

MINISTERO DELLA GIUSTIZIA
Ente di Assistenza per il personale
dell'Amministrazione Penitenziaria

Servizi di telefonia mobile di rintracciabilità
per i dipendenti del Dipartimento della
Amministrazione Penitenziaria

Guida sulle condizioni economiche ed
Informativa del Servizio



Ente Assistenza per il personale dell'Amministrazione penitenziaria
Servizi di telefonia mobile di rintracciabilità per del Dipartimento della Amministrazione Penitenziaria
Condizioni economiche ed Informativa del Servizio

PREMESSA	3
SERVIZI DI FONIA	4
SMS	5
SERVIZI DATI	6
PRINCIPALI NOVITA'	7
APPLICAZIONE DEL NUOVO PIANO TARIFFARIO.....	8
SERVIZIO TIM TUO	9
SOGLIE DI TRAFFICO PER IL CONTROLLO DEI CONSUMI	11
NUOVI SERVIZI DISPONIBILI	12
INFORMAZIONI AGGIUNTIVE	13

PREMESSA

Il presente documento, costituisce la proposta Telecom Italia S.p.A. (di seguito indicata anche per brevità "Telecom") per l'aggiornamento delle condizioni di miglior favore del contratto per i servizi di telefonia mobile di rintracciabilità per i dipendenti dell'Amministrazione penitenziaria in termini di adeguamento tariffario e di servizi, a fronte dell'avvenuta aggiudicazione della Convenzione Consip "Telefonia Mobile 6" in favore della "Telecom" stessa, in linea con quanto già proposto per gli uffici e servizi del Dipartimento di Pubblica Sicurezza e per l'Arma dei Carabinieri.

Tutti i prezzi sono specificati in Euro al netto di IVA, applicata nel territorio Italiano.

L'IVA non è applicata secondo quanto disciplinato dal c.c. art. 7,4d cc al:

- traffico roaming originato extra UE
- traffico roaming ricevuto extra UE
- traffico scriptim roaming extra UE
- traffico dati extra UE

La tariffazione (esposta come tariffa al minuto) è riferita agli effettivi secondi di conversazione e con scatto alla risposta pari ad Euro zero.

Nel presente documento sono inoltre riportate le informazioni utili e le condizioni del servizio.

SERVIZI DI FONIA

FONIA	Nuove tariffe Prezzo in Euro
Chiamate di RPA (prezzo al minuto)	0,0010
Chiamate off-net verso rete mobile nazionale (prezzo al minuto)	0,0170
Chiamate verso rete fissa nazionale (prezzo al minuto)	0,0100
Chiamate verso internazionale Area 1 (prezzo al minuto)	0,1200
Chiamate verso internazionale Area 2 (prezzo al minuto)	0,1200
Chiamate originate in Area 1 vs Area 1 (prezzo al minuto)	0,0655
Chiamate originate in Area 1 vs Area 2 (prezzo al minuto)	0,4000
Chiamate originate in Area 2 vs Area 1/2 (prezzo al minuto)	0,4000
Chiamate ricevute in Area 1 (prezzo al minuto)	0,0312
Chiamate ricevute in Area 2 (prezzo al minuto)	0,1000
Chiamate verso utenze Satellitari (da ogni origine - prezzo al minuto)	3,0000
Chiamate effettuate in roaming satellitare (prezzo al minuto)	4,7500
Chiamate ricevute in roaming satellitare (prezzo al minuto)	2,8000
Chiamate verso segreteria telefonica (prezzo al minuto)	0,0100
Videochiamata nazionale (prezzo al minuto)	0,5000
Videochiamate verso internazionale Area 1 (prezzo al minuto)	1,0000
Videochiamate verso internazionale Area 2 (prezzo al minuto)	4,5000
Videochiamate originate in Area 1 vs Area 1 (prezzo al minuto)	1,2000
Videochiamate originate in Area 1 vs Area 2 (prezzo al minuto)	2,0000
Videochiamate originate in Area 2 vs Area1/ 2 (prezzo al minuto)	2,0000
Videochiamate ricevute in Area 1 (prezzo al minuto)	0,4500
Videochiamate ricevute in Area 2 (prezzo al minuto)	1,9000

