

## CARTA DEI SERVIZI KENA MOBILE DI TIM S.P.A.

### 1. PREMESSA

TIM S.p.A. (di seguito "TIM" e/o "Società"), autorizzata ai sensi dell'art. 25 del D. Lgs. n. 259/2003 (Codice delle Comunicazioni Elettroniche) ad offrire servizi di comunicazione mobile e personale (di seguito il "Servizio Kena Mobile"), adotta il presente documento denominato "Carta dei Servizi".

La Carta dei Servizi, redatta in conformità alle disposizioni delle delibere dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ("AGCOM") e in particolare delle delibere nn. 179/03/CSP, 79/09/CSP (nelle parti vigenti), 347/18/CONS, 154/12/CONS e 580/15/CONS, 203/18/CONS, unitamente alle Condizioni generali di contratto per la fornitura del Servizio Kena Mobile e Condizioni d'uso della SIM Kena Mobile, alle Condizioni generali del Servizio di Portabilità del Numero Mobile (MNP), all'Informativa privacy relativa al trattamento dei dati personali, al Modulo di Richiesta di attivazione del Servizio Kena Mobile, nonché agli ulteriori moduli sottoscritti dal Cliente, ai documenti e normative in essi richiamati, regola il rapporto di fornitura del Servizio Kena Mobile tra TIM ed i propri Clienti.

TIM ha introdotto una particolare modalità alternativa di richiesta ed adesione al Servizio Kena Mobile (c.d. "Kena Check-in") che non prevede l'utilizzo di documentazione contrattuale cartacea ma esclusivamente elettronica. La suddetta modalità prevede l'avvio, successivamente alla consegna al Cliente della SIM Kena Mobile, mediante posta ordinaria, di un processo di video identificazione nel corso del quale al Cliente è richiesto la sottoscrizione della documentazione contrattuale mediante il Servizio FEA Kena Mobile. Qualora il Cliente opti per il *Kena Check-in*, costituiranno parte integrante della documentazione contrattuale anche le Condizioni generali di Contratto del Servizio FEA, il Modulo FEA e l'Informativa Privacy Servizio FEA.

La Carta dei Servizi definisce:

- 1) i principi fondamentali ai quali TIM si ispira nell'offerta e fornitura del Servizio Kena Mobile;
- 2) la descrizione del Servizio Kena Mobile;
- 3) gli standard di qualità del Servizio Kena Mobile;
- 4) l'assistenza e la tutela che i Clienti possono ottenere nei casi in cui TIM non rispetti i principi e i livelli di qualità predefiniti.

La Carta dei Servizi è disponibile sul sito [www.kenamobile.it](http://www.kenamobile.it) e nei punti vendita Kena Mobile.

### 2. PRINCIPI FONDAMENTALI

In conformità alle disposizioni delle delibere AGCOM, nell'offerta e fornitura del Servizio Kena Mobile, TIM si ispira ai seguenti principi:

#### Trasparenza

I Clienti hanno diritto ad essere informati sul Servizio Kena Mobile offerto da TIM. Quest'ultima fornisce il citato Servizio nel rispetto della normativa e delle disposizioni contrattuali vigenti, rendendo agevole la loro conoscibilità e comprensibilità a tutti i Clienti. Per garantire la maggiore trasparenza e accessibilità, le informazioni sul Servizio Kena Mobile e sulle procedure da seguire sono anche disponibili sul sito [www.kenamobile.it](http://www.kenamobile.it).

#### Partecipazione

TIM intende soddisfare le esigenze dei Clienti per migliorare la fornitura del Servizio e a tal fine ciascun Cliente o associazione di consumatori può produrre documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti su come migliorare il Servizio Kena Mobile e la stessa Carta dei Servizi.

#### Continuità

TIM eroga ininterrottamente i servizi, salvo i necessari interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, nel rispetto reciproco delle regole. TIM garantisce ai propri Clienti la regolarità e la continuità dei servizi, assicurandone l'erogazione per 24 ore al giorno in tutti i giorni dell'anno. Nell'eventualità si verificano interruzioni dovute ad interventi di manutenzione o riparazione, TIM si impegna ad arrecare al Cliente il minor disagio e a dare, ove possibile, la comunicazione del disservizio.

#### Efficienza

TIM garantisce risposta immediata, qualificata e competente alle esigenze dei Clienti. TIM si impegna costantemente a promuovere offerte con caratteristiche tecniche ed economiche specifiche, in modo da garantire una risposta efficace e qualificata alle esigenze manifestate dai propri Clienti. Per assicurare la massima utilità del Servizio ai Clienti, TIM eroga i servizi con diligenza e professionalità, nel rispetto degli standard nazionali. TIM si impegna a perseguire il miglioramento progressivo dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali valutate più adatte allo scopo.

