

**Servizi di telefonia mobile in abbonamento**

**REGOLAMENTO E CONDIZIONI ECONOMICHE del**  
**Servizio TIM TUO**

**Dipartimento dei Vigili del Fuoco, Soccorso Pubblico**  
**e Difesa Civile**

**ANVVF**

## PREMESSA

A fronte dell'avvenuta aggiudicazione della Convenzione Consip "Telefonia Mobile 8" in favore della Società "Telecom Italia S.p.A". (nel seguito anche 'TIM'), la medesima Azienda ha implementato un nuovo piano tariffario, di tipo Roaming like at home (RLAH), **denominato 'TOP8'**, del tutto identico a quello previsto in ambito Consip "Telefonia Mobile 8.

## INTRODUZIONE

Il presente documento contiene le Condizioni Economiche ed il Regolamento del servizio di Telefonia mobile, per gli utenti assegnatari di utenza con abilitazione al servizio TIM TUO. Le tariffe applicate sono riportate nel successivo paragrafo 'PIANO TARIFFARIO TOP 8' e le Condizioni Generali di attivazione sono descritte al paragrafo 'CONDIZIONI GENERALI DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO TIM TUO'. L'Amministrazione definisce gli aventi diritto a sottoscrivere l'offerta.

Si precisa che:

- l'adesione è consentita per 1 sola utenza e non è possibile aderire 2 volte all'offerta. È consentita inoltre la richiesta di una M2M (utenza abilitata al solo traffico dati) e della TWIN CARD (doppia sim gemella). I dettagli relativi alla M2M e alla TWIN CARD sono descritti nei paragrafi successivi.
- la gestione della nuova offerta prevede l'utilizzo da parte del dipendente/utilizzatore di un portale dedicato, nel quale sono pubblicati tutti i dettagli della proposta. E' possibile accedere al portale dedicato a ANVVF, tramite credenziali, al link <https://mobileanvfvf.telecomitalia.it/>

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

L'IVA non è applicata:

- 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, con applicazione del regime previsto dal Regolamento UE 2015/2120 del 25.11.2015 e s.m.i. (nel seguito anche 'Regolamento RLAH')

In relazione a quanto sopra TIM applica il Regolamento UE 2015/2120 ai seguenti ambiti:

- A. servizi di telefonia mobile in Roaming EEA;
- B. servizi di messaggistica SMS in Roaming EEA;
- C. servizi di messaggistica MMS in Roaming EEA;
- D. servizi di trasmissione dati.

Il Regolamento si applica ai paesi dell'Area Economica Europea (EEA) che comprende, oltre ai paesi della Comunità Europea, anche Islanda, Liechtenstein e Norvegia.

L'applicazione di tale offerta non comporta alcun onere a carico dell'Associazione, in quanto prevede l'abilitazione obbligatoria delle utenze al servizio TIMTUO (su autorizzazione dell'Amministrazione) per veicolare sulla fattura del dipendente tutti i costi del traffico sviluppato dall'utenza. Ciascun dipendente/utilizzatore sarà responsabile dei consumi di traffico svolti, manlevando l'Amministrazione da qualsiasi responsabilità diretta ed indiretta relativa all'utilizzo della SIM avuta in dotazione, e del corretto e diligente uso della SIM stessa, nel rispetto delle normative in vigore.

Conseguentemente TIM farà riferimento esclusivamente al dipendente/utilizzatore per ogni onere connesso all'utilizzo della SIM in dotazione. A tal proposito si precisa che le azioni gestionali per l'eventuale recupero del credito in caso di morosità, sono avviate esclusivamente nei confronti del dipendente/utilizzatore della SIM. L'Amministrazione ha facoltà di chiedere al fornitore evidenza dei numeri delle SIM oggetto di cessazione per morosità nel rispetto della normativa in vigore sulla Privacy.

La gestione dell'offerta, prevede l'utilizzo di un portale dedicato a ANVVF (fornito gratuitamente), al quale il dipendente/utilizzatore può accedere tramite credenziali e nel quale sono pubblicati tutti i dettagli dell'offerta, in modo da poter gestire in autonomia il rapporto con TIM, senza la mediazione sistematica di un referente. Sono mantenute nel portale dedicato le anagrafiche degli utenti che hanno già aderito all'offerta, ma sarà possibile anche integrare l'elenco degli aventi diritto sulla base degli aggiornamenti forniti dall'Amministrazione.

I dipendenti/utilizzatori riceveranno le fatture personali, previa registrazione ed inserimento sul portale dedicato, dei dati anagrafici, degli indirizzi di fatturazione e delle coordinate di addebito in conto corrente o su carta di credito.

Tale offerta è applicata:

1. Ai dipendenti/utilizzatori già assegnatari di utenza SIM.
  2. Per tali utenti è stato attuato un piano di riposizionamento verso il nuovo profilo tariffario..
3. Ai nuovi aderenti tramite autenticazione e registrazione sul portale dedicato.  
Per le nuove adesioni TIM si rende disponibile sia alla fornitura, gratuita, delle SIM di prima attivazione, sia a gestire l'eventuale portabilità del numero privato (TIM o altro operatore mobile diverso da TIM) nel nuovo piano tariffario.

## PIANO TARIFFARIO 'TOP 8'

Di seguito le principali caratteristiche:

- Tutte le utenze dovranno essere abilitate al servizio TIM TUO
- Tutte le utenze debbono avere attivo un plafond dati
- I plafond dati disponibili sono i seguenti (canone i.e.):

N°	Descrizione	Prezzo in Euro
17	Plafond nazionale da 1 Gbyte/mese/utenza (prezzo mensile)	<b>1,00</b>
18	Plafond nazionale da 4 Gbyte/mese/utenza (prezzo mensile)	<b>1,20</b>
19	Plafond nazionale da 20 Gbyte/mese/utenza (prezzo mensile)	<b>2,00</b>
20	Plafond nazionale da 60 Gbyte/mese/utenza (prezzo mensile)	<b>4,50</b>
21	Plafond nazionale da 100 Gbyte/mese/utenza (prezzo mensile)	<b>7,00</b>

- TIM notificherà all'utente con bundle dati attivo, tramite SMS, il raggiungimento delle seguenti soglie:
  - Informativa al raggiungimento dell'80% del plafond

- Dispositiva, con riduzione della velocità di trasmissione dati a 32kbps, al raggiungimento del 100% del plafond
- o Per le utenze cui è stata ridotta la velocità nel corso del mese per superamento del plafond, TIM 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.
- o Non sono previsti profili di 'traffico dati nazionale a consumo'. Le utenze sono abilitate di default al bundle di traffico dati da 20GB, ferma restando la facoltà del dipendente/utilizzatore di variare successivamente il profilo tra quelli disponibili (1GB,4GB,20GB,60GB,100GB).
- o A ciascun tipo di bundle dati nazionale/EEA attivo sulla sim sarà applicata, all'esaurimento del pacchetto la cosiddetta 'strozzatura' del traffico vale a dire la riduzione della velocità di trasmissione dati a 32kbps, senza costi aggiuntivi oltre il canone mensile del bundle. Per questo motivo non è necessario prevedere l'applicazione di soglie informative al traffico dati nazionale/EEA.
- o Non è prevista l'opzione di disattivazione del traffico dati
- o Il traffico dati in roaming extra EEA sarà tariffato sempre a consumo
- o Sono disponibili ulteriori servizi di controllo della spesa quali:
  - Soglia da delibera sui dati roaming (UE+EXTRA UE) di 200€ (i.e)
- o E' possibile richiedere SIM denominate 'M2M' abilitate esclusivamente al traffico dati ed SMS, entranti e uscenti. Tali sim debbono essere obbligatoriamente abilitate ad un bundle di traffico dati LTE di taglio almeno pari a 20 GB.
- o E' possibile richiedere il servizio di doppia sim denominato 'Twin card'. In tal modo sarà fornita al dipendente una seconda sim 'gemella' della prima dotata dello stesso numero di telefono, delle stesse funzionalità e dello stesso profilo tariffario della carta base cui è associata.
- o Tutto il traffico (fonia, SMS, MMS, dati) sarà tariffato al dipendente/utilizzatore nella seguente modalità:
  - Traffico fonia nazionale/EEA: esclusivamente con anteponizione del codice 4146.
  - Traffico DATI Nazionale/EEA in bundle: il canone mensile verrà automaticamente addebitato al dipendente/utilizzatore sulla sua fattura
  - Traffico Roaming originato e ricevuto extra EEA: verrà automaticamente addebitato al dipendente/utilizzatore sulla sua fattura
  - Traffico SMS/MMS: verrà automaticamente addebitato al dipendente/utilizzatore sulla sua fattura personale indipendentemente dall'anteponizione del codice 4146.
- o ciascun dipendente/utilizzatore, con servizio TIM TUO attivo, potrà visualizzare la fattura ed il dettaglio del traffico, o modificare le coordinate bancarie, relativamente ai consumi generati, accedendo al portale MYBusiness di TIM (<https://www.mybusiness.it/>).
- o Dal portale dedicato l'utente potrà gestire le richieste di postvendita inclusa l'attivazione del bundle dati personale.
- o I canali di contatto per le segnalazioni da inviare al Fornitore del servizio sono il portale ed il numero verde 800191101. Si ricorda che se si chiama da rete fissa o da un'utenza mobile privata, è necessario, quando la fonia registrata lo richiede, digitare l'utenza per la quale si chiede assistenza

(se già attiva), ovvero (se non ancora attiva) digitare il codice 9090909 seguito da #, per essere veicolati sull'assistenza dedicata.

