



MODULO PER LA RICHIESTA DI INDENNIZZO – EVENTI LIVE TIMVISION

Per la richiesta di indennizzo invia il presente Modulo entro 7 giorni solari dall'Evento a cui si riferisce, accompagnato dalla documentazione sottoindicata (perfettamente leggibile in ogni sua parte), ad uno dei seguenti indirizzi TIM, a seconda della tipologia di linea con cui vedi TIMVISION:

- se sei cliente con linea mobile TIM: Documenti119@telecomitalia.it
- se sei cliente con linea fissa TIM o con linea fissa o mobile di altro operatore: Documenti187@telecomitalia.it
- se sei cliente con linea mobile Kena: assistenzaclienti@kenamobile.it

Allega al modulo l'evidenza fotografica (per esempio screenshot in formato JPEG or PNG) dei parametri di qualità riferiti al malfunzionamento, che trovi nella sezione "Report Eventi Live" del tuo account TIMVISION.

1. Dati identificativi dell'intestatario dell'abbonamento TIMVISION

Nome e Cognome _____

Codice fiscale _____

Account TIMVISION (email) _____

Indica di seguito il Numero della tua linea TIM (Fissa o Mobile) o della tua linea KENA su cui è attivo l'abbonamento TIMVISION o il Codice identificativo (444XXXXXXX) per i clienti con linea fissa o mobile di altro operatore _____

2. Motivo della richiesta

Indica di seguito la tipologia di disservizio riscontrato come da informazioni disponibili entro 24 ore dalla conclusione dell'Evento nella sezione "Report Eventi Live" del tuo account TIMVISION:

- ☐ Malfunzionamenti nell'accesso alla piattaforma (MAP): per es. difficoltà di avvio dell'applicazione o problemi nell'autenticazione/log in
- ☐ Malfunzionamenti nell'accesso all'evento (MAE): Indisponibilità/Difficoltà di avvio dell'evento
- ☐ Porzione di tempo in cui si è verificato un inatteso fenomeno di buffering durante la visione di un evento (RRIC)



Valore della risoluzione video (RMIN) durante l'evento inferiore ai valori riportati nella seguente tabella (indicare la casistica):

☐ Rmin < 540p in caso di connessione da dispositivo fisso o mobile con velocità in download superiore a 3 Mbps
☐ Rmin < 720p in caso di connessione da dispositivo fisso o mobile con velocità in download superiore a 6 Mbps
☐ Rmin < 720p o Fmin < 50 in caso di connessione da dispositivo fisso con velocità in download superiore a 9 Mbps
☐ Rmin < 1080p o Fmin < 50 in caso di connessione da dispositivo fisso con velocità in download superiore a 16 Mbps

Indica di seguito i dati relativi all'evento oggetto della richiesta:

- Evento (es. Giro d'Italia): _____
- Data dell'Evento: _____
- Orario in cui si è verificato il disservizio di cui sopra: _____
- Descrizione sintetica della tipologia del disservizio: _____
- Dispositivo utilizzato per la fruizione dell'evento: _____

3. Informazioni relative alla connessione a Internet

Fornitore del servizio di connettività: _____

Tipologia di rete (fissa o mobile):

- ☐ Rete fissa
- ☐ Rete mobile

Velocità della connessione durante l'evento: _____