#### Uguaglianza e imparzialità

TIM fornisce i Servizi sull'intero territorio nazionale a condizioni omogenee per tutti i Clienti compatibilmente con la copertura radiomobile disponibile. TIM fornisce i propri servizi in maniera imparziale, senza discriminazioni riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche, le aree geografiche o le categorie di reddito.

#### Cortesia e disponibilità

TIM assicura l'attenzione dei suoi operatori e del suo personale per soddisfare le esigenze dei Clienti con l'ascolto costante delle loro esigenze. TIM si impegna a trattare la propria clientela con rispetto e cortesia e ad agevolarla nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi. TIM fonda l'eccellenza dei prodotti e dei servizi offerti sull'attenzione e disponibilità alle esigenze della clientela. L'obiettivo perseguito è quello di garantire una risposta qualificata e competente alle esigenze dei Clienti, improntando i propri comportamenti a correttezza e collaborazione.

### 3. ASSISTENZA CLIENTI

Per qualsiasi informazione sul Servizio Kena Mobile è possibile consultare il sito [www.kenamobile.it](http://www.kenamobile.it) e/o contattare il Servizio di Assistenza Clienti Kena Mobile di TIM (di seguito "Servizio di Assistenza Clienti") attraverso le seguenti modalità:

- a. chiamando il numero 181 (gratuito per chi chiama da utenza Kena Mobile e da rete fissa TIM), disponibile dalle ore 8:00 alle ore 22:00, 7 giorni su 7;
- b. inviando una richiesta di contatto attraverso il sito [www.kenamobile.it](http://www.kenamobile.it) e/o inviando una e-mail alla casella di posta elettronica [assistenzaclienti@kenamobile.it](mailto:assistenzaclienti@kenamobile.it).

Per chiamare il Servizio Assistenza Clienti dall'estero occorre comporre il +393505999181. La chiamata dai Paesi della Zona UE è gratuita, mentre dai Paesi Extra UE è a

pagamento ed è tariffata conformemente alle condizioni economiche previste per le chiamate in roaming internazionale pubblicate alla pagina web <https://www.kenamobile.it/offerte/estero>.

Per verificare i Paesi della Zona UE e di quelli della Zona Extra UE (Zona 1, 2, 3 e 4) visita la pagina <https://www.kenamobile.it/offerte/estero>.

TIM mette inoltre a disposizione il Servizio Fai da Te, gratuito, al 40181, accessibile esclusivamente da SIM Kena Mobile. Il Servizio Fai da Te è accessibile anche dall'estero al +393505999345 ed è tariffato conformemente alle condizioni economiche previste per le chiamate in roaming internazionale.

TIM ha previsto canali di assistenza dedicati agli utenti appartenenti alle c.d. categorie svantaggiate, indicati sul sito [www.kenamobile.it](http://www.kenamobile.it).

#### 4. I NOSTRI SERVIZI

Il Servizio Kena Mobile (di seguito "Servizio") offerto da TIM è costituito dai "Servizi di Comunicazione Mobile e Personale" e dai "Servizi Supplementari". Al Servizio, erogato in modalità prepagata, si accede mediante la SIM Kena Mobile.

La SIM Kena Mobile, correttamente inserita in qualunque telefonino GSM/UMTS, dà diritto all'accesso alla rete radiomobile TIM. Mediante la SIM il Cliente ha diritto di utilizzare una numerazione per servizi di comunicazione mobile e personale che, in base alla normativa vigente, è soggetta a condizioni d'uso effettivo ed efficiente. Il Cliente potrà effettuare traffico telefonico con l'acquisto di traffico prepagato che ricarica la SIM Kena Mobile. Esauritosi il traffico, fino ad ulteriore ricarica, sarà possibile ricevere esclusivamente chiamate e SMS in entrata. Nel caso in cui il traffico effettuato dovesse superare l'importo di traffico disponibile (per esempio, per prolungata sessione dati o per la durata della conversazione), questa differenza verrà addebitata alla prima ricarica, in qualsiasi maniera questa venga effettuata.

##### Servizi di comunicazione mobile e personale

Per Servizi di comunicazione mobile e personale si intendono, a titolo meramente esemplificativo, 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 e MMS; il riconoscimento sulla SIM Kena Mobile del traffico telefonico prepagato (c.d. rinnovo del credito); 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](http://www.kenamobile.it). La disponibilità del Servizio di Roaming e del Traffico Internazionale può variare da paese a paese.