## CONDIZIONI GENERALI DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO TIM TUO

### Premesso

- che l'Amministrazione, titolare del rapporto con TIM S.p.A., ha richiesto a TIM l'abilitazione di tutti gli Utilizzatori all'attivazione del servizio TIM TUO ("Servizio");
- che per "Utilizzatore" si intende la persona fisica titolata ad utilizzare l'utenza sulla base del Contratto;
- che l'Amministrazione ha definito nel proprio Regolamento di servizio cosa intende per traffico a carico dell'Amministrazione e traffico a carico dell'Utilizzatore.

### Tutto ciò premesso e ritenuto

L'Utilizzatore accetta le presenti Condizioni Generali per richiedere l'attivazione del Servizio secondo i termini e le modalità di seguito indicati. Le presenti Condizioni Generali sono le uniche condizioni applicabili all'Utilizzatore e prevalgono sulle condizioni generali di attivazione del Servizio TIM TUO pubblicate sul sito web "MyBusiness" di TIM che dovranno essere accettate dall'Utilizzatore ai soli fini dell'attivazione del Servizio.

Il Servizio TIM TUO si compone di servizi di base e opzioni aggiuntive.

**Il Servizio TIM TUO, secondo la composizione di seguito descritta nel dettaglio, prevede che tutto il traffico voce nazionale/EEA, internazionale, roaming originato e ricevuto, traffico SMS e traffico dati nazionale e roaming, sia a carico esclusivo dell'Utilizzatore.**

### 1. Servizio base e tipologia del traffico

Il servizio TIM TUO può essere attivato solo su SIM Card con profili in abbonamento e permette la fatturazione diretta, da parte di TIM all'Utilizzatore, dell'importo relativo al Traffico effettuato a carico dell'Utilizzatore.

Per la fonia, la modalità tecnica per distinguere il Traffico a carico dell'Utilizzatore dal traffico a carico della Amministrazione ("Traffico a carico della Amministrazione") prevede l'utilizzo da parte dell'Utilizzatore del codice identificativo "4146".

L'abilitazione delle utenze all'uso del codice 4146 prevede che l'Utilizzatore, nell'effettuare una chiamata a suo carico, anteponga il codice "4146" al numero telefonico che intende contattare. Tale abilitazione sarà contestuale all'attivazione del Servizio da parte dell'Utilizzatore e verrà cessata contestualmente alla cessazione del Servizio. Mediante l'utilizzo del codice 4146, il traffico voce nazionale/EEA, internazionale verso altre numerazioni mobili, sarà considerato Traffico a carico dell'Utilizzatore.

Il traffico SMS sarà automaticamente addebitato sulla fattura personale indipendentemente dall'anteposizione del codice 4146.

### 2. Opzioni aggiuntive

L'Amministrazione ha scelto le opzioni del servizio TIM TUO configurate su tutte le utenze come di seguito riportato:

- Traffico dati in bundle (di default bundle da 20GB): canone addebitato sulla fattura personale, con possibilità di variazione successiva da parte dell'utilizzatore;
- Traffico voce nazionale/EEA sarà addebitato sulla fattura personale mediante l'utilizzo del codice 4146 da anteporre al numero chiamato.

- c. Traffico roaming originato e ricevuto extra EEA (voce/sms/mms/dati/videochiamata): addebitato sulla fattura personale automaticamente, indipendentemente dall'anteposizione del codice 4146, senza possibilità di variazione, grazie all'applicazione di default del servizio TIM TUO ROAMING ON;
- d. Traffico SMS/MMS: automaticamente addebitato sulla fattura personale indipendentemente dall'anteposizione del codice 4146, senza possibilità di variazione.

