

CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO DI PORTABILITÀ DEL NUMERO MOBILE (MNP) IN KENA MOBILE

1. OGGETTO

- 1.1. Le presenti Condizioni Generali del Servizio di Portabilità del Numero Mobile ("Condizioni Generali di MNP") disciplinano il Servizio che consente ad un utente di servizi di comunicazione mobile e personale di passare in Kena Mobile (Operatore TIM), provenendo da altro operatore mobile, mantenendo il numero, per fruire del Servizio Mobile di Kena Mobile ("Servizio di MNP").

2. RICHIESTA DEL SERVIZIO DI MNP

- 2.1. Il Servizio di MNP può essere chiesto dal Cliente che dichiari sotto la propria responsabilità, conformemente a quanto previsto dal D.P.R. n. 445/2000, di essere titolare della SIM dell'operatore di provenienza.
- 2.2. Il Cliente può richiedere il Servizio di MNP solo se contestualmente sottoscrive un contratto per la fruizione del Servizio Mobile.
- 2.3. Il Cliente prende atto ed accetta che, con la sottoscrizione del Modulo di MNP, egli dichiara (i) di voler inequivocabilmente interrompere il rapporto giuridico con l'operatore di provenienza relativamente al numero di telefono da portare, (ii) di voler instaurare un rapporto giuridico con TIM con conseguente attivazione del numero sulla rete mobile utilizzata da TIM, nonché delega TIM a comunicare per proprio conto all'operatore di provenienza la volontà di cessare il rapporto giuridico in essere con quest'ultimo.
- 2.4. Il Cliente prende atto ed accetta che la sottoscrizione del Modulo di MNP non lo solleva dagli obblighi che scaturiscono dal precedente contratto con l'operatore di provenienza.
- 2.5. Il Cliente prende atto ed accetta che, una volta avviata la procedura di portabilità, la relativa richiesta non può essere revocata e che, in caso di mutata volontà, il rapporto contrattuale con l'operatore di provenienza non verrà automaticamente ripristinato. Pertanto, nel caso in cui sia stato avviato il processo di portabilità, il Cliente per poter ripristinare il rapporto con l'operatore di provenienza dovrà presentare una nuova richiesta di portabilità verso il medesimo, alle condizioni da questo previste.