##### Servizi supplementari

TIM può mettere a disposizione dei Clienti 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 di Kena Mobile che permette di sapere chi ha chiamato anche quando il telefono cellulare è spento o fuori copertura o occupato in altra conversazione telefonica; se il numero chiamato è Kena Mobile, verrai avvisato quando il numero chiamato diverrà raggiungibile. Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito [www.kenamobile.it](http://www.kenamobile.it)

L'attivazione e fruizione del Servizio Kena Mobile di TIM è regolata dalle relative Condizioni Generali di Contratto per la fornitura del Servizio Kena Mobile e condizioni d'uso della SIM. Il Cliente potrà utilizzare il Servizio Fai da Te o contattare il Servizio di Assistenza Clienti per ricevere [www.kenamobile.it](http://www.kenamobile.it) conoscerne le condizioni tecniche ed economiche di accesso.

L'attivazione della SIM è subordinata (i) alla corretta esecuzione delle operazioni di identificazione del Cliente che, sotto la propria responsabilità, deve fornire a TIM e/o ai soggetti dalla stessa incaricati la documentazione identificativa occorrente indicata nelle specifiche disposizioni contrattuali, (ii) alla corretta e debita sottoscrizione della documentazione contrattuale, (iii) al pagamento dei corrispettivi previsti, (iv) alla consegna della SIM Kena mobile al Cliente. Verificatesi le condizioni sopra elencate, la SIM Kena Mobile è attivata entro le successive 24 ore, fatti salvi i diversi termini previsti in caso di attivazione del Servizio di Portabilità del Numero Mobile (MNP). L'attivazione avviene con l'invio da parte di TIM del primo segnale di connessione in rete.

Per usufruire dei servizi, ad eccezione di quelli gratuiti, la SIM Kena Mobile del Cliente dovrà disporre di credito telefonico e quindi dovrà essere "ricaricata" di traffico telefonico.

Al momento dell'attivazione, la SIM Kena Mobile è abilitata al traffico dati esclusivamente sul territorio nazionale; per abilitare il traffico dati in roaming, è possibile ricevere informazioni consultando il sito [www.kenamobile.it](http://www.kenamobile.it) o contattando il Servizio di Assistenza Clienti. La SIM Kena Mobile non è abilitata all'accesso ai Servizi supplementari; per conoscere come attivarli, è possibile ricevere informazioni consultando il sito [www.kenamobile.it](http://www.kenamobile.it) chiamando il 40181.

#### 5. DOVE ACQUISTARE IL SERVIZIO KENA MOBILE E COME RICARICARE

È possibile richiedere l'attivazione del Servizio presso i Negozi Kena Mobile, presso un Agente autorizzato, o con il processo online, sul sito [www.kenamobile.it](http://www.kenamobile.it) o scaricando l'App Kena Mobile, o tramite operatore telefonico 181.

Il Cliente può 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 telefonico 181; 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](http://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 autorizzati un codice di ricarica (PIN) per un importo corrispondente ai tagli di ricarica disponibili. La lista dei punti vendita è disponibile sul sito [www.kenamobile.it](http://www.kenamobile.it). Affinché il traffico prepagato acquistato sia poi disponibile sulla linea, il PIN deve essere inserito nell'apposita sezione del sito [www.kenamobile.it](http://www.kenamobile.it) o dell'App Kena MOBILE, chiamando il numero 40181 o digitando la voce "RICARICA CELLULARE" dal menu della SIM. TIM si riserva di modificare ed aggiungere eventuali ulteriori canali e modalità di ricarica rispetto a quelli indicati dandone comunicazione sul sito [www.kenamobile.it](http://www.kenamobile.it), presso i Negozi Kena Mobile e mediante il Servizio di Assistenza Clienti.

## 6. IL SERVIZIO DI PORTABILITÀ DEL NUMERO (MOBILE NUMBER PORTABILITY – “MNP”)

Questo Servizio permette a tutti i clienti di qualsiasi operatore mobile di passare a TIM “portandosi” il proprio numero mobile. Se si sceglie di portare il numero mobile in Kena Mobile, si potranno dunque effettuare e ricevere chiamate, SMS e traffico dati con il numero portato e usufruire di tutti i servizi ed offerte Kena Mobile. Per una conoscenza più approfondita delle condizioni e dei termini della prestazione di Mobile Number Portability, puoi consultare le vigenti Condizioni generali del Servizio di Portabilità del Numero Mobile (Condizioni di MNP), disponibili presso i Negozi Kena Mobile o sul sito [www.kenamobile.it](http://www.kenamobile.it). In ordine al trattamento del “credito residuo” previsto in caso di portabilità del numero mobile, si rinvia al successivo paragrafo 11.