### 3. Servizi disponibili

TIM, a valle dell'attivazione del nuovo profilo tariffario e delle nuove modalità di pagamento, renderà disponibili anche i seguenti servizi aggiuntivi, attivabili tramite richiesta sul portale dedicato:

- **TWIN CARD**

Il servizio di doppia SIM, denominato "Twin Card", consente agli utenti già in possesso di un'utenza TIM con profilo TOP 8 di richiedere (tramite portale dedicato) una seconda SIM, denominata "Twin" (gemella), dotata dello stesso numero telefonico, delle stesse funzionalità e dello stesso profilo tariffario della carta base cui è associata. Il servizio 4G non è disponibile sulla carta twin. L'attivazione è gratuita, il traffico generato dalla twin è tariffato, sulla fattura personale, secondo il profilo dell'utenza. L'utente può decidere a quale delle 2 sim dare priorità nel ricevere le telefonate. Per consentire l'utilizzo delle 2 carte sono state definite delle regole di instradamento del traffico. Una carta, la principale, viene definita master, la secondaria, slave. Questa ha delle particolarità: riceve solo quando la master è spenta in copertura, non riceve SMS. All'attivazione del servizio la carta base è configurata come master e la twin come slave. L'utente può modificare autonomamente la configurazione logica delle carte passando da master a slave e viceversa, attraverso un comando di rete:

- a. Conoscere la configurazione logica delle carte: \*122# invio;
- b. Cambiare la configurazione logica delle carte: \*133# invio.

La tabella seguente sintetizza le caratteristiche delle sim master e slave:

#### Carta A - Master

#### Carta B- Slave

Fonia /dati	Origina (voce, dati, GSM, GPRS,UMTS...)  Riceve traffico fonia/dati con priorità rispetto all'altra carta  A chiama B: NO	Origina (voce, dati, GSM, GPRS)  Riceve traffico fonia/dati GSM solo se l'altra carta è stata spenta in condizioni di copertura  B chiama A: SI
SMS	Origina  Riceve: a ricevere SMS è sempre la carta master	Origina  Non riceve SMS

Le regole di instradamento del traffico sopra descritte **sono derogate** nei seguenti casi:

- a. se sulla SIM Master sono attivi i **Servizi di Reperibilità** (es. Lo Sai di Tim e Chiama Ora) e la Master risulta spenta in copertura, la Carta Slave non potrà ricevere traffico instradato dalla Master. L'utente, per usufruire della prestazione di trasferimento di chiamata dalla Master alla Slave, dovrà disabilitare i Servizi di Reperibilità.

b. **Trasferimento di chiamata** verso altri numeri, compresa la segreteria telefonica, del tipo incondizionato e del tipo non raggiungibile (fuori copertura o spento): l'impostazione di tali servizi dalla SIM Master implicherà l'instradamento delle chiamate verso il numero impostato dal Cliente e non verso la SIM Slave.

Pertanto al Cliente che chiede l'attivazione del servizio "Twin Card", vengono automaticamente, disabilitate le impostazioni per i suddetti trasferimenti. Il Cliente può, comunque, riabilitarli in ogni momento e autonomamente, fermo restando le regole di instradamento sopra descritte.

c. **Servizio RIF** (es. servizio addebito personale con 4146): la presenza di questo servizio non consente alla Slave di chiamare la master; la chiamata originata dalla carta Slave viene automaticamente instradata verso la segreteria telefonica.

In caso di furto o smarrimento della Carta base o della Twin Card, la sospensione al traffico in entrata ed in uscita, varrà per entrambe le carte in quanto riferita all'utenza (numerazione) radiomobile del Cliente.

- **MACHINE TO MACHINE**

La proposta prevede la possibilità (tramite portale dedicato) di richiedere SIM (denominate M2M) abilitate esclusivamente al traffico dati e SMS entranti e uscenti. Tali sim debbono essere obbligatoriamente abilitate ad un bundle dati di taglio almeno pari a 20 GB di traffico dati LTE. L'attivazione è gratuita, il traffico è tariffato secondo il profilo dell'utenza.

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.

#### **4. Soglie di traffico per il controllo dei consumi in roaming non regolamentato**

Tutte le linee nascono abilitate al traffico dati roaming. Ai fini del controllo della spesa, per il traffico dati roaming non regolamentato, tariffato a consumo secondo il piano "TOP 8", è fissata di default una soglia dispositiva di spesa per linea pari a 200 € .

L'utente potrà successivamente modificare la soglia attiva, scegliendo tra le opzioni a 50€ e 100€.

TIM notificherà all'utente, tramite SMS, il raggiungimento delle seguenti soglie:

- o Informativa al raggiungimento dell'60% della soglia
- o Dispositiva al raggiungimento del 100% della soglia ed il conseguente blocco della trasmissione dati in roaming

**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.**

**Resta inteso che la tariffazione applicata al traffico dati roaming effettuato dopo la riattivazione della connessione è quella prevista dal piano tariffario contrattualizzato (cfr. parag.5).**

Tutti i valori di soglia sono espressi iva esclusa.