3. FORNITURA DEL SERVIZIO DI MNP

- 3.1. TIM si impegna, in base a quanto previsto dalla normativa di settore, a trasmettere all'operatore di provenienza l'ordine di lavorazione della MNP e, ove richiesto, copia del Modulo di MNP sottoscritto dal Cliente unitamente alla relativa documentazione fornita da quest'ultimo. TIM inoltrerà all'operatore di provenienza il Modulo di MNP qualora riscontri la documentazione allegata sia completa in ogni sua parte e corretta.
- 3.2. Secondo le disposizioni regolamentari e gli accordi vigenti tra gli operatori di telefonia mobile, l'attivazione della MNP avverrà entro due giorni lavorativi dalla trasmissione della richiesta di MNP da parte dell'operatore ricevente (c.d. "Recipient") all'operatore di provenienza (c.d. "Donating"), salvo che non ricorrano le ipotesi ostantive previste dalla disciplina di settore. In ogni caso, il Cliente può richiedere a TIM che la portabilità si realizzi in una data successiva, comunque non superiore a trenta giorni dalla data di richiesta e che verrà indicata all'atto della sottoscrizione del modulo.
- 3.3. Ai sensi della normativa vigente, nel caso in cui la data di realizzazione della portabilità del numero verso Kena Mobile non sia rispettata, il Cliente potrà chiedere a TIM un indennizzo pari a 2,5 Euro per ogni giorno lavorativo di ritardo, fino ad un importo massimo di 50 euro. L'indennizzo è dovuto solamente se il ritardo è superiore a due giorni lavorativi. In ogni caso, l'indennizzo non è dovuto se il ritardo è determinato da errore nei dati forniti dal Cliente o nelle casistiche previste dalla normativa vigente. Per conoscere le modalità di richiesta e di corresponsione dell'indennizzo si rimanda a quanto previsto dalla Carta dei Servizi disponibile presso i punti vendita Kena Mobile e sul sito internet www.kenamobile.it.
- 3.4. Il Cliente prende atto ed accetta che la SIM Kena Mobile che gli verrà consegnata successivamente alla conclusione del contratto per la fornitura del Servizio di MNP, sarà attivata con il numero oggetto della richiesta di portabilità solo al momento del completamento della procedura di MNP con esito positivo. Nelle more della realizzazione della portabilità, il Cliente potrà utilizzare la Sim Kena con la relativa utenza cui è associato un numero c.d. provvisorio. Il Cliente prende atto ed accetta che qualora la portabilità non dovesse concludersi entro 30 giorni dall'attivazione del numero provvisorio, TIM si riserva di disattivare l'offerta dedicata ai clienti provenienti da altro operatore, attivata sul numero provvisorio. Il Cliente potrà comunque continuare ad utilizzare l'utenza alla quale era stato associato il numero provvisorio alle condizioni economiche del Piano Base Kena. 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 condizioni generali di contratto.
- 3.5. All'utenza così attivata potranno applicarsi le condizioni economiche prescelte dal Cliente. Qualora il Servizio di Portabilità del Numero non andasse a buon fine entro i successivi 28 giorni dall'avvio del processo di portabilità, la SIM resterà attiva, la numerazione provvisoria (nuova numerazione) ad essa associata diverrà definitiva.
- 3.6. In conformità a quanto previsto dagli accordi vigenti tra gli operatori di telefonia mobile, l'operatore di provenienza procede alla disattivazione della propria SIM solo dopo aver verificato che non sussistano gli impedimenti di cui al successivo art. 5. TIM informerà il Cliente dell'esito positivo o negativo della portabilità mediante invio di SMS e/o tramite un contatto da parte del Servizio di Assistenza Clienti.
- 3.7. Il Cliente prende atto ed accetta che il compimento delle attività tecnico-operative indispensabili ai fini dell'attivazione della MNP comporta la sospensione e/o limitazione del Servizio Mobile per un periodo di tempo strettamente necessario all'espletamento di tali attività.

4. CONDIZIONI ECONOMICHE

- 4.1. L'eventuale corrispettivo per il Servizio di MNP sarà pari all'importo specificato nel Modulo di MNP sottoscritto dal Cliente.

5. LIMITI ALLA PRESTAZIONE DEL SERVIZIO DI MNP

- 5.1. Il Cliente prende atto che la fornitura del Servizio di MNP da parte di TIM, nonché la corretta e completa attivazione della SIM Kena Mobile e del numero portato, richiedono comunque la cooperazione dell'operatore di provenienza e degli altri operatori i cui servizi sono interoperabili con il Servizio Mobile di TIM. Inoltre il Cliente prende atto ed accetta che la suddetta richiesta di MNP possa essere scartata, rifiutata, o sospesa (nel caso di disservizio tecnico) dall'operatore di provenienza in base a quanto previsto dalla vigente normativa di settore e, in particolare, dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito "AGCOM") e dagli accordi e dalle procedure di MNP in vigore tra gli operatori mobili.
- 5.2. Tanto in caso di scarto, quanto in caso di rifiuto o sospensione dell'attivazione della MNP, così come ai fini di semplice informativa sullo stato della procedura, TIM è autorizzata a contattare il Cliente per fornirgli opportuna assistenza e a risottomettere la richiesta di MNP compatibilmente con le disposizioni regolamentari e con gli accordi interoperatori di volta in volta vigenti.
- 5.3. TIM, qualora riscontri una condizione ostantiva alla portabilità del numero e/o all'attivazione della SIM Kena Mobile in conformità alle disposizioni applicabili al contratto di fornitura del Servizio, si riserva di non inviare all'operatore di provenienza la richiesta di portabilità.

