliente. Al momento della sottoscrizione della Proposta di Abbonamento, o in caso di richiesta di attivazione del Servizio mediante contatto telefonico, il Cliente è tenuto a versare a titolo di deposito cauzionale a garanzia della restituzione del kit di installazione non utilizzato per mancata Attivazione del Servizio, l'importo indicato nell'Offerta. TIM restituirà l'importo trattenuto a titolo di deposito cauzionale anche nell'ipotesi in cui il processo d'acquisto sia stato annullato per mancata consegna del kit di installazione per qualsiasi ragione essa sia avvenuta. In detta ipotesi, il deposito cauzionale è restituito entro i successivi trenta (30) giorni lavorativi.

TIM potrà trattenere il deposito cauzionale in tutte le ipotesi in cui, nonostante il kit di installazione sia stato consegnato al Cliente, il Servizio non sia stato attivato, e questi, pur essendovi tenuto, non abbia consentito a TIM il ritiro del kit, né abbia, alternativamente, corrisposto il prezzo di acquisto o sia stato comunque possibile addebitarglielo.

- 9.2. Salvo ove diversamente previsto nell'Offerta Commerciale, per usufruire del Servizio e per l'uso del Modem il Cliente dovrà pagare:
- un Contributo di Attivazione rateizzato in dodici mesi;
  - un canone mensile per la fruizione del Servizio;
  - un importo mensile per il noleggio del kit di installazione.
- 9.3. Il Servizio è erogato in Abbonamento; gli importi indicati sub A) B) e C) sono addebitati anticipatamente da TIM con cadenza mensile.
- 9.4. Il pagamento è fatto mediante addebito su carta di credito o su conto corrente bancario. Non è possibile disporre il pagamento su carte di debito, su carte prepagate né su conti correnti collegati a queste ultime. I circuiti delle carte di credito disponibili sono Visa e Mastercard. Nel caso di richiesta di Attivazione del Servizio mediante contatto telefonico, l'unica modalità di pagamento possibile è l'addebito sul conto corrente bancario. Sarà possibile richiedere la modifica dello strumento di pagamento e richiedere che gli addebiti vengano fatti su carta di credito o viceversa sul conto corrente bancario. È possibile che il titolare della carta di credito o del conto corrente sul quale sono fatti gli addebiti ricorsivi sia persona diversa dal Cliente purché la suddetta persona abbia autorizzato gli addebiti e siano dunque stati compilati gli appositi moduli che TIM mette a disposizione del Cliente.
- 9.5. L'addebito avente ad oggetto il primo pagamento del corrispettivo mensile del Servizio (ossia la prima rata del Contributo di Attivazione, del primo canone per il Servizio e di quello per il noleggio) avverrà all'Attivazione del Servizio. Con l'Attivazione del Servizio avverrà contestualmente la restituzione della pari somma trattenuta a titolo di deposito cauzionale. Successivamente, gli importi indicati sub A), B) e C) sono addebitati ogni mese solare successivo alla data di Attivazione del Servizio.
- 9.6. All'atto dell'avvenuto addebito, TIM emetterà ed invierà, mensilmente, al Cliente la relativa fattura.
- 9.7. Il Cliente riceverà la fattura in formato elettronico all'indirizzo e-mail indicato nella Proposta di Abbonamento. Inoltre potrà richiedere l'invio cartaceo, per posta ordinaria, della fattura fornendo i dati necessari. In tal caso, TIM si riserva di richiedere e/o addebitare le spese di spedizione della fattura.
- 9.8. Nel caso in cui il Cliente receda dal Contratto o comunque il Contratto si estingua prima del compimento del 12° mese dall'Attivazione del Servizio, ad esclusione di recesso per esercizio del diritto di ripensamento nei termini previsti e disciplinati, TIM continuerà ad addebitare al Cliente le rate non ancora pagate relative al Contributo di Attivazione alle scadenze contrattualmente previste, salva espressa volontà del Cliente, manifestata nel Modulo di recesso, di voler pagare le rate residue in un'unica soluzione. In tal caso, il Cliente prende atto ed accetta che qualora ritardi il pagamento anche di una sola rata, sarà tenuto a pagare il Contributo di Attivazione residuo in un'unica soluzione, previa diffida ad adempiere entro 15 giorni. Il Cliente sarà inoltre tenuto a pagare il corrispettivo per il recesso come indicato nell'Offerta allegata alla Proposta di Abbonamento. Resta fermo l'esercizio del diritto di ripensamento alle Condizioni indicate nel successivo art. 16 nel caso di richiesta di acquisto formulata telefonicamente o sottoscritta presso un'agente all'uopo autorizzato.
- 9.9. Il Contributo di Attivazione, il corrispettivo per il recesso o risoluzione anticipata e l'eventuale prezzo di acquisto del kit di installazione, comprensivo di Modem, di cui al precedente art. 4 sono indicati nell'Offerta Commerciale prescelta dal Cliente.