## 7. CONDIZIONI ECONOMICHE E TRASPARENZA TARIFFARIA

TIM fornisce ai propri Clienti informazioni complete, chiare, tempestive, trasparenti e di facile accesso sulle offerte Kena Mobile. Le suddette informazioni vengono diffuse attraverso il personale dei Negozi Kena Mobile, il materiale informativo, le comunicazioni pubblicitarie, il Servizio di Assistenza Clienti 181, il Servizio Fai da Te ed il sito [www.kenamobile.it](http://www.kenamobile.it). I prezzi riportati nelle offerte sono comprensivi dell’IVA. Per sapere inoltre se un numero corrisponde ad un cliente Kena Mobile si può consultare gratuitamente il Servizio di Trasparenza Tariffaria chiamando il numero gratuito “456”. Per accedere al Servizio basta comporre il numero 456 seguito dal numero di telefono per il quale si desidera ricevere l’informazione (es. 4563505xxxxx).

Il Cliente può registrarsi sul sito [www.kenamobile.it](http://www.kenamobile.it) ed accedere all’area riservata My Kena nella quale è possibile avere informazioni sul Servizio, nonché verificare il credito residuo e lo storico del traffico effettuato nel corso dei sei mesi precedenti. I dati relativi al traffico effettuato ed al credito residuo disponibile si riferiscono all’ultima elaborazione tecnica disponibile. Il Cliente può in ogni momento controllare l’importo del credito residuo della sua SIM Kena Mobile e avere informazioni sul proprio profilo tariffario: a) chiamando gratuitamente il numero 40181 dalla SIM Kena Mobile dall’Italia o il numero + 393505999345 dall’estero; b) accedendo all’area dedicata My Kena sul sito c) scaricando l’App Kena Mobile.

Le eventuali modifiche alle condizioni economiche e/o contrattuali dell’offerta sottoscritta verranno comunicate, ai sensi e nella misura in cui è previsto dalla regolamentazione vigente, con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla data di entrata in vigore. Il cliente potrà recedere secondo le modalità contrattualmente previste e comunque comunicate al momento della notifica della modifica delle condizioni economiche e/o contrattuali e, in ogni caso, senza previsione di penali né costi di disattivazione.

## 8. QUALITÀ DEI SERVIZI

### 8.1. Infrastruttura della rete radiomobile

La copertura radioelettrica, resa possibile grazie alle stazioni radio base, è realizzata dall’insieme di più stazioni, ciascuna delle quali copre un gruppo di cosiddette “celle”. Su ogni cella possono “lavorare” una serie assai ampia di telefonini in sessione di lavoro anche simultanea.

### 8.2. Parametri di qualità del Servizio

TIM adotta gli indicatori di qualità del Servizio, di cui alle delibere dell’AGCOM n. 79/09/CSP e n. 23/23/CONS di seguito riportati:

- Reclami sugli addebiti:  
per i Servizi Prepagati, il rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta) riguardanti gli addebiti ricevuti e il numero medio di SIM attive nel periodo di rilevazione.
- Tempo di attivazione del Servizio voce:  
il tempo, misurato in minuti, che intercorre tra il momento in cui è stato registrato l’ordine valido dall’operatore e il momento in cui il Servizio è realmente disponibile per l’uso da parte del richiedente il Servizio.
- Accessibilità al Servizio voce:
  - a. probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete GSM;
  - b. probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete UMTS;
  - c. probabilità che, in condizioni di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete (indicatore combinato GSM-UMTS).
- Probabilità di mantenimento della connessione voce:
  - d. la percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete GSM, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo;
  - e. la percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete UMTS, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo;
  - f. la percentuale di connessioni voce correttamente concluse sulla rete, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo (indicatore combinato GSM-UMTS).
- Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta “operatore”  
Il tempo, misurato in secondi, che intercorre tra il momento in cui (completata correttamente da parte del cliente la selezione del numero di assistenza) la chiamata instradata dalla rete giunge al call center ed il momento in cui può essere selezionata dal cliente la scelta di parlare con un operatore;
- Tempo medio di risposta dell’operatore alle chiamate entranti  
Il tempo, misurato in secondi, che intercorre tra il momento in cui il cliente seleziona (all’interno dell’albero di accoglienza) la scelta che consente di parlare con un operatore ed il momento in cui un operatore risponde;
- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell’operatore è inferiore a 20 secondi  
È la percentuale di chiamate che ricevono risposta da parte di un operatore entro 20 secondi ad iniziare dal momento in cui il cliente seleziona (all’interno dell’albero di accoglienza) la scelta che consente di parlare con un operatore.