- Chiamate RPA: chiamate tra utenze mobili in Convenzione
- Chiamate OFF Net: chiamate tra utenze mobili non in Convenzione
- Area 1: Stati membri della Comunità europea, più Norvegia, Svizzera, Islanda, Liechtenstein
- Area 2: resto del mondo

SMS

SMS- MMS	Nuove tariffe Prezzo in Euro
SMS RPA (prezzo del singolo SMS)	0,0010
SMS non RPA (prezzo del singolo SMS)	0,0200
MMS (prezzo del singolo MMS)	0,0500
Invio di un SMS dall'Area 1 (prezzo del singolo SMS)	0,0233
Invio di un SMS dall'Area 2 (prezzo del singolo SMS)	0,0800
Invio di un MMS dall' Area 1 (prezzo del singolo MMS)	0,2000
Invio di un MMS dall' Area 2 (prezzo del singolo MMS)	2,5000
Invio di un SMS in roaming satellitare (prezzo del singolo SMS)	0,7500

- *SMS RPA: SMS inviati a utenze mobili in Convenzione*
- *SMS OFF Net: SMS inviati ad utenze mobili non in Convenzione*

- *Area 1: Stati membri della Comunità europea, più Norvegia, Svizzera, Islanda, Liechtenstein*
- *Area 2: resto del mondo*

SERVIZI DATI

SERVIZI DI TRASMISSIONE DATI	Nuove tariffe
Nazionale - Plafond da 500 Mbyte/mese/utenza (prezzo del canone mensile)	1,8000
Nazionale - Plafond da 4 Gbyte/mese/utenza (prezzo del canone mensile)	3,0000
Nazionale - Plafond da 20 Gbyte/mese/utenza (prezzo del canone mensile)	6,0000
Roaming - Mbyte a consumo in Area 1 (prezzo per Mbyte)	0,1143
Roaming - Mbyte a consumo in Area 2 (prezzo per Mbyte)	0,8000

- Area 1: Stati membri della Comunità europea, più Norvegia, Svizzera, Islanda, Liechtenstein
- Area 2: resto del mondo

Traffico dati nazionale

Per tutte le tipologie di plafond viene ridotta, al termine dell'esaurimento dello stesso, la trasmissione ad una velocità massima non inferiore a 32 kbps, senza alcun ulteriore addebito rispetto al canone mensile dovuto per la tariffa a plafond.

Al fine di favorire il controllo della spesa, Telecom Italia notificherà all'utente tramite SMS il raggiungimento delle seguenti soglie:

- il raggiungimento del 75% del plafond ed il relativo traffico residuo;
- il raggiungimento del 90% del plafond ed il relativo traffico residuo;
- l'esaurimento del plafond, con conseguente riduzione della velocità,

Per le utenze cui è stata ridotta in velocità nel corso del mese per superamento del plafond, Telecom garantirà il ripristino della trasmissione dati entro il termine del primo giorno del mese (ore 23:59). Nel caso invece che la trasmissione dati non sia stata limitata nel corso del mese precedente, a partire dall'inizio del primo giorno del mese (ore 00.01) sarà immediatamente reso disponibile il nuovo plafond.

Traffico dati roaming

Tutto il traffico dati in roaming sarà tariffato sempre a consumo.

Ai fini del controllo della spesa, per il traffico dati roaming in qualunque zona internazionale UE o extra UE, sulle utenze sono previste soglie di traffico dati roaming, dettagliate di seguito nel documento.

PRINCIPALI NOVITA'

Il nuovo profilo tariffario consente di beneficiare di un sostanziale abbattimento di costo per direttrice di "traffico voce nazionale", nonché traffico all'estero "in modalità roaming", con previsione di una riduzione maggiore in ambito nazionale sulle chiamate "Off Net" verso rete mobile; un risparmio è pari alle percentuali indicate nella tabella in basso.