#### **5. Profilo Tariffario**

Il Piano Tariffario che sarà applicato all'Utilizzatore per il Traffico a suo carico, è esclusivamente quello concordato da TIM e l'Amministrazione nel Contratto e di seguito riportato (valori iva esclusa):



## SERVIZI DI FONIA / SMS

N°	Descrizione	Prezzo in Euro i.e.
1	Chiamate di RPA (prezzo al minuto)	<b>0,001</b>
2	Chiamate Off-Net verso rete mobile nazionale (prezzo al minuto)	<b>0,010</b>
3	Chiamate verso rete fissa nazionale (prezzo al minuto)	<b>0,001</b>
4	Chiamate verso internazionale UE (prezzo al minuto)	<b>0,100</b>
5	Chiamate originate in roaming UE verso rete mobile nazionale (prezzo al minuto)	<b>0,005</b>
6	Chiamate originate in roaming UE verso rete fissa nazionale (prezzo al minuto)	<b>0,001</b>
7	Chiamate originate in roaming UE verso area UE (fisso/mobile) (prezzo al minuto)	<b>0,010</b>
8	Chiamate verso internazionale non UE (prezzo al minuto)	<b>0,120</b>
9	Chiamate originate in roaming non regolamentate (prezzo al minuto)	<b>0,400</b>
10	Chiamate ricevute in roaming non regolamentate (prezzo al minuto)	<b>0,100</b>
11	Chiamate verso utenze satellitari (prezzo al minuto)	<b>3,000</b>
12	Chiamate effettuate in roaming satellitare (prezzo al minuto)	<b>4,750</b>
13	Chiamate ricevute in roaming satellitare (prezzo al minuto)	<b>2,800</b>
14	Chiamate verso segreteria telefonica (prezzo al minuto)	<b>0,001</b>
15	SMS (prezzo del singolo SMS)- sia RPA che off-net	<b>0,014</b>
16	MMS (prezzo del singolo MMS)	<b>0,050</b>
17	SMS inviato in Roaming non regolamentato (prezzo del singolo SMS)	<b>0,080</b>
18	MMS inviato in Roaming non regolamentato (prezzo del singolo MMS)	<b>2,500</b>
19	SMS inviato in Roaming satellitare (prezzo del singolo SMS)	<b>0,750</b>

## SERVIZI DATI

N°	Descrizione	Prezzo in Euro
20	Plafond nazionale da 1 Gbyte/mese/utenza (prezzo mensile)	<b>1,00</b>
21	Plafond nazionale da 4 Gbyte/mese/utenza (prezzo mensile)	<b>1,20</b>
22	Plafond nazionale da 20 Gbyte/mese/utenza (prezzo mensile)	<b>2,00</b>
23	Plafond nazionale da 60 Gbyte/mese/utenza (prezzo mensile)	<b>4,50</b>
24	Plafond nazionale da 100 Gbyte/mese/utenza (prezzo mensile)	<b>7,00</b>
25	Mbyte a consumo in roaming non regolamentato (prezzo per Mbyte)	<b>0,25</b>

### NOTE:

- Chiamate RPA
- SMS RPA: chiamate tra utenze mobili dell'Accordo VV.F.
- Chiamate/SMS OFF Net: chiamate tra utenze mobili non in Accordo VV.F.
- Area EEA: Stati membri della Comunità europea, più Norvegia, Islanda, Liechtenstein
- Area 2: resto del mondo



## 5. 1 OPZIONE 'TIM TUO VOCE E SMS EUROPA'

Ciascun dipendente/utilizzatore con servizio Tim Tuo attivo potrà richiedere la nuova opzione denominata 'TIM TUO VOCE E SMS EUROPA' che prevede:

- un bundle mensile di 1000 minuti di traffico voce in Italia e in Europa (paesi "roaming like at home").
- un bundle mensile di 1000 sms originati in Italia e in Europa (paesi "roaming like at home").
- un contributo mensile per linea di 5€ i.i.
- contributo di attivazione 0€
- nessuno scatto alla risposta
- Tariffazione fonia ad effettivi secondi di conversazione

Tipologia bundle	Dimensione Bundle	Direttrici di traffico inclusi nel Bundle	€/min (IVA inclusa)
FONIA Nazionale e Originato UE	1000 minuti	<p>Sono incluse nel consumo del bundle <b>solo</b> le chiamate effettuate antepo- nendo il codice 4146, che identifica il consumo personale nell'ambito del funzionamento dell'offerta TIM TUO, verso le seguenti direttrici:</p> <p><b>Traffico fonia nazionale:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ TIM (comprese direttrici INTERCOM vs mobili stesso contratto/accordo)</li> <li>▪ Rete Fissa (comprese le direttrici INTERCOM verso PABX interconnessi, PABX non interconnessi e Lista Gold)</li> <li>▪ AOM</li> <li>▪ segreteria telefonica 41919</li> <li>▪ servizio ibox 41901</li> <li>▪ traffico fax e dati</li> </ul>	L'overfranchigia è quella del profilo
SMS Nazionali e Originato UE	1000 sms	<p>Sono incluse nel consumo del bundle <b>solo</b> gli SMS effettuate antepo- nendo il codice 4146, che identifica il consumo personale nell'ambito del funzionamento dell'offerta TIM TUO, verso le seguenti direttrici:</p> <p>SMS P2P nazionali verso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ TIM</li> <li>▪ Rete Fissa</li> <li>▪ AOM</li> </ul> <p>Sono incluse le ricevute di ritorno</p>	L'overfranchigia è quella del profilo

Il canone è riproporzionato in attivazione e cessazione, con addebito su fattura del dipendente/utilizzatore.

Il servizio abilita al traffico roaming Extra UE, che verrà tariffato al dipendente/utilizzatore secondo quanto previsto dal listino del profilo TOP 8."

I bundle hanno validità su mese solare, il residuo non consumato andrà perso.

In UE il bundle fonia sarà fruibile solo per chiamate verso altri paesi UE, Italia inclusa. Per questa tipologia di chiamate non sarà necessario anteporre il 4146. L'Amministrazione potrà concordare con TIM un nuovo Piano Tariffario. In tal caso sarà cura dell'Amministrazione comunicarlo agli Utilizzatori concedendo loro il diritto di recedere dal Servizio con conseguente cessazione dell'utenza.

## 6. Attivazione e Disattivazione

Per l'attivazione del Servizio, l'Utilizzatore (nuovo utente) dovrà effettuare le seguenti operazioni:

- 1) accedere alla sezione TIM TUO del portale dedicato mediante registrazione e accettare le presenti condizioni generali del Servizio;
- 2) solo a seguito della predetta accettazione, l'Utilizzatore potrà accedere al link del sito web "My Business" di TIM, registrarsi e completare la procedura di attivazione del Servizio inserendo tutte le informazioni richieste e accettare le condizioni generali presenti sul sito. In particolare, l'Utilizzatore, mediante la compilazione dei campi previsti nella maschera di acquisizione dei dati, dovrà comunicare a TIM i propri dati anagrafici corretti e completi, ivi inclusa la residenza e l'eventuale diverso indirizzo di recapito della fattura, nonché la modalità di pagamento prescelta tra domiciliazione su conto corrente bancario o su carta di credito con le relative coordinate.

L'Utilizzatore si impegna ad indicare in maniera completa e accurata i suddetti dati al fine di evitare possibili ritardi e/o disservizi nell'attivazione del Servizio. TIM non sarà, pertanto, responsabile per eventuali danni e/o disservizi derivanti dall'inesattezza o incompletezza delle informazioni fornite.

In caso di variazione dei dati forniti, l'Utilizzatore dovrà tempestivamente aggiornare tali dati mediante accesso alla sezione dedicata presente sul sito web "My Business" per consentire a TIM una corretta fatturazione.

Qualora l'Amministrazione dovesse chiedere la cessazione dell'utenza, l'Amministrazione stessa dovrà darne opportuna informativa all'Utilizzatore.

L'Utilizzatore è comunque tenuto al pagamento delle fatture emesse nei suoi confronti da TIM per l'utilizzo del Servizio fino alla data della cessazione dell'utenza.

#### **7. Modalità di fatturazione all'Utilizzatore**

TIM provvederà a fatturare con cadenza bimestrale direttamente all'Utilizzatore che abbia attivato il Servizio l'importo corrispondente al Traffico a carico dell'Utilizzatore valorizzato in base alla tariffa prevista nel Piano Tariffario.

TIM invierà le fatture all'indirizzo indicato dall'Utilizzatore nell'apposita sezione dedicata sul sito web "My Business" al momento della richiesta di attivazione del Servizio ovvero a quello successivamente indicato in caso di variazione.

#### **8. Modalità di pagamento per l'Utilizzatore**

Il Servizio prevede quali modalità di pagamento:

- la domiciliazione su conto corrente bancario o postale;
- la domiciliazione su carta di credito;

In casi eccezionali, se la domiciliazione non è attiva:

- tramite bollettino postale
- tramite bonifico bancario

E' onere del dipendente/utilizzatore provvedere quanto prima al ripristino/attivazione della domiciliazione. Si precisa che solo la domiciliazione assicura il tempestivo abbinamento del pagamento alla fattura, mentre in caso di bonifico bancario o utilizzo del bollettino postale i tempi di abbinamento (che richiedono la verifica dell'effettivo incasso da parte di TIM) sono più lunghi.

In ogni caso, gli importi fatturati dovranno essere corrisposti dall'Utilizzatore entro i termini di pagamento indicati nella fattura.

Di seguito le coordinate del conto corrente bancario:

**UNICREDIT S.p.a. - Via Marco D'Aviano, 5 - 20121 Milano IBAN: IT 67 H 02008 09440 000005367160 intestato a Telecom Italia Spa**



e quelle del conto postale:

**c/c postale 40842106 intestato a Telecom Italia Spa – Incassi Clientela Business**

Si ricorda di indicare sempre il numero dell'utenza ed il bimestre di riferimento che si intende saldare. Il medesimo conto corrente potrà essere utilizzato per i pagamenti effettuati a seguito di lettera di messa in mora e/o diffida ad adempiere, comunicando sempre il numero dell'utenza ed il bimestre di riferimento.

Nelle ipotesi di ritardo nel pagamento, l'Utilizzatore dovrà corrispondere a TIM, per ogni giorno di ritardo, un'indennità di mora calcolata su una base annuale pari al 5% dell'importo non pagato, o pagato in ritardo. Il tasso di interesse non potrà comunque essere superiore al tasso più alto determinato trimestralmente per i mutui, con Decreto Ministeriale dell'Economia, ai sensi della Legge 108/96.

In caso di mancato pagamento da parte dell'Utilizzatore anche di una sola fattura ed in assenza di reclamo formalizzato tramite il portale dedicato, TIM procederà all'invio di un sollecito di pagamento tramite lettera decorsi 15 (quindici) giorni dalla data di scadenza della fattura, con l'avvertenza che, in caso di mancato pagamento nel termine indicato nel sollecito (40 giorni), la linea sarà sospesa a tutto il traffico uscente (fonia e dati, mantenendo attive le opzioni a pagamento presenti sulla linea) ma resterà rintracciabile.

Dopo ulteriori 15 giorni dalla sospensione della linea, in caso di perdurante morosità, TIM invierà una 2° comunicazione all'Utilizzatore informandolo che se non provvederà al pagamento entro i successivi 40 giorni, TIM disattiverà il servizio Tim TUO e le relative opzioni e provvederà alla cessazione della linea morosa, informando, se richiesto, l'Ente nel rispetto delle normative in tema di Privacy. L'utilizzatore dovrà provvedere al pagamento entro i 40 giorni previsti dalla 2° comunicazione e dovrà darne evidenza a TIM tramite l'invio dell'attestazione al numero verde fax 800.441.188 ovvero alla mail [ServiziAmministrativiACC@telecomitalia.it](mailto:ServiziAmministrativiACC@telecomitalia.it), indicando il numero dell'utenza ed il bimestre di riferimento ed avendo cura di scrivere nell'oggetto: 'PAGAMENTO CON RICHIESTA RIATTIVAZIONE'.

TIM procederà, previa verifica della correttezza e regolarità del pagamento, alla registrazione contabile dello stesso sui sistemi amministrativi ed a riattivare la linea sospesa.

Nel caso in cui l'utilizzatore effettui il pagamento successivamente alla disattivazione del servizio Tim Tuo ed alla cessazione della linea, la riattivazione non sarà più possibile.

## **9. Esclusione della Solidarietà Patrimoniale della Amministrazione**

L'Utilizzatore è l'unico responsabile del pagamento degli importi fatturati da TIM in relazione al Traffico generato dall'utenza concessa in uso dall'Amministrazione, essendo esplicitamente escluso il vincolo di solidarietà dell'Amministrazione stessa.

## **10. Contestazioni per addebiti relativi agli importi fatturati**

Eventuali reclami possono essere inoltrati dall'Utilizzatore esclusivamente tramite l'accesso alla sezione dedicata all'assistenza sul portale dedicato, o al numero verde 800.191.101. TIM provvederà a verificare la correttezza degli addebiti e a segnalare l'esito del reclamo all'Utilizzatore. In caso di mancata contestazione entro i termini di pagamento esposti in fattura, gli importi saranno considerati accettati. Solo in caso di specifiche contestazioni riguardo l'esattezza di determinati addebiti o riferiti a

periodi limitati, l'Utilizzatore può richiedere la comunicazione dei numeri completi (con le ultime tre cifre in chiaro) presenti nel traffico oggetto di contestazione (art. 124 comma 4 del D.Lgs 196/03).

