



Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO DELLA PUBBLICA SICUREZZA
SEGRETERIA DEL DIPARTIMENTO DELLA PUBBLICA SICUREZZA
Ufficio per le Relazioni Sindacali

Ministero dell'Interno
Segreteria del Dipartimento della Pubblica Sicurezza
Ufficio Relazioni Sindacali
Prot.: 0001897 del 09/04/2021 Uscita Cod. Amm. m_it
Data: 09/04/2021 12:04:43

N. 555/RS/
Rif. n. 74/2020 S.N. del 3.2.2020
Seg.

Roma, data del protocollo

OGGETTO: Convenzione tra Ministero dell'Interno –Dipartimento della P.S. e la Telecom Italia Mobile S.p.A. – Servizi telefonia Mobile.

ALLA SEGRETERIA NAZIONALE
FEDERAZIONE COISP MOSAP UPLS

ROMA

Con riferimento alla nota sopra distinta, concernente alcune problematiche relative alla convenzione in oggetto, la Direzione Centrale per gli Affari Generali della Polizia di Stato ha rappresentato quanto segue.

L'attivazione del nuovo profilo tariffario "TOP7", per modalità tecniche e operative, è stato scorporato in una prima fase che ha visto interessata la parte "fonia" e successivamente è stata migrata la parte riguardante i "dati mobili".

L'emergenza sanitaria nazionale (COVID-19) ha comportato un rallentamento alla migrazione al nuovo piano tariffario, il quale è stato successivamente ripristinato e completato per tutte le utenze in Convenzione.

È stato segnalato che eventuali utenze in stato di "morosità" non saranno aggiornate al nuovo piano tariffario fino al saldo di quanto dovuto.

È stato, altresì, fatto presente che l'accesso al portale TIM è previsto esclusivamente tramite il portale "Doppiavela" in modalità intranet, unica soluzione con la quale la Società TIM può gestire le anagrafiche del personale della Polizia di Stato al quale è riservata la Convenzione di Telefonia Mobile.

Per quanto riguarda i successivi disagi segnalati *medio tempore*, la Direzione Centrale in parola ha assicurato di aver provveduto a sensibilizzare la Società TIM ad una corretta informazione da parte dei call center dedicati. L'accesso al numero verde 800191101 (attivo dalle 08.00 alle 20.00 dal lunedì al sabato, festivi esclusi), che riguarda la specificità del servizio, deve avvenire da parte dell'utente tramite il numero della sim in convenzione, altrimenti la chiamata non verrà instradata verso il call center dedicato.



Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO DELLA PUBBLICA SICUREZZA
SEGRETERIA DEL DIPARTIMENTO DELLA PUBBLICA SICUREZZA
Ufficio per le Relazioni Sindacali

È stato segnalato, inoltre, che l'applicazione dei nuovi piani tariffari non ha comportato alcun cambiamento gestionale ai contratti precedentemente attivati dagli utilizzatori.

Ogni Singolo utilizzatore può richiedere, se dovuta, la restituzione di somme erroneamente addebitate aprendo un reclamo tramite il portale mobile nell'apposita sezione di assistenza.

IL DIRETTORE DELL'UFFICIO
De Bartolomeis



Segreteria Nazionale
Via Cavour, 58 - 00184 Roma
Tel. +39 06 48903773 - 48903734
Fax: +39 06 62276535
coisp@coisp.it
www.coisp.it

COISP · COORDINAMENTO PER L'INDIPENDENZA SINDACALE DELLE FORZE DI POLIZIA

Prot.74/2020 S.N.

Roma, 3 febbraio 2020

MINISTERO DELL'INTERNO
DIPARTIMENTO DELLA PUBBLICA SICUREZZA
Segreteria del Dipartimento
Ufficio per le Relazioni Sindacali

OGGETTO: Convenzione tra Ministero dell'Interno – Dipartimento della Pubblica Sicurezza e la Telecom Italia S.p.A. – Servizi di telefonia mobile. Seguito.

Con nota prot. 1324/19 S.N. del 5 dicembre u.s., che si allega per pronto riferimento, questa Organizzazione Sindacale ha messo in luce un insieme di disservizi relativi al funzionamento della convenzione specificata in oggetto, chiedendo un intervento urgente di codesto Ufficio presso le sedi competenti.