## 10. RITARDATO O MANCATO PAGAMENTO - SOSPENSIONE DEL SERVIZIO – RISOLUZIONE PER INADEMPIMENTO

- 10.1. In caso di ritardo anche di un solo pagamento da parte del Cliente, il Cliente dovrà corrispondere, per ogni giorno di ritardo, un'indennità di mora - su base annua - pari al 5% dell'importo della fattura non pagata, o pagata in ritardo. La misura dell'indennità applicata non sarà comunque superiore al tasso più alto determinato trimestralmente con Decreto del Ministero dell'Economia, ai sensi della Legge 108/96 e successive modifiche. Nel caso in cui il mancato pagamento perduri per oltre un mese dalla data di scadenza della fattura, previo avviso al Cliente, TIM si riserva la facoltà di sospendere la fornitura del Servizio e, trascorso un mese dalla data di sospensione, di risolvere il Contratto previa diffida ad adempiere ai sensi dell'art. 1454 del codice civile e cessare il Servizio.
- 10.2. Qualora il Cliente proceda al pagamento degli importi dovuti successivamente alla sospensione del Servizio, ma antecedentemente alla cessazione, TIM procederà alla riattivazione del Servizio ed il termine ricorsivo per gli addebiti periodici decorrerà dalla data di riattivazione.
- 10.3. Nel caso di risoluzione contrattuale per inadempimento, il Cliente sarà tenuto a pagare gli importi dovuti e non corrisposti, l'indennità di mora, nonché il contributo per risoluzione anticipata del Contratto in base a quanto indicato nell'Offerta Commerciale accettata. Il Cliente sarà altresì tenuto alla restituzione del Modem ai sensi e per gli effetti previsti dall'art. 4.
- 10.4. Il Cliente potrà contestare la fattura entro quarantacinque giorni dalla sua emissione inviando un'e-mail al Servizio di Assistenza Clienti Kena Mobile, o un fax al numero 800.147.369 o una raccomandata AR a TIM. Il Cliente sarà comunque chiamato ad effettuare il pagamento di tutto quanto addebitato in fattura, salvo il diritto alla ripetizione di quanto risulti eventualmente erroneamente addebitato.
- 10.5. Nel caso in cui il Cliente risulti inadempiente, ma abbia sporto reclamo per errati addebiti contestando la fattura nei termini previsti ed il reclamo non risulti manifestamente infondato, TIM potrà astenersi dal sospendere il Servizio fino ad accertamento della contestazione.
- 10.6. TIM potrà risolvere il Contratto di diritto nel caso in cui il Cliente si sia appropriato indebitamente dei dati di carta di credito o del conto corrente bancario di un terzo senza aver avuto il necessario preventivo consenso o abbia fatto dichiarazioni mendaci in tal senso.

