

CARTA SERVIZI TIMVISION EVENTI LIVE

(in vigore dal 16 Ottobre 2025)

INTRODUZIONE

La presente Carta dei servizi ("Carta dei Servizi") recepisce i principi fondamentali della Delibera n. 74/24/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ("AGCom") con riferimento alla visione da parte dei clienti TIMVISION degli eventi di cui al decreto del 27 maggio 2022 del MIMIT (di seguito "Eventi"). La Carta dei Servizi si affianca alle Condizioni Generali di Contratto TIMVISION alle quali si rinvia per ogni ulteriore informazione e approfondimento di natura contrattuale.

TIMVISION

TIMVISION è il servizio di TIM che consente la visione in streaming di film, serie tv, cartoni, show, contenuti di intrattenimento e eventi sportivi live e on demand di EUROSPORT (discovery+). Il catalogo di TIMVISION può essere fruito dal decoder TIMVISION Box, dalle Smart TV, da app mobile e da web su timvision.it.

EVENTI

Per EVENTI si intendono manifestazioni (trasmissioni) di interesse sociale o di grande interesse pubblico, di cui TIM detiene i relativi diritti di trasmissione e garantisce la fruizione attraverso la piattaforma TIMVISION nel rispetto di adeguati standard di regolarità, continuità del servizio e qualità delle immagini definite nel paragrafo "PARAMETRI DI QUALITÀ".

L'elenco degli eventi fruiti dal cliente su TIMVISION è visibile entro le 24 ore dal termine dell'ultimo evento, nella sezione "Report Eventi Live" dell'Account TIMVISION e sarà disponibile per ulteriori sei mesi.

REQUISITI TECNICI

La disponibilità da parte del cliente di un servizio di connettività con banda adeguata è una condizione necessaria alla corretta fruizione dell'Evento. TIM si impegna affinché il servizio TIMVISION sia sempre disponibile e funzionante. Il cliente prende atto che per la corretta fruizione dell'Evento devono essere rispettate le condizioni minime per l'accesso, ricezione e visione del servizio TIMVISION.

Per la fruizione dei contenuti in alta definizione è necessaria una connessione Internet che assicuri una banda disponibile per il servizio TIMVISION di almeno 7 Megabit/s.

Il cliente è altresì consapevole che TIM non potrà essere ritenuta responsabile nei suoi confronti a seguito della cancellazione o interruzione di un evento previsto o pubblicizzato, ovvero dell'impossibilità da parte del cliente di visualizzare un Evento su uno specifico dispositivo per fatti non imputabili a TIM.

PARAMETRI DI QUALITÀ'

TIM si impegna al rispetto dei parametri di qualità nella trasmissione degli Eventi definiti dalla Delibera n. 74/24/CONS.

Si prevede che tali parametri di regolarità del servizio e qualità delle immagini non siano rispettati se si verifichi, durante un singolo Evento, una delle seguenti condizioni:

- MAP + MAE superiore a 5 (numero massimo di tentativi di accesso alla piattaforma o all'evento);
- RRIC (Rapporto di rebuffering indotto dalla connessione) superiore al 5% al termine dell'evento;
- Rmin (Risoluzione minima):
 - inferiore a 540p in caso di connessione da dispositivo fisso o mobile con velocità in download superiore a 3 Mbps
 - inferiore a 720p in caso di connessione da dispositivo fisso o mobile con velocità in download superiore a 6 Mbps
 - inferiore a 720p o Fmin inferiore 50 in caso di connessione da dispositivo fisso con velocità in download superiore a 9 Mbps
 - inferiore a 1080p o Fmin inferiore 50 in caso di connessione da dispositivo fisso con velocità in download superiore a 16 Mbps.

Il mancato rispetto di uno o più parametri determina la possibilità per il cliente di richiedere un indennizzo, fatta eccezione per gli Eventi trasmessi in chiaro e gratuitamente, secondo le modalità descritte successivamente.

ASSISTENZA CLIENTI

È possibile contattare telefonicamente il Servizio Clienti ai seguenti numeri:

- 187 per i clienti TIMVISION di linea fissa TIM e per clienti con linea fissa o mobile di altro operatore
- 119 per i clienti TIMVISION di linea mobile TIM
- 181 per i clienti TIMVISION di Kena Mobile

Il servizio è disponibile nei seguenti orari 7:00 alle 23:00 da lunedì-domenica.

Per KENA Il servizio è disponibile nei seguenti orari 8:00 alle 22:00 da lunedì-domenica.