Descrizione (FONIA Nazionale/Internazionale/Roaming)	Profilo attuale IVA ESCLUSA	Nuovo Profilo IVA ESCLUSA	% di variazione
Chiamate di RPA (prezzo al minuto)	0,00(*)	€ 0,0010	-
Chiamate off-net verso rete mobile nazionale (prezzo al minuto)	€ 0,0485	€ 0,0170	-65%
Chiamate verso rete fissa nazionale (prezzo al minuto)	€ 0,0075	€ 0,0100	33%
Chiamate verso internazionale Area 1 (prezzo al minuto)	€ 0,2400	€ 0,1200	-50%
Chiamate verso internazionale Area 2 (prezzo al minuto)	€ 0,4800	€ 0,1200	-75%
Chiamate originate in Area 1 (prezzo al minuto)	€ 0,5300	€ 0,1000	-81%
Altre chiamate originate in roaming internazionale (prezzo al minuto)	€ 1,5000	€ 0,4000	-73%
Chiamate ricevute in Area 1 (prezzo al minuto)	€ 0,2400	€ 0,0500	-79%
Altre chiamate ricevute in roaming internazionale (prezzo al minuto)	€ 0,4800	€ 0,1000	-79%
Chiamate verso segreteria telefonica (prezzo al minuto)	€ 0,0100	€ 0,0100	0%
SMS RPA (prezzo del singolo SMS)	€ 0,0100	€ 0,0010	-90%
SMS non RPA (prezzo del singolo SMS)	€ 0,0500	€ 0,0200	-60%
Invio di un SMS all'estero	€ 0,3600	€ 0,0200	-94%
Invio di un SMS dall'estero (area 1)	€ 0,6500	€ 0,0800	-88%

(*) Fino ad un massimo di 1000 minuti verso le utenze della convenzione. L'eccedenza è fatturata a 0,003 al minuto IVA Esclusa.

Sono disponibili due "bundle di traffico" (4Gb e 20Gb/mese) con abilitazione al servizio LTE (Rete 4G) e di un ulteriore "bundle di traffico entry level" da 500Mb/mese per il traffico dati in modalità GPRS/EDGE/UMTS; per sulle nuove tariffe si beneficia di un risparmio, come da tabella comparativa in basso.

Descrizione DATI Nazionali	Profilo attuale IVA ESCLUSA	Nuovo Profilo IVA ESCLUSA	% di variazione
GPRS a consumo al MB	€ 0,2586	-	-
Nazionale - Plafond da 500 Mbyte/mese/utenza (canone mensile)	-	€ 1,8000	-
Nazionale - Plafond da 4 Gbyte/mese/utenza (canone mensile) -ex 5GB	€ 7,5000	€ 3,0000	-60%
Nazionale - Plafond da 20 Gbyte/mese/utenza (canone mensile)	€ 19,5000	€ 6,0000	-69%

Tutte le utenze saranno abilitate sia "traffico fonia, SMS, MMS, e dati" nazionale e in Roaming.

Non sarà possibile effettuare "traffico dati nazionale a consumo".

Pertanto per coloro che sono attualmente in possesso di SIM privo di traffico dati, sarà attivato almeno il "bundle di traffico nazionale entry level" da 500 MB; a coloro che sono attualmente in possesso di SIM con traffico dati a consumo sarà assegnato il bundle 4GB (con abilitazione del servizio LTE se in possesso di terminale mobile abilitato); a coloro che sono in possesso di SIM che effettuano attualmente accesso al traffico dati con il bundle dati da 5GB e da 20GB sarà assegnato un pacchetto dati 20GB LTE.

L'abilitazione al bundle dati nazionale consente all'utenza di effettuare "traffico dati in roaming"; il traffico dati in roaming sarà tariffato sempre a consumo.

APPLICAZIONE DEL NUOVO PIANO TARIFFARIO

Il nuovo profilo tariffario sarà applicato a tutte le utenze in convenzione a partire dal completamento della migrazione sul nuovo profilo con una pianificazione che verrà concordata con l'Amministrazione per evitare/contenere eventuali disservizi nel passaggio dei profili delle utenze dalla attuale tariffazione alla nuova.

L'attivazione dei nuovi servizi e delle nuove condizioni economiche avverrà con mantenimento delle SIM già in possesso del dipendente dell'Amministrazione e in base alle regole indicate nella tabella di seguito riportata:

Servizi attuali	Nuovi Servizi
Servizi di fonia mobile e funzioni associate	Servizi di fonia mobile e funzioni associate
Messaggistica SMS/MMS	Messaggistica SMS/MMS
Videochiamata	Videochiamata
Bundle Traffico Dati Nazionale 20 GB con blocco all'esaurimento del bundle	Bundle Traffico Dati 20 GB LTE, con riduzione della velocità di trasmissione dati a 32 kbps all'esaurimento del Bundle
Bundle Traffico Dati Nazionale 5 GB con blocco all'esaurimento del bundle	Bundle Traffico Dati 20 GB LTE, con riduzione della velocità di trasmissione dati a 32 kbps all'esaurimento del Bundle
Traffico Dati Nazionale a consumo	Bundle Traffico Dati 4GB, con riduzione della velocità di trasmissione dati a 32 kbps all'esaurimento del Bundle
Disabilitazione al Traffico Dati Nazionale a consumo	Bundle Traffico Dati 500 MB, riduzione della velocità di trasmissione dati a 32 kbps all'esaurimento del Bundle
Traffico roaming	Traffico roaming fonia, SMS, Dati

In sintesi

- saranno applicate le nuove tariffe fonia, sms, dati sia in ambito nazionale che in roaming
- sarà attribuito a tutti gli utenti, allo stato destinatari degli attuali profili "traffico dati nazionale 5Gb" e "traffico dati nazionale 20 Gb", entrambi con blocco all'esaurimento del volume consentito, il "bundle traffico dati nazionale 20 Gb LTE", con riduzione della velocità di trasmissione dati a "32 Kbps" all'esaurimento del medesimo, senza ulteriori addebiti sul traffico over bundle.
- sarà attribuito a tutti gli altri utenti, allo stato destinatari dell'attuale profilo "traffico dati a consumo", il "bundle traffico dati nazionale 4GB", mentre per i non destinatari di alcun "profilo dati" e disabilitati ai dati, il "bundle traffico dati nazionale 500 Mb", con riduzione della velocità di trasmissione dati a "32 Kbps" all'esaurimento del medesimo, senza ulteriori addebiti sul traffico over bundle.

Fino a 30 giorni dall'adesione alla presente proposta, sarà possibile per i dipendenti esercitare il diritto di recesso dall'attuale offerta, senza penali né costi di disattivazione, chiedendo la cessazione o la privatizzazione dell'utenza assegnata tramite l'apposita sezione del portale.

Verrà data apposita informativa agli utenti sul portale e con eventuale campagna informativa via sms, entro data concordata con l'Ente di Assistenza, comunque non prima della seconda decade di settembre p.v..

Nel caso non sia richiesta la cessazione o la privatizzazione della SIM, il nuovo piano tariffario si intenderà approvato con il tacito assenso.

Diversamente, per gli utenti che hanno aderito con il tacito assenso, saranno avviate le attività di passaggio al nuovo profilo tariffario, che sarà applicato a tutte le utenze.

Durante la fase di migrazione non sarà possibile inserire sul portale nuove richieste di attivazione e variazione dei servizi, ad eccezione del cambio carta ed il blocco/riattivazione per furto smarrimento. Richieste di altro tipo saranno lavorate e saranno rifiutate; sarà fornito riscontro agli utenti tramite portale.

Il portale sarà disponibile per consultare le sezioni relative al traffico ed alla rendicontazione.

A partire dalla data concordata di avvio delle attività, il portale sarà aggiornato con le nuove condizioni e sarà disponibile per:

1. L'attivazione del servizio "TIM TUO" per l'addebito diretto sul c/c bancario/postale personale, o su carta di credito;
2. L'inserimento di nuove richieste ad esempio variazione del pacchetto dati attivo sulla SIM.

Si evidenzia che è necessario attivare tramite portale il servizio TIM TUO con addebito diretto sul c/c bancario/postale personale, o su carta di credito.

La mancata adesione al TIM TUO comporterà la sospensione dell'utenza e successivamente la cessazione dell'utenza.

SERVIZIO TIM TUO

A far tempo dalla data concordata con l'Ente di Assistenza a fronte dell'accettazione della presente proposta, sarà possibile agli utenti richiedere sul portale dedicato l'attivazione del servizio "TIM TUO" per l'addebito diretto sul c/c bancario/postale personale, o su carta di credito, seguendo le procedure riportate sul manuale.

La fattura sarà emessa su base bimestrale e sarà inviata presso l'indirizzo indicato dall'utente, con incluso anche il dettaglio di traffico, se richiesto.

Con l'attivazione del servizio TIM TUO, saranno abilitate sull'utenza anche le opzioni "TIM TUO MESSAGGI, TIM TUO PERSONAL DATI, TIM TUO ROAMING" e sarà possibile effettuare traffico con le seguenti modalità:

- Traffico fonia nazionale: effettuato esclusivamente con anteposizione del codice 4146;
- Traffico sms/mms nazionale senza anteposizione del codice 4146;
- Traffico Roaming estero originato e ricevuto (Voce/SMS/MMS/Dati/Videochiamata): senza anteposizione del codice 4146.

In sintesi il 4146 andrà anteposto solo per le chiamate voce nazionale.

Il dipendente, con attiva l'opzione TIM TUO, oltre a ricevere al domicilio indicato il documento cartaceo, potrà visualizzare la fattura ed il dettaglio del traffico tramite il link presente sul portale dedicato. In particolare potrà:

- visualizzare ed esportare nel formato pdf le fatture relative al traffico personale degli ultimi 3 bimestri effettuato dalla sua utenza;
- visualizzare lo stato delle proprie fatture, con la tipologia di pagamento e la data in cui è stato effettuato il pagamento;
- visualizzare il traffico personale e i relativi costi “on line”, sia a livello sintetico, sia a livello di analitico. Per traffico personale “on line” si intende il traffico non ancora fatturato. I dati riportati in questa sezione, che potranno avere un ritardo massimo di 5 giorni, sono:
 - Data e ora di inizio di ogni conversazione o sessione dati;
 - Numero telefonico chiamato, con le ultime cifre oscurate a tutela della privacy personale;
 - Tipologia della chiamata, secondo le direttrici del piano telefonico e/o servizio;
 - Tariffazione applicata (al secondo, al KByte/MByte o flat);
 - Durata complessiva della chiamata ovvero totale di dati scambiati;
 - Costo complessivo indicativo della chiamata o sessione;
 - Dettaglio degli addebiti in caso di emissione/ricezione di chiamate o sessioni dati in roaming all'estero.

L'utente è l'unico e diretto responsabile nei confronti di Telecom Italia del pagamento degli importi a lui fatturati relativi al traffico personale e quindi l'unico titolare del predetto debito. In caso di mancato pagamento delle fatture relative al traffico personale, Telecom Italia agirà esclusivamente nei confronti del dipendente per il recupero del credito.

In caso di mancato pagamento anche di una sola fattura, Telecom invierà al dipendente un sollecito di pagamento decorsi 15 (quindici) giorni dalla data di scadenza della fattura. Nel caso in cui l'inadempimento perduri trascorsi 15 (quindici) giorni dalla data del sollecito, Telecom provvederà ad inviare un secondo sollecito con l'avvertenza che, in caso di mancato pagamento entro il termine indicato nel sollecito, il servizio TIM TUO base e le relative opzioni saranno disattivate e, pertanto:

- non sarà più possibile effettuare chiamate.
- non sarà più possibile inviare SMS/MMS.
- il traffico dati nazionale sarà sospeso;
- con la disattivazione del TIM TUO ROAMING, tutto il traffico in roaming sarà sospeso.

Ad avvenuto pagamento l'utente potrà riattivare il servizio TIM TUO, seguendo le medesime modalità previste per la prima attivazione.

SOGLIE DI TRAFFICO PER IL CONTROLLO DEI CONSUMI

Le linee nascono abilitate al traffico dati roaming. Ai fini del controllo della spesa, per il traffico dati roaming in qualunque zona internazionale UE o extra UE, è fissata di default una soglia di spesa per linea pari a € 200,00. La soglia massima di spesa mensile è riferita a tutto il traffico dati sviluppato in roaming.

Raggiunto il limite del 60% e 100% della soglia di spesa definita, sarà inviato all'utilizzatore un sms di alert sulla linea.

Rispondendo a tale sms, secondo una sintassi predefinita ("DATI ESTERO ON"), l'utilizzatore potrà disattivare la soglia e continuare ad effettuare traffico dati roaming durante il mese in corso, senza limiti di spesa.

Nel caso in cui l'utente non dovesse inviare detto sms, raggiunto il limite del 100% della soglia, la navigazione sarà inibita per il mese in corso.

Resta inteso che la tariffazione applicata al traffico dati roaming effettuato dopo la riattivazione della connessione è quella prevista dal piano tariffario contrattualizzato.

NUOVI SERVIZI DISPONIBILI

Telecom Italia, a valle dell'attivazione del nuovo profilo tariffario e delle nuove modalità di pagamento, renderà disponibili anche i seguenti servizi aggiuntivi.

Tutti dettagli, tempi e modalità di fornitura, saranno pubblicati sul portale dedicato.

TWIN CARD

Il servizio di doppia SIM, denominato "Twin Card", consente agli utenti già in possesso di un'utenza in convenzione di richiedere una seconda SIM, denominata "Twin" (gemella), dotata dello stesso numero telefonico, delle stesse funzionalità e dello stesso profilo tariffario della carta base.

Le due carte SIM saranno abilitate alle stesse funzioni, con la libertà da parte dell'Utente di decidere a quale carta dare la priorità nel ricevere le telefonate, mantenendo entrambe le SIM comunque pronte all'uso. Le applicazioni sono numerose, ad esempio, sarà possibile tenere una carta SIM nel cellulare per ricevere e trasmettere in fonia e l'altra nel PC portatile per poter accedere contemporaneamente alla Intranet via trasmissione dati, leggere la posta elettronica o navigare in Internet.

MACHINE TO MACHINE

La convenzione prevede la possibilità di richiedere SIM (denominate M2M) abilitate esclusivamente al traffico dati ed SMS, entranti e uscenti.

Tali SIM possono essere utilizzate per tutte le applicazioni basate sullo scambio di dati via SMS, GSM/GPRS/EDGE/UMTS/HSDPA/LTE e, più in generale, per utenze che non hanno necessità di effettuare traffico fonia.

SOGLIE DATI ROAMING

- Tutte le linee nascono abilitate al traffico dati roaming. Ai fini del controllo della spesa, per il traffico dati roaming in qualunque zona internazionale UE o extra UE, è fissata una soglia di spesa per linea pari a € 200Tariffa a consumo. Pertanto una notifica informativa al raggiungimento dell'80% e 90% del limite massimo di 200 Euro (corrispondente a circa 875 MB in Area 1 e 125 MB in Area 2), e dispositiva al raggiungimento del 100% del suddetto limite massimo, con BLOCCO DEL TRAFFICO senza possibilità di riattivazione nel mese in corso.

L'utente potrà comunque successivamente modificare la soglia attiva, scegliendo tra le seguenti soluzioni.

- 50 € - Soglia Dispositiva: è prevista una notifica informativa al raggiungimento dell'80% e 90% del limite massimo di 50 Euro (corrispondente a circa 437,5 MB in Area 1 e 62,5 MB in Area 2), e dispositiva al raggiungimento del 100% del suddetto limite massimo, con BLOCCO DEL TRAFFICO senza possibilità di riattivazione nel mese in corso.
- 200 € - Soglia Dispositiva: è prevista una notifica informativa al raggiungimento dell'80% e 90% del limite massimo di 200 Euro (corrispondente a circa 1,75 GB in Area 1 e 250 MB in Area 2), e dispositiva al raggiungimento del 100% del suddetto limite massimo, con BLOCCO DEL TRAFFICO senza possibilità di riattivazione nel mese in corso.

Telecom Italia invierà all'utente le seguenti notifiche tramite SMS:

- raggiungimento dell'80% della soglia
- raggiungimento del 90% della soglia
- raggiungimento del 100% della soglia ed il conseguente blocco della trasmissione dati in roaming, senza possibilità di riattivazione nel mese in corso.