Gli obiettivi determinati da TIM per la clientela Kena Mobile relativamente a tali parametri per l’anno di riferimento sono riportati in Allegato alla presente carta dei servizi, pubblicati sul sito [www.kenamobile.it](http://www.kenamobile.it) e comunicati all’Agcom. Eventuali integrazioni o modifiche agli obiettivi di qualità individuati da TIM per il Servizio di comunicazione mobile e personale saranno comunicate tempestivamente e con le modalità più appropriate alla clientela e agli enti competenti.

## 9. RECESSO

Ai sensi della normativa vigente, al Cliente è riconosciuta la facoltà di recedere in ogni momento dal rapporto contrattuale, inviando via fax al Numero Verde 800.181.181 la seguente documentazione: Modulo di Recesso (compilato e firmato) disponibile e scaricabile sul sito [www.kenamobile.it](http://www.kenamobile.it) e copia di un Documento d'Identità. Il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso anche recandosi presso un negozio o rivenditore o presso un agente, sottoscrivendo apposita dichiarazione da consegnarsi all'addetto del negozio o rivenditore o agente o secondo le modalità descritte sul sito [www.kenamobile.it](http://www.kenamobile.it) o rese disponibili contattando il Servizio Assistenza Clienti. 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. La numerazione cessata potrà dunque essere riassegnata ad altri utenti nelle modalità e termini previsti dalla normativa vigente.

Per quanto concerne il trattamento del "credito residuo" in caso di recesso, si rinvia al paragrafo 11 della presente Carta.

## 10. DISATTIVAZIONE DELLA CARTA SIM

La numerazione associata alla SIM Kena Mobile ha una durata di 12 mesi decorrenti dall'ultima operazione di ricarica o, in assenza di ricarica, dalla data di attivazione. In caso di mancata ricarica della SIM Kena Mobile per 12 mesi consecutivi, la SIM avrà accesso limitato al Servizio per ulteriori trenta giorni, durante i quali il Cliente potrà solo ricevere telefonate, SMS, MMS in territorio italiano e chiamare i numeri di emergenza. Decorso il suddetto termine di 30 giorni, senza che siano state effettuate operazioni di ricarica, la SIM Kena Mobile e la numerazione ad essa associata saranno disattivate. La numerazione potrà essere riattivata entro un ulteriore periodo di 11 mesi in accordo con le modalità descritte sul sito [www.kenamobile.it](http://www.kenamobile.it) o rese disponibili contattando il Servizio Assistenza Clienti. Trascorsi i suddetti 11 mesi non sarà più possibile riattivare la numerazione.

## 11. RICONOSCIMENTO DEL CREDITO RESIDUO IN CASO DI RECESSO, DISATTIVAZIONE DELLA CARTA SIM E PORTABILITÀ DEL NUMERO

In caso di recesso, disattivazione della SIM o portabilità del numero, TIM procederà al riconoscimento, al Cliente che ne faccia espressamente richiesta, del traffico acquistato e non consumato cd. "credito residuo".

Per "credito residuo" si intende l'importo relativo al traffico acquistato e non consumato, accertato dai sistemi di TIM al momento della cessazione del rapporto, dell'intervenuta disattivazione o dell'avvenuta portabilità, escluso il credito maturato grazie a sconti, bonus e/o promozioni. La restituzione del credito residuo potrà essere richiesto dal Cliente attraverso l'apposito modulo disponibile sul sito [www.kenamobile.it](http://www.kenamobile.it).

Il Cliente potrà scegliere di trasferire gratuitamente il credito residuo su altra Carta SIM TIM, intestata al Cliente medesimo o a persona da questi indicata, oppure 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 i costi amministrativi sostenuti da TIM per la restituzione del credito, pari a 5 euro, indicati anche nel relativo modulo presente sul sito. La restituzione del credito sotto forma di equivalente monetario avverrà entro 60 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta. Ove il credito residuo fosse inferiore o pari ai costi sostenuti da TIM per la restituzione, il credito residuo resterà imputato a nome del Cliente su sistemi informativi di TIM o, previa richiesta espressa del Cliente, trasferito su altra SIM Kena mobile intestata al Cliente medesimo o a persona da questi indicata. In assenza di qualsiasi richiesta da parte del Cliente, TIM manterrà comunque memoria sui propri sistemi dell'eventuale credito residuo presente sulla SIM al momento della cessazione del rapporto, nel rispetto dell'ordinario termine di prescrizione dei diritti di credito.