#### **11. Documentazione degli addebiti relativi al Traffico a carico dell'Utilizzatore**

L'Utilizzatore può richiedere di ricevere in fattura il dettaglio delle chiamate precedute dal codice 4146 (solo Traffico a carico dell'Utilizzatore); in particolare, può richiedere in dettaglio la data e l'ora di inizio della conversazione, il numero selezionato, il tipo di numerazione, la località, la durata e l'importo addebitato per ciascuna conversazione (art. 124 comma 1 del D.Lgs 196/03).

Tale richiesta può essere effettuata a TIM dall'Utilizzatore sia al momento della richiesta di attivazione del Servizio sia successivamente mediante l'accesso al portale riservato al Contratto.

Nella documentazione di fatturazione trasmessa da TIM all'Utilizzatore saranno oscurate le ultime 3 (tre) cifre dei numeri chiamati (art. 124 comma 4 D. Lgs 196/03). L'Utilizzatore potrà comunque sempre consultare sul portale "My Business", le fatture emesse a suo carico da TIM.

Il trattamento dei dati personali forniti dall'Utilizzatore, mediante accesso alla sezione dedicata presente sul sito web "My Business", per l'attivazione del Servizio avverrà nel rispetto delle disposizioni del Codice in materia di protezione dei dati personali e successive modificazioni e integrazioni, con modalità idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza. I dati personali dell'Utilizzatore saranno trattati per finalità connesse alla fornitura del Servizio

#### **12 . Disposizioni generali**

**Le presenti Condizioni Generali, pubblicate sul Portale dedicato e la cui accettazione è necessaria all'attivazione del Servizio, prevalgono, in quanto personalizzate, sulle condizioni generali di attivazione del Servizio TIM TUO pubblicate sul sito web "My Business" di TIM e rappresentano l'unica disciplina del Servizio applicabile agli Utilizzatori e conforme al Contratto di Convenzione.**

#### **11. INFORMAZIONI AGGIUNTIVE**

##### **Assistenza**

L'utenza assegnata al dipendente è intestata contrattualmente all'Amministrazione. Qualsiasi richiesta di assistenza che riguardi la specificità del Servizio dedicato potrà essere inoltrata dall'utente utilizzatore esclusivamente tramite l'accesso alla sezione del portale riservato al Contratto, o tramite un Call Center specialistico che risponde al numero verde 800.191.101 (attivo dalle 8:00 alle 20:00 dal lunedì al sabato, festivi esclusi).

L'utente sarà riconosciuto tramite la linea chiamante (se la chiamata viene fatta dal cellulare aderente alla Convenzione) oppure tramite riconoscimento del numero previa digitazione del medesimo seguito da # (se la chiamata viene effettuata da altro cellulare o da numero fisso). Sarà anche possibile digitare in alternativa il codice 9090909 seguito da #, per contattare l'assistenza dedicata non avendo ancora attiva la sim nel contratto. In assenza di digitazione, la chiamata non verrà instradata verso il Call Center dedicato per i dipendenti e non sarà possibile ricevere assistenza specialistica.

Resta comunque possibile chiamare il numero verde 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.

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

***Si sconsiglia l'utilizzo di canali di contatto diversi dal numero verde 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 TIM che non può, pertanto, garantire né la certezza né la tempestività della risposta.***

La carta SIM in dotazione dell'utente e di proprietà di TIM, 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 richiedere ad un Punto di Assistenza (PDA) autorizzato una nuova carta senza numerazione. I PDA sono consultabili sul sito [www.tim.it](http://www.tim.it)

**Con la nuova carta si dovrà 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**

In caso di malfunzionamento della sim card l'utilizzatore potrà richiedere una sim di scorta (senza numerazione associata) ad un Punto di Assistenza (PDA) autorizzato. I PDA sono consultabili sul sito [www.tim.it](http://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.

***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 del Contratto sono abilitate per l'invio degli MMS all'apn [mms.tim.it](http://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 contattare il numero verde.

### **Servizi interattivi**

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



Servizi di telefonia mobile  
Dipartimento dei Vigili del Fuoco, del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile  
Regolamento e Condizioni economiche del Servizio Tim TUO - ANVVF

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](http://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.

E’ prevista l’inibizione, tramite un’operazione sulla Rete mobile, della 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 e, pertanto, una sim card barrata potrebbe continuare ad avere la possibilità di attivare tali servizi. Si consiglia di monitorare frequentemente lo stato di attivazione dei servizi attivi sulla SIM e di contattare il Fornitore in caso di ricezione di notifica di attivazione di qualsiasi servizio non richiesto.