INFORMAZIONI AGGIUNTIVE

Adesione al servizio ed attivazione della SIM

I dipendenti in servizio presso l'Amministrazione, che non hanno aderito alla convenzione e/o attivato la SIM, potranno richiedere l'attivazione dell'utenza e del servizio TIM TUO per l'addebito tramite il portale dedicato, seguendo le indicazioni descritte nel manuale, a partire dalla data che verrà concordata con l'Ente di Assistenza.

Si precisa che:

- l'adesione è consentita per 1 sola utenza e non è possibile aderire 2 volte alla Convenzione. È esclusa la richiesta della M2M e della TWIN CARD.
- Gli assegnatari di altra utenza di servizio non possono aderire al contratto dipendenti.
- L'adesione al contratto dipendenti è riservata esclusivamente al personale in servizio presso il Dipartimento dell'Amministrazione penitenziaria.

Assistenza

L'utenza assegnata al dipendente è intestata contrattualmente all'EAP. Qualsiasi richiesta di assistenza veicolata tramite numero verde o centro TIM indicando:

- Numero di utenza: 331/xxxxxx
- Intestazione Contratto: Ente di Assistenza per l'Amministrazione penitenziaria
- Utilizzatore: il proprio nome e cognome

Ogni dipendente può richiedere assistenza per tutto ciò che concerne la specificità del contratto personalizzato tramite un Call Center dedicato alla Convenzione mobile per dipendenti attivo dalle 8:00 alle 20:00 dal lunedì al sabato, festivi esclusi).

Il servizio è raggiungibile al Numero Verde 800.191.101 tramite il riconoscimento automatico della linea chiamante (se la chiamata viene fatta dal cellulare di servizio) oppure tramite riconoscimento del numero di cellulare stesso previa digitazione del medesimo (se la chiamata viene effettuata da altro cellulare o da numero fisso). In assenza di digitazione, la chiamata non verrà instradata verso il Call Center dedicato alla Convenzione mobile per i dipendenti e non sarà possibile ricevere assistenza specialistica.

Resta comunque possibile chiamare il NV 800.191.101 (senza digitazione) per informazioni generiche (es. attivazione servizi aggiuntivi, quali segreteria telefonica, Videochiamata, LoSai di Tim, Coperture di Rete, ecc...) e per bloccare il traffico in uscita in caso di furto, smarrimento della sim.

E' inoltre possibile richiedere assistenza tramite il Portale nella Sezione dedicata.

Le richieste inserite sul Portale saranno evase entro 15 giorni dalla richiesta.

Si sconsiglia l'utilizzo di canali di contatto diversi dal NV sopra indicato e dal Portale in quanto sono applicate a tale contratto procedure gestionali personalizzate, diverse da quelle standard, che non sono note agli altri canali di contatto interni a Telecom Italia che non può, pertanto, garantire né la certezza né la tempestività della risposta.

La carta SIM in dotazione dell'utente e di proprietà di Telecom Italia, potrà essere, a cessazione avvenuta, tagliata e cestinata analogamente alla gestione del supporto in plastica delle carte di credito.

Cambio Carta per Furto Smarrimento

In caso di smarrimento o furto di una SIM Card, si potrà contattare immediatamente il Numero Verde 800.191.101 per effettuare il blocco al traffico uscente.

Dopo aver effettuato il blocco delle chiamate, si dovrà presentare denuncia all'Autorità di Pubblica Sicurezza competente e recarsi presso un Centro TIM per la sostituzione della carta. L'elenco dei Centri TIM è disponibile sul sito www.tim.it.

Con la nuova carta si potrà contattare il Call Center o inoltrare tramite portale "area assistenza" la richiesta di cambio della carta indicando il numero di telefono, il vecchio ICC-ID (numero di carta) e il nuovo ICC-ID.

Tempi di evasione della richiesta: 3/4 giorni lavorativi

Attenzione: l'iccid della carta inizialmente assegnata (con la quale è stata richiesta la prima attivazione tramite portale) dovrà essere conservato in quanto necessario per il recupero della password di accesso al portale in caso di dimenticanza.