In caso di portabilità del numero, TIM, sulla base della disciplina vigente e delle condizioni generali di portabilità del numero, rende disponibile al Cliente il Servizio opzionale di trasferimento del "credito residuo" da altro operatore a TIM e viceversa.

Per ricevere ulteriori informazioni sulle modalità e le condizioni per ottenere il riconoscimento del credito residuo, previste anche nelle Condizioni generali del Servizio di Portabilità del Numero Mobile (MNP) è possibile contattare il Servizio di Assistenza Clienti o visitare il sito [www.kenamobile.it](http://www.kenamobile.it).

## 12. MODALITÀ DI TARIFFAZIONE E DI PAGAMENTO

TIM può applicare diverse modalità di tariffazione per l'accesso al Servizio:

- a tempo: criterio connesso alla durata della conversazione effettuata. La durata può essere tariffata al secondo (dipendente dagli effettivi secondi di conversazione), oppure a scatti (dipendente dal numero di scatti presenti all'interno di una chiamata e dalla durata del singolo scatto);
- a volume: criterio dipendente dalla quantità dei byte effettivamente scambiati; a evento: criterio dipendente dall'ottenimento dell'informazione richiesta;
- a transazione.

L'ammontare speso verrà scalato dal credito presente sulla SIM del Cliente ogni qual volta lo stesso effettua traffico telefonico. Fermo restando quanto previsto al paragrafo 3, il Cliente potrà controllare il proprio credito residuo chiamando gratuitamente il numero 40181 o accedendo all'area riservata My Kena sul sito [www.kenamobile.it](http://www.kenamobile.it) o contattando gratuitamente da SIM Kena mobile o da rete fissa il numero 181. TIM si riserva di definire ulteriori canali informativi ove tecnicamente possibile.

TIM, in conformità alla Delibera 326/10/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e del Regolamento (CE) n. 531/2012, come successivamente modificato, rende disponibile le soglie massime di consumo mensile per traffico dati effettuato in Italia o all'estero. In qualsiasi momento il Cliente può richiedere la disattivazione della soglia massima di navigazione o la sua sospensione per il solo mese in corso contattando il Servizio di Assistenza Clienti.

## 13. BLOCCO DELLA CARTA SIM IN CASO DI FURTO, SMARRIMENTO O SOSPETTO DI MANOMISSIONE

Per la richiesta di blocco della SIM Kena mobile in caso di furto, smarrimento o sospetta manomissione, il Cliente dovrà contattare tempestivamente il Servizio di Assistenza Clienti al numero 181 e dall'estero il numero +393505999181 e comunicare l'accaduto e i dati dell'intestatario (numero telefonico, nome, cognome, codice fiscale, tipo e dati del documento di identificazione). Acquisiti i suddetti dati, la SIM verrà immediatamente bloccata, previa verifica della titolarità dell'utenza associata alla SIM di cui si chiede il blocco. In caso di furto, smarrimento o sospetta manomissione della SIM, il Cliente ha comunque la possibilità di chiedere la sostituzione della SIM mantenendo il numero di telefono ed il traffico telefonico residuo disponibile secondo quanto previsto dalle condizioni contrattuali. Per ricevere informazioni in merito alla sostituzione della SIM il Cliente potrà rivolgersi al Servizio di Assistenza Clienti al numero 181 o visitare il sito [www.kenamobile.it](http://www.kenamobile.it).

In caso di ritrovamento della SIM il Cliente dovrà contattare il Servizio di Assistenza Clienti e segnalare il ritrovamento, ricevendo le informazioni, istruzioni e l'assistenza necessaria per ottenere l'eventuale reintegro.

## 14. PRESENTAZIONE E GESTIONE DEI RECLAMI

Il Cliente può inoltrare reclamo a TIM S.p.A. in caso di mancato rispetto dei principi e disposizioni sanciti dalla presente Carta dei Servizi e in generale dalle disposizioni

che regolano il rapporto tra TIM ed il Cliente attraverso una delle seguenti modalità:

- 1) contatto telefonico al Servizio di Assistenza Clienti Kena 181;
- 2) lettera inviata a TIM S.p.A., Via Gaetano Negri, 1 – 20123 Milano;

Nel reclamo occorre indicare il numero di telefono mobile cui la segnalazione fa riferimento, l'oggetto della contestazione, il periodo temporale cui si riferiscono gli eventi oggetto di segnalazione.