6. RESPONSABILITÀ

- 6.1. TIM non sarà in alcun modo responsabile per l'eventuale morosità e/o per qualunque inadempimento del Cliente che derivi a qualsiasi titolo dal rapporto tra quest'ultimo e l'operatore di provenienza.
- 6.2. TIM non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile in caso di mancata e/o ritardata attivazione del Servizio di MNP derivante da cause di forza maggiore, caso fortuito o altre ipotesi previste dalla legge o comunque ad essa non imputabili in quanto fuori dal proprio controllo tecnico-operativo e/o giuridico ed eventualmente ascrivibili a condotte dei soggetti terzi coinvolti nella fornitura del Servizio di MNP di cui al precedente art. 5.1. TIM, inoltre, non sarà in alcun modo responsabile della successiva sospensione e/o interruzione, anche definitiva, del Servizio di MNP derivante da cause di forza maggiore, caso fortuito, o altre ipotesi previste dalla legge o dalla normativa di settore. Pertanto, 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.

7. TRATTAMENTO DEL CREDITO RESIDUO

- 7.1. Conformemente a quanto previsto dalla normativa vigente nonché a quanto stabilito dall'AGCOM e dagli accordi con gli altri operatori, in caso di richiesta del Servizio di MNP verso Kena Mobile, TIM si impegna a rendere disponibile al Cliente il Servizio opzionale di trasferimento, sulla SIM Kena Mobile, dell'eventuale traffico telefonico acquistato e non consumato cd. "credito residuo", di cui il Cliente sia titolare nei confronti dell'operatore di provenienza, al netto del credito eventualmente maturato grazie a sconti, bonus e/o promozioni, nonché degli eventuali costi addebitati dall'operatore di provenienza per il Servizio di trasferimento. Per ogni informazione in merito al trattamento del credito residuo, il Cliente farà riferimento esclusivamente a quanto stabilito nelle condizioni contrattuali dell'operatore di provenienza. TIM, pertanto, non sarà in alcun modo responsabile nei confronti del Cliente dell'eventuale perdita e/o mancato riconoscimento del suddetto credito, in tutto o in parte, al momento dell'effettiva cessazione del rapporto giuridico in essere con l'operatore di provenienza, per fatti non direttamente imputabili a TIM. La richiesta di trasferimento del credito residuo effettuata nell'ambito della richiesta di portabilità è irreversibile.

8. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

- 8.1. TIM garantisce il trattamento dei dati del Cliente, in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente (Regolamento generale per la protezione dei dati personali n. 2016/679/UE, D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 2003 come modificato dal D.lgs. 101/2018 e ulteriori disposizioni normative vigenti in materia di protezione dei dati personali) per le finalità connesse alla fornitura del Servizio di MNP e del Servizio di trasferimento del credito residuo da parte di TIM. L'Informativa privacy resa da TIM relativamente al trattamento dei dati personali del Cliente per i Servizi Kena è disponibile sul sito www.kenamobile.it.

9. ASSISTENZA CLIENTI

- 9.1. TIM assicura al Cliente l'assistenza necessaria all'attivazione del Servizio di MNP attraverso il Servizio Assistenza Clienti 181.

10. TRASPARENZA TARIFFARIA

- 10.1. TIM, in conformità alla normativa vigente, rende disponibile gratuitamente al Cliente il Servizio di trasparenza tariffaria ("Identify Number") che consente di conoscere l'operatore di telefonia mobile presso i cui sistemi è attestato il numero di telefono che il Cliente desidera chiamare. Il Servizio è fruibile chiamando dal numero di telefono Kena Mobile il numero "456".

11. NORME FINALI

- 11.1. Le presenti Condizioni generali MNP integrano le Condizioni generali di contratto per la fornitura del Servizio Mobile e condizioni d'uso della SIM; pertanto, per tutto quanto non espressamente disciplinato nelle presenti Condizioni Generali di MNP, restano vigenti e si applicano le Condizioni Generali di Contratto, la Carta dei Servizi ed il Modulo di MNP, nonché le relative disposizioni di legge e regolamentari vigenti.