Cambio Carta per Malfunzionamento

Presso un Centro TIM potrà essere richiesta la sostituzione della carta.

Con la nuova carta si potrà contattare il Call Center o inoltrare tramite portale "area assistenza" la richiesta di cambio della carta indicando il numero di telefono, il vecchio ICC-ID (numero di carta) e il nuovo ICC-ID.

Attenzione: l'iccid della carta inizialmente assegnata (con la quale è stata richiesta la prima attivazione tramite portale) dovrà essere conservato in quanto necessario per il recupero della password di accesso al portale in caso di dimenticanza.

Configurazione MMS

La convenzione prevede la possibilità di inviare MMS. Per usufruire di tale prestazione, alcuni terminali di nuova generazione, sono nativamente settati su apn.unico.tim.it, mentre le sim in convenzione sono abilitate per l'invio degli MMS all'apn.mms.tim.it.

Nel caso si riscontrino delle difficoltà ad inviare MMS è possibile che la problematica sia riferibile al tipo di apn selezionato sul telefono. In questo caso si suggerisce di utilizzare la procedura di seguito descritta per impostare l'apn corretto:

1. richiedere l'**sms autoconfigurante** (la richiesta può essere fatta o al call center 800.191.101 oppure tramite il sito www.tim.it se si è registrati , oppure tramite la numerazione **40920** (opzione **4** di seguito opzione **1**) e salvare l'sms ricevuto come predefinito così come viene richiesto.
2. Dopo aver salvato l'sms, è necessario andare a cambiare un parametro entrando nelle impostazioni del telefono (le voci del menù possono leggermente variare a seconda del tipo di telefono): => entrare dal menù, impostazioni, connettività, profili di connettività, scegliere **MMSTIM-GPRS** => a questo punto sono visibili i seguenti parametri:
 - **nome profilo:** mmstim-gprs
 - **apn:** unico.tim.it
 - **tipo autenticazione:** normale
 - **user name:** vuoto
 - **pwd:** vuoto
 - **protocollo:** HTTP
 - **url home:** <http://mms.tim.it/servlets/mms>
 - **indirizzo proxy:** 213.230.130.89
 - porta: 80 posizionarsi su apn: unico.tim.it, cancellare il testo "unico.tim.it" e sovrascrivere "mms.tim.it".
3. salvare e uscire

Servizi interattivi

Gli sms interattivi possono essere attivati sia da cellulare che da internet che da telefono fisso.

I costi sono variabili e possono essere associati ad un canone di abbonamento e ad un costo fisso ad evento per la fruizione di uno specifico contenuto.

Il sito www.tim.it nella sezione "Servizi" pubblica una serie di servizi interattivi fruibili dall'utente ed i relativi costi di attivazione. Nella maggior parte dei casi l'abbonamento si rinnova in modo automatico in assenza di esplicita richiesta di disattivazione.

Gli sms interattivi attivati da cellulare possono essere disattivati dal cellulare stesso; negli altri casi è necessaria una segnalazione al proprio Gestore di telefonia mobile, comunicando le prime 5 cifre (matrice) del numero dal quale si ricevono o si inviano i messaggi. L'utente può comunque riattivare il servizio.

È possibile, tramite un'operazione sulla Rete mobile, inibire la sim card all'utilizzo di servizi interattivi inserendola in una specifica "black list". Una volta effettuata questa operazione la sim card non riceve più sms interattivi, né può registrarsi ai Provider erogatori dei contenuti.

L'inibizione è a livello di sim card che, quindi, o è aperta o è barrata, ciò significa che non è possibile selezionare quali Provider abilitare e quali no.

Tuttavia l'inibizione non è totale in quanto solo i Provider cosiddetti 'Integrati' riconoscono la black list proposta dai Gestori mobili e, pertanto, una sim card barrata non riesce più ad attivare servizi interattivi proposti da Provider Integrati, ma continuerà ad avere la possibilità di attivarne da Provider non integrati.

Attualmente i Provider non integrati (es. Mediaset) rappresentano circa il 30-40% della categoria.