TIM si impegna a fornire riscontro al Cliente entro 45 giorni solari dalla data di ricevimento del reclamo. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine, il Cliente verrà informato sullo stato di avanzamento dell'indagine e sui tempi necessari per la risposta. Nel caso in cui TIM non riuscisse a rispettare il termine prefissato per l'evasione dei reclami scritti, al Cliente verrà rimborsata, per ogni 5 giorni feriali di ritardo, una somma pari a 2,00 Euro fino ad un massimo di 60,00 Euro. La richiesta di indennizzo potrà essere inoltrata con le stesse modalità previste per la presentazione dei reclami. L'indennizzo per mancata evasione del reclamo nei termini indicati verrà corrisposto entro i successivi 60 giorni dalla richiesta del Cliente.

## 15. INDENNIZZI

Nel caso in cui TIM non riuscisse a rispettare gli standard di qualità indicati all'art. 8 della presente Carta, per fatti alla stessa imputabili, in condizioni di normalità, il Cliente potrà chiedere un indennizzo commisurato alla durata del disservizio. In ogni caso, il Cliente dovrà segnalare il disservizio entro 3 mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza. In caso contrario, nessun indennizzo verrà corrisposto.

In particolare, salvo quanto previsto dal paragrafo "Indennizzo automatico", qualora il disservizio interessi:

- a) tempo di attivazione del Servizio Voce;
- b) tempo di rinnovo del credito;
- c) sospensione del Servizio senza preavviso;
- d) malfunzionamenti del Servizio imputabili a TIM;
- e) attivazioni di Servizio non richiesto o di profilo tariffaria o offerta non richiesta.

il Cliente potrà chiedere un indennizzo pari a 2,00 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo o di malfunzionamento, fino ad un massimo di 60,00 Euro. L'indennizzo non è comunque dovuto per ritardi non superiori a due giorni lavorativi. La richiesta di indennizzo potrà essere inoltrata con le stesse modalità previste per la presentazione dei reclami.

L'indennizzo verrà corrisposto, previo accertamento della sua sussistenza, entro 60 giorni dalla richiesta.

L'indennizzo verrà corrisposto mediante accredito in traffico telefonico sulla SIM cui afferisce l'utenza coinvolta nel disservizio.

### 15.1. Indennizzo automatico

A seguito di segnalazione del Cliente, previo accertamento di TIM, qualora sia riscontrato a) il ritardo nell'attivazione di un Servizio non accessorio rispetto a quanto contrattualmente previsto o b) la sospensione o cessazione del Servizio senza l'eventuale preavviso, se contrattualmente previsto, qualora i suddetti eventi non siano dipesi da caso fortuito o forza maggiore, il Cliente potrà inoltrare la segnalazione o reclamo nelle modalità sopra indicate. TIM, accertata la sussistenza dell'eventuale disservizio, corrisponde automaticamente gli indennizzi calcolati in base a quanto riportato nel presente paragrafo.

L'accertamento è svolto entro 45 giorni dalla segnalazione del Cliente e la corresponsione dell'indennizzo in via automatica verrà corrisposto, entro 60 giorni dalla segnalazione, mediante accredito di traffico telefonico con avviso tramite SMS o per e-mail.

### 15.2. Indennizzo per ritardo attivazione MNP

In caso di ritardo nell'attivazione della prestazione di portabilità delle utenze mobili ("MNP"), su richiesta del cliente mediante fax al Numero Verde 800.181.181 o per email all'indirizzo [assistenzaclienti@kenamobile.it](mailto:assistenzaclienti@kenamobile.it), TIM verifica l'eventuale periodo di ritardo e nel caso di accertamento dello stesso non dipendente da cause imputabili al cliente, corrisponde un indennizzo pari ad 2,5 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo, fino ad un importo massimo di 50 Euro. L'indennizzo non è dovuto per ritardi non superiori a due giorni lavorativi. L'indennizzo è corrisposto mediante incremento di pari importo del credito telefonico.

## 16. PROCEDURE DI CONCILIAZIONE

Il Cliente, anche quando non si ritenga soddisfatto dalla gestione e/o dall'esito del reclamo, per controversie relative, in via esemplificativa, alla validità, efficacia, esecuzione ed interpretazione del Contratto, potrà promuovere in via preventiva un tentativo di conciliazione ai sensi della Delibera 203/18/CONS e successive modifiche. 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 potrà 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, ai sensi dell'art. 141 ss. del Codice del Consumo, dinanzi le Camere di Commercio o gli organismi di composizione stragiudiziale delle controversie.

Se la controversia verte su una delle materie indicate nell'art. 2, comma 1, del Regolamento Controversie, prima di adire l'Autorità giudiziaria vi è l'obbligo di proporre istanza per lo svolgimento del tentativo di conciliazione nelle suddette modalità.