## 11. MODIFICHE DELLE CONDIZIONI DI FORNITURA DEL SERVIZIO

- 11.1. TIM, nel corso del rapporto contrattuale con il Cliente, si riserva la facoltà di modificare, secondo le modalità di legge, le Condizioni del Contratto, ivi incluse le Condizioni Economiche Offerte ed applicate al Cliente, qualora ricorra un giustificato motivo, in particolare in caso di:
- ammodernamento tecnico della rete e delle strutture di produzione o di commercializzazione;
  - mutamento della disciplina regolamentare o normativa che incida sull'equilibrio economico del Servizio;
  - modifica delle Condizioni di mercato;
  - miglioramenti nell'erogazione del Servizio al Cliente.
- 11.2. Nel rispetto di quanto previsto dall'art. 70 del D.Lgs. 259/03 ("Codice delle Comunicazioni elettroniche") e della regolamentazione vigente, le modifiche contrattuali, ed in particolare quelle che rendano più onerose le Condizioni Economiche del Servizio, 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. Nello stesso termine di trenta giorni dalla comunicazione, il Cliente potrà recedere dal rapporto contrattuale con TIM, senza alcuna penalità, secondo le modalità previste dall'art. 16 delle presenti Condizioni Generali. In mancanza di recesso entro il suddetto termine, tali modifiche si intenderanno accettate dal Cliente.
- 11.3. Sarà cura di TIM provvedere al tempestivo aggiornamento della documentazione contrattuale, disponibile tramite il Servizio Assistenza Clienti, i Negozi o rivenditori KENA ed il sito web [www.kenamobile.it/kena-casa](http://www.kenamobile.it/kena-casa).

## 12. VARIAZIONI DELL'OFFERTA COMMERCIALE

- 12.1. Nel caso in cui TIM renda disponibili differenti Offerte Commerciali, il Cliente potrà contattare il Servizio di Assistenza Clienti per verificare la possibilità del cambio Offerta.

### 13. ASSISTENZA CLIENTI

13.1. 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: [assistentzakenacasa@kenamobile.it](mailto:assistentzakenacasa@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).

13.2. In caso di malfunzionamento del Modem, impossibilità di accesso alla rete o altri casi di non corretto funzionamento del Servizio (e/o della Sim all'interno del Modem) il Cliente potrà richiedere supporto al Servizio Assistenza Clienti che valuterà se procedere con una prima verifica dello stato di funzionamento del Modem e/o del Servizio, tentando di ripristinarne le funzionalità e/o se procedere con la sostituzione del Modem. In caso di accertato malfunzionamento del Modem e di accertata necessità della sua sostituzione, TIM provvederà alla sostituzione gratuitamente qualora il malfunzionamento non dipenda da fatto colposo o doloso imputabile al Cliente e si sia presentato nel corso dei primi 24 mesi di vigenza del Contratto.

13.3. Nel caso di accertata necessità di sostituzione del Modem, la fornitura del Servizio potrà essere sospesa e TIM, conseguentemente, interromperà il conteggio del relativo canone a far data dalla segnalazione del Cliente e fino all'attivazione del nuovo Modem. Il Modem da sostituire dovrà comunque essere restituito a TIM nelle modalità previste dal precedente articolo 4.

13.4. Il Cliente potrà richiedere che la spedizione del Modem sostitutivo venga fatta ad un nuovo indirizzo ma non potrà modificare l'indirizzo di Ubicazione del Modem ai fini della fruizione del Servizio.

13.5. Il Cliente ha diritto di presentare reclamo a TIM per addebiti o per malfunzionamenti del Servizio nei termini e modalità previsti nella Carta dei Servizi. Il Cliente ha altresì diritto ad ottenere gli indennizzi nonché eventuali rimborsi per errati addebiti nelle ipotesi, modalità e termini previsti nella Carta dei Servizi.

### 14. MANLEVA

14.1. Il Cliente si impegna a manlevare e tenere indenne TIM, controllanti, dipendenti, collaboratori e rappresentanti, da ogni perdita, danno, pretesa, responsabilità, costo, onere o spesa, ivi comprese le eventuali spese legali, che dovessero essere subiti o sostenuti da TIM a causa di qualsiasi inadempimento da parte del Cliente e/o terzi agli obblighi e alle garanzie previste dal Contratto, ed in particolare:

- a) dalla violazione di disposizioni legislative e regolamentari e/o del Contratto da parte del Cliente e/o di terzi che abbiano avuto accesso al Servizio;
- b) dalla lesione di diritti di terzi causata dall'utilizzo del Servizio e/o del Modem da parte del Cliente e/o di terzi che abbiano avuto accesso al Servizio.

14.2. Il Cliente si impegna a manlevare e tenere indenne TIM nel caso in cui, mediante l'utilizzo del Servizio, venga posta in essere una violazione di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di terzi.

### 15. RESPONSABILITÀ TRA LE PARTI E VERSO TERZI; LIMITAZIONI

15.1. Il Cliente si impegna ad utilizzare il Servizio nel rispetto delle sue caratteristiche tecniche ed in conformità a quanto previsto dal Contratto, leggi, regolamenti ed usi vigenti in materia.

15.2. TIM non sarà in alcun modo ritenuta responsabile per danni diretti e/o indiretti o perdite causati dall'utilizzo del Servizio improprio, errato o, comunque, non conforme alle previsioni del Contratto.

15.3. Il Cliente si impegna a non utilizzare il Servizio 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.

15.4. 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;
- b) di presunte attività o informazioni illecite connesse o, comunque, inerenti l'utilizzo del Servizio da parte del Cliente ed a quest'ultimo imputabili.

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.

15.5. TIM non sarà in alcun modo ritenuta responsabile dei danni che possano derivare al Cliente od a terzi a causa di:

- 1) interventi o manomissioni sul Servizio effettuati da parte del Cliente o terzi non autorizzati da TIM;
- 2) sospensione, interruzione o malfunzionamento del Servizio imputabile a fatto del Cliente o terzi non autorizzati da TIM;
- 3) sospensione, interruzione o malfunzionamento del Servizio imputabile a caso fortuito o forza maggiore.
- 4) mancata protezione della rete informatica del Cliente attraverso l'installazione, ad esempio, di specifici sistemi di sicurezza ed antintrusione tra cui firewall, antivirus, etc.

15.6. TIM non potrà essere in alcun modo ritenuta responsabile nel caso in cui attività e/o decisioni della Pubblica Amministrazione, provvedimenti dell'Autorità giudiziaria o provvedimenti di natura regolamentare causassero la limitazione, la sospensione o l'interruzione del Servizio comportando danni al Cliente.

15.7. Il Cliente sarà ritenuto responsabile nei confronti di TIM per qualsiasi danno diretto ed indiretto, incluso lucro cessante, danno emergente, danno all'immagine ed alla reputazione commerciale, ed ogni eventuale conseguenza pregiudizievole che dovesse scaturire da un utilizzo del Servizio non conforme a quanto descritto nel Contratto.

15.8. Salvo il caso di dolo o colpa grave, TIM non sarà in alcun modo ritenuta responsabile nei confronti del Cliente, per qualsivoglia danno, diretto e indiretto, o pretesa contro il Cliente da parte di terzi, quali, ad esempio, perdita di opportunità e/o di affari, mancato ricavo, che possa scaturire dal mancato funzionamento del Servizio o dall'inadempimento di obbligazioni contrattuali.

### 16. DURATA DEL CONTRATTO - RECESSO

16.1. Il Contratto si perfeziona alla data di Attivazione del Servizio e ha durata indeterminata. Entro quattordici giorni dall'estinzione del Contratto, il Cliente sarà tenuto a contattare il Servizio di Assistenza Clienti per richiedere di poter essere contattato da un incaricato di TIM per concordare un appuntamento per il ritiro del Modem.

16.2. Al Cliente è riconosciuta in ogni caso la facoltà di recedere in ogni momento dal rapporto contrattuale dandone comunicazione a TIM nelle modalità indicate all'art. 16.4. Per la comunicazione di recesso il Cliente può utilizzare l'apposito modulo disponibile sul sito [www.kenamobile.it](http://www.kenamobile.it). TIM, ricevuta la documentazione debitamente redatta e sottoscritta, procederà a disattivare il Servizio entro i successivi 30 giorni.

16.3. Nel caso di recesso, TIM addebiterà al Cliente il corrispettivo per recesso in conformità a quanto previsto nell'Offerta Commerciale e qualora il recesso sia esercitato entro i dodici (12) mesi dalla Attivazione del Servizio, TIM addebiterà al Cliente anche le rate non ancora corrisposte del Contributo di Attivazione, ferma

restando la facoltà disciplinata all'art. 9.8 che precede.