È comunque sempre possibile utilizzare l'assistente virtuale Angie - la chat raggiungibile su MYTIM o su [Assistenza TIM](#) cliccando la relativa icona, 7 giorni su 7. Laddove richiesto il cliente sarà gestito in chat da un operatore nella fascia oraria dalle 7 alle 23 o sarà ricontattato al più presto.

Per indirizzare al meglio il supporto potrebbero essere richieste informazioni quali i dati identificativi dell'intestatario della linea su cui è attivo TIMVISION, dettagli sul dispositivo da cui si è visto l'Evento, l'account di registrazione, etc.

Nella sezione <https://www.tim.it/assistenza/tv-calcio/timvision> il cliente può trovare maggiori informazioni.

RECLAMI

Nel rispetto della Delibera n. 74/24/CONS i clienti TIMVISION possono presentare reclami e segnalazioni, relativi a malfunzionamenti nella fruizione degli Eventi trasmessi da TIMVISION. I reclami con richiesta di indennizzo possono essere presentati **entro 7 giorni solari** dall'Evento secondo le seguenti modalità:

- contattando il Servizio Clienti 187 per i clienti TIMVISION di linea fissa TIM e per clienti con linea fissa o mobile di altro operatore
- contattando il Servizio Clienti 119 per i clienti TIMVISION di linea mobile TIM
- contattando il Servizio 181 per i clienti TIMVISION di Kena Mobile

e rispettando le indicazioni contenute all'interno della Procedura di Indennizzo (vedi paragrafo successivo).

Il Servizio Clienti verificherà la completezza dei dati e la fondatezza del reclamo e informerà il cliente entro 30 giorni circa l'esito delle verifiche. L'eventuale rimborso avverrà nella prima fattura TIM utile o su credito residuo della SIM Mobile TIM o KENA o su carta di credito per i clienti con linea di altri operatori.

PROCEDURA DI INDENNIZZO

Ai sensi della Delibera 74/24/CONS AGCOM, il cliente che intende richiedere un indennizzo dovrà inviare la propria richiesta entro 7 giorni di calendario dalla messa a disposizione da parte di TIMVISION, dei dati relativi ai parametri di qualità riferiti all'evento interessato, disponibili nella sezione "Report Eventi Live" nell'account TIMVISION.

Il modulo per la richiesta di indennizzo, interamente compilato, dovrà essere inviato dal titolare dell'abbonamento TIMVISION, con oggetto: "**Richiesta di indennizzo Eventi Live TIMVISION**", a:

- documenti119@telecomitalia.it per i clienti di linea mobile TIM
- documenti187@telecomitalia.it per i clienti di linea fissa TIM e per i clienti con linea fissa o mobile di altro operatore
- assistenzaclienti@kenamobile.it per i clienti TIMVISION Kena Mobile

Il cliente dovrà allegare il modulo in formato PDF, scaricabile nella sezione tim.it/assistenza/info-consumatori/moduli o kenamobile.it/supporto/modulistica e lo screenshot/fotografia dei parametri presenti nella sezione "Report Eventi Live" nell'account TIMVISION relativi all'Evento oggetto della richiesta.

Il cliente potrà inoltre allegare screenshot/fotografia della Misura Internet Speed Test dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ([Misurainternet](#)) attestante la velocità di connessione in prossimità dell'Evento Live.

Verranno prese in considerazione unicamente le richieste trasmesse agli indirizzi e-mail sopraindicati, entro i termini sopra descritti, tramite compilazione del Modulo completo di tutte le informazioni richieste (inclusi eventuali evidenze documentali).

L'indennizzo sarà riconosciuto tramite sconto in fattura o rimborso per un importo pari al 25% del valore di listino dell'abbonamento mensile del solo servizio TIMVISION.

Non è possibile ottenere più di un indennizzo a settimana. Il massimo del rimborso a cui si può aver diritto in un mese è pari al 100% dell'abbonamento mensile, al netto di eventuali sconti o promozioni.

Per gli Eventi acquistati fuori abbonamento il rimborso sarà pari all'importo corrisposto per l'Evento.

Nel caso di Eventi trasmessi contemporaneamente su almeno una piattaforma aggiuntiva allo streaming su Internet e/o in assenza di diritti in esclusiva l'indennizzo del 25% è calcolato rispetto al 70% del valore di listino dell'abbonamento mensile del solo servizio TIMVISION o dell'importo corrisposto per l'Evento.