## 17. TUTELA DEI DATI PERSONALI ED INSERIMENTO NEGLI ELENCHI TELEFONICI

### 17.1. Trattamento dei Dati Personali

TIM garantisce la riservatezza ed il corretto trattamento dei dati personali di tutti i Clienti nel rispetto della normativa vigente (Regolamento generale per la protezione dei dati personali n. 2016/679/UE ("GDPR"), 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). In particolare, TIM tratta i dati personali dei Clienti per le finalità connesse alla fornitura del Servizio Kena Mobile e, previo il consenso del Cliente, per eventuali ulteriori finalità, come specificamente riportato nell'Informativa ai Clienti resa da TIM relativamente ai Servizi Kena e disponibile

anche sul sito [www.kenamobile.it](http://www.kenamobile.it)

#### 17.2. Elenchi telefonici

Ai sensi della regolamentazione vigente, il Cliente può chiedere l'inserimento del proprio numero di telefono e di altri dati personali (quali l'indirizzo postale, la professione o l'indirizzo e-mail) negli elenchi telefonici e di informazione abbonati manifestando in forma scritta il proprio consenso. Nessun dato sarà automaticamente inserito nei suddetti elenchi in assenza di tale manifestazione. È comunque possibile modificare liberamente in ogni momento le scelte fatte in precedenza. Il modulo del consenso ("Richiesta inserimento in elenco unico") è disponibile sul sito [www.kenamobile.it](http://www.kenamobile.it).

#### 18. INFORMAZIONI SUL BLOCCO SELETTIVO DI CHIAMATA

Ai sensi di quanto disposto dal D.M. del 2 marzo 2006, n. 145, TIM, qualora renderà disponibili alla propria clientela i servizi c.d. a sovrapprezzo, metterà a disposizione l'opzione che consente di bloccare ovvero sbloccare gratuitamente l'accesso alle numerazioni associate a servizi a sovrapprezzo. In ordine al blocco selettivo delle chiamate, TIM fornirà attraverso il Servizio Assistenza Clienti e su apposita sezione del sito [www.kenamobile.it](http://www.kenamobile.it) le informazioni utili relative alla disponibilità e alle modalità di attivazione dello stesso.

*Edizione Gennaio 2025*

ALLEGATO

**Obiettivi di Qualità dei Servizi di comunicazione mobili e personali**  
- Delibera n. 23/23/CONS -

Indicatore	Misura	Obiettivo 2025
Reclami sugli addebiti	<b>Servizio pre-pagato</b> Rapporto tra il numero dei reclami riguardanti addebiti su carte prepagate ricevuti nel periodo di rilevazione ed il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo	1,0%
Tempo di attivazione del servizio voce	<b>Servizio pre-pagato</b> Percentile 95% del tempo di fornitura (1)	16 minuti
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	98,0%
Accessibilità al servizio voce	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce, originate o terminate nella rete GSM dell'operatore, che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste	99,0%
	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce, originate o terminate nella rete LTE dell'operatore, che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste	99,0%
	Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM ed LTE, di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste	99,0%
Probabilità di mantenimento della connessione voce	Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo	98,2%
	Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete LTE e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo	99,0%
	Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM ed LTE, delle connessioni voce instaurate con successo e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo	98,5%

(1) Per "Percentile 95% del tempo di fornitura" si intende il numero di minuti entro cui è stato soddisfatto il 95% delle richieste.

**Obiettivi di qualità dei servizi di Call Center validi per il primo semestre dell'anno 2025  
- Delibera n. 79/09/CSP -**

<b>Indicatore</b>	<b>Misura</b>	<b>Obiettivo valido per il primo semestre 2025</b>
Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta "Operatore"	È il tempo, misurato in secondi, che intercorre tra il momento in cui (completata correttamente da parte del cliente la selezione del numero di assistenza) la chiamata instradata dalla rete giunge al call center ed il momento in cui può essere selezionata dal cliente la scelta che consente di parlare con un operatore. La misurazione è effettuata nell'ottica di un cliente non informato della struttura dell'albero di accoglienza (sono presi quindi i tempi di ascolto per intero dei messaggi prima di giungere alla opzione che consente di parlare con l'operatore).	115 sec
Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	È il tempo, misurato in secondi, che intercorre tra il momento in cui il cliente seleziona (all'interno dell'albero di accoglienza) la scelta che consente di parlare con un operatore ed il momento in cui un operatore risponde.	45 sec
Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	È la percentuale di chiamate che ricevono risposta da parte di un operatore entro 20 secondi ad iniziare dal momento in cui il cliente seleziona (all'interno dell'albero di accoglienza) la scelta che consente di parlare con un operatore.	55%