- 16.4. Le comunicazioni relative alla disdetta ed al recesso potranno essere inviate dal Cliente a TIM S.p.A. mediante e-mail all'indirizzo [assistenza.kenacasa@kenamobile.it](mailto:assistenza.kenacasa@kenamobile.it), o mediante fax al numero 800.147.369, oppure per raccomandata AR all'indirizzo Via Gaetano Negri, 1 - 20123 Milano. Il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso anche recandosi presso un negozio o rivenditore Kena Mobile abilitato e sottoscrivendo apposita dichiarazione da consegnarsi all'addetto del negozio o rivenditore Kena Mobile.
- 16.5. Il Cliente che abbia sottoscritto la Proposta di Abbonamento presso un agente autorizzato o abbia richiesto l'attivazione del Servizio mediante la procedura telefonica, 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/kena-casa](http://www.kenamobile.it/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 [assistenza.kenacasa@kenamobile.it](mailto:assistenza.kenacasa@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 e gli saranno rimborsati gli importi già corrisposti. Resta onere del Cliente contattare il Servizio Assistenza Clienti di TIM 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.

## 17. RISERVATEZZA E PROPRIETÀ INTELLETTUALE

- 17.1. Il Cliente si obbliga a mantenere riservate e a non usare per scopi diversi da quelli previsti dal presente Contratto, qualsiasi informazione relativa alla conclusione o all'esecuzione del presente Contratto.
- 17.2. Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare il Servizio nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale di TIM e/o di terzi da quest'ultima autorizzati. Al Cliente è fatto espresso divieto di riprodurre o divulgare la documentazione e ogni altra informazione fornita in occasione o in esecuzione del Contratto, né di farne alcun altro uso che non sia strettamente necessario alla fruizione del Servizio.

## 18. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

- 18.1. I dati personali del Cliente sono trattati da TIM nel rispetto della normativa vigente (Regolamento UE n. 2016/679, D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 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.
- 18.2. Il Cliente è informato del trattamento dei Dati Personali svolto da TIM, che ne è il Titolare, mediante informativa resa ai sensi di tale normativa.

## 19. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

- 19.1. TIM potrà risolvere il Contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 del codice civile, oltre a ogni altra ipotesi di risoluzione prevista dalla legge o dal Contratto stesso, al verificarsi di uno degli eventi di seguito riportati:
- 1) nel caso di inadempimento del Cliente, anche parziale o temporaneo, alle obbligazioni di cui agli artt. 6, 9, 15 e 17;
  - 2) 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 del Servizio di cui all'articolo 3;
  - 3) in caso di ritardato o mancato pagamento ai sensi dell'art. 10 delle presenti Condizioni Generali;
- 19.2. Nei casi di cui sopra, TIM comunicherà al Cliente la risoluzione del Contratto mediante PEC o raccomandata AR inviata all'indirizzo di spedizione del Modem indicato nella Proposta di Abbonamento, restando in ogni caso salvo il diritto alla riscossione dei corrispettivi dovuti ma non ancora corrisposti.

## 20. CESSIONE DEL CONTRATTO

- 20.1. Ai sensi dell'art. 1407 del codice civile, il Cliente presta il proprio consenso affinché TIM possa cedere in tutto o in parte il Contratto a terzi, inclusi i crediti ed ogni diritto da essi derivanti. Eccetto espressa autorizzazione di TIM, il Cliente non potrà trasferire il Contratto, né i diritti né gli obblighi da esso derivanti.

## 21. DISCLAIMER

- 21.1. TIM non esercita alcun controllo editoriale sul contenuto delle informazioni o comunicazioni trasmesse o ricevute nell'ambito dei Servizi; la veicolazione di qualsiasi tipologia di messaggi, scambio di dati o informazioni che avvenga attraverso gli apparati di TIM, utilizzati per la messa a disposizione del Servizio, non implica alcun impegno di controllo da parte di TIM sulle attività poste in essere dal Cliente, né tanto meno la loro attribuzione a TIM o il concretizzarsi di rapporti tra TIM e il Cliente diversi o ulteriori rispetto a quello disciplinato dal Contratto.
- 21.2. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza di quanto sopra descritto, impegnandosi a trasmettere a sua volta ai diretti utilizzatori del Servizio gli impegni da esso assunti nei confronti di TIM.

## 22. CONOSCIBILITÀ DELLE CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO – DISCIPLINA DELLA PROVA – COMUNICAZIONE

- 22.1. Le presenti Condizioni Generali sono rese note al Cliente prima della conclusione del Contratto, oltre che disponibili sul sito [www.kenamobile.it](http://www.kenamobile.it).
- 22.2. I documenti e i dati, anche in forma elettronica, prodotti attraverso i sistemi informatici di TIM fanno piena prova di ogni fatto inerente l'attivazione e la fruizione del Servizio da parte del Cliente.
- 22.3. Ove non diversamente specificato, tutte le comunicazioni scritte indirizzate dal Cliente a TIM dovranno pervenire a: TIM S.p.A. Via Gaetano Negri, 1 - 20123 Milano; le suddette comunicazioni potranno essere effettuate anche via e-mail alla casella di posta elettronica [assistenza.kenacasa@kenamobile.it](mailto:assistenza.kenacasa@kenamobile.it) ovvero tramite fax al numero verde 800.147.369.

## 23. SUBAPPALTO

- 23.1. Alcune prestazioni necessarie alla messa in opera e al mantenimento del Servizio potranno essere subappaltate a terzi qualificati senza necessità di preventiva autorizzazione da parte del Cliente; in via esemplificativa, ciò potrà avvenire in relazione alle attività di installazione del Modem, attraverso l'impiego di personale terzo specializzato.
- 23.2. Il Cliente si impegna a consentire l'accesso negli immobili di sua proprietà del personale autorizzato da TIM al fine di effettuare i necessari interventi tecnici sulla rete e sugli apparati forniti.

#### 24. FORO COMPETENTE E LEGGE APPLICABILE

- 24.1. 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) come successivamente modificata. In particolare ai sensi dell'art. 3 dell'allegato "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettronica" alla delibera 203/18/CONS (di seguito anche "Regolamento Controversie"), la controversia potrà svolgersi dinanzi al Corecom competente, tramite specifica piattaforma informatica per la quale è necessario un accesso web, o in assenza di tale possibilità da parte del Cliente, questi può recarsi fisicamente per lo svolgimento dinanzi al suddetto Corecom o presso altro punto di accesso fisico da questi individuato, presso il quale il Corecom mette a disposizione dell'utente la strumentazione occorrente per partecipare al procedimento conciliativo. In alternativa, ai sensi di quanto previsto dall'art. 3 del suddetto regolamento, il Cliente potrà fare istanza per la risoluzione delle controversie dinanzi all'organismo ADR iscritto nell'elenco pubblicato sul sito di AGCOM [www.agcom.it](http://www.agcom.it). Il tentativo di conciliazione è obbligatorio se la controversia verte su una delle materie indicate nell'art. 2, comma 1, del Regolamento Controversie.
- 24.2. Per ogni controversia non definita in sede di conciliazione, il Foro competente è quello della residenza o domicilio elettivo del Cliente, se ubicati nel territorio dello Stato italiano.
- 24.3. Il presente Contratto è regolato dalla legge italiana.

#### 25. VARIE

- 25.1. 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 che possano essere di interesse per il Cliente. TIM comunicherà con il Cliente attraverso i recapiti (indirizzo di residenza, recapito telefonico, indirizzo di posta elettronica, etc.) forniti dal Cliente stesso al momento della richiesta di attivazione del Servizio o resi noti successivamente a TIM; tutte le comunicazioni inviate ai suddetti recapiti si intenderanno conosciute dal Cliente; in particolar modo, la comunicazione inoltrata via e-mail si presume conosciuta dal Cliente al momento in cui risulta pervenuta al suo indirizzo elettronico. Il Cliente garantisce la piena ed esclusiva titolarità dell'indirizzo ed assume ogni responsabilità per qualsiasi eventuale accesso o abuso da parte di terzi.
- 25.2. Per quanto non espressamente previsto dalle presenti Condizioni Generali, trovano applicazione le vigenti disposizioni di legge.
- 25.3. Nel caso in cui una qualsiasi disposizione delle presenti Condizioni Generali fosse nulla o non operante per disposizioni di legge, ciò non inciderà in nessun modo sulle altre disposizioni che rimarranno pienamente in vigore.

Edizione Novembre 2019