Ad oggi non è ancora pervenuta alcuna comunicazione circa:

1. i tempi di attivazione del nuovo profilo tariffario "Top7", che è stato nel frattempo stranamente attivato ai più, ma per moltissimi solo per la fonia, con esclusione della parte relativa alla connessione dati, che viene ancora tariffata a 6 euro IVA esclusa mensili, in luogo di 1,5 euro IVA esclusi mensili;
2. i tempi e le modalità di restituzione di quanto fatturato in eccedenza dal 1° agosto fino al momento dell'attivazione del nuovo profilo, in considerazione dei ritardi ingiustificabili accumulati dalla società Telecom Italia S.p.A., di cui non si devono far carico i poliziotti;
3. l'attivazione in modalità internet del portale mobile Tim, da cui si accede tramite Doppiavela.

A queste problematiche, tuttora insolute, si aggiungono altri disagi segnalati *medio tempore*:

1. Alcuni operatori del *call center* dedicato hanno suggerito a taluni di effettuare una nuova registrazione sul portale *my business* per poter visualizzare le nuove condizioni contrattuali e il dettaglio dei consumi, poiché l'operazione di attivazione del nuovo profilo tariffario sarebbe stata, in verità, realizzata come apertura di un vero e proprio nuovo contratto. Ciò ha comportato, tuttavia, che le vecchie fatture non siano più visualizzabili. Si chiede, pertanto, di ripristinare la possibilità di prendere visione delle fatture pregresse e di fornire indicazioni univoche circa la reale necessità di completare una nuova registrazione sul portale *my business*.
2. È stato segnalato che nel passaggio siano state spedite le fatture in formato cartaceo, con addebito di 3.9 euro, nonostante si fosse opzionato per la dematerializzazione della fatturazione. Si rappresenta ciò, al fine di richiedere alla società erogatrice la restituzione integrale di quanto indebitamente fatturato per tutti coloro che abbiano subito questo disservizio.



Segreteria Nazionale
Via Cavour, 58 - 00184 Roma
Tel. +39 06 48903773 - 48903734
Fax: +39 06 62276535
coisp@coisp.it
www.coisp.it

COISP · COORDINAMENTO PER L'INDIPENDENZA SINDACALE DELLE FORZE DI POLIZIA

3. Nell'analisi del dettaglio dei consumi del bundle dati¹, è emerso che, in effetti, la quantità totale disponibile non corrisponde a 20 GB, ma a circa 17 GB, peraltro variabili da persona a persona, in palese violazione delle condizioni contrattuali, situazione inaccettabile e da risolvere al più presto.
4. Appare evidente che molto spesso gli operatori del *call center* dedicato siano molto spesso non messi nelle condizioni di risolvere problemi e disservizi e ancora più spesso adottano atteggiamenti poco disponibili e in alcuni casi anche fortemente sgarbati, peraltro non identificandosi in alcun modo. Anche per questa situazione è necessario adottare delle adeguate risposte.

Si chiede un intervento urgente e risolutivo di tutte le suddette questioni e si resta in attesa di sollecito riscontro, poiché non è più tollerabile un atteggiamento così spregiudicato e indifferente da parte di una società, che tratta i poliziotti come clienti di serie B.

La Segreteria Nazionale del COISP

¹ Seguendo il percorso sul portale *my business*: "Fatturazione e traffico > telefonia mobile > riepilogo consumi personali > riepilogo consumi per periodo.

Prot.1324/19 S.N.

Roma, 5 dicembre 2019

MINISTERO DELL'INTERNO
DIPARTIMENTO DELLA PUBBLICA SICUREZZA
Segreteria del Dipartimento
Ufficio per le Relazioni Sindacali

OGGETTO: Convenzione tra Ministero dell'Interno – Dipartimento della Pubblica Sicurezza e la Telecom Italia S.p.A. – Servizi di telefonia mobile.

Con circolare n. 559/C/5/H/18 del 24 luglio u.s. la Direzione Centrale per gli Affari Generali della Polizia di Stato informava tutto il personale in servizio che a partire dal 1° agosto 2019 la società Tim S.p.A. avrebbe migrato *in modo progressivo e automatico* tutte le utenze telefoniche già attive nell'ambito della convenzione di cui all'oggetto nel nuovo piano tariffario "TOP7", sicuramente più vantaggioso quanto meno per la connessione internet, poiché, è stata disposta l'attivazione automatica per tutti del *bundle* dati da 20 GB, il cui costo è previsto che scenda da 6 euro a 1,50 euro IVA esclusa mensili.

A partire dalla stessa data, ogni dipendente avrebbe potuto eventualmente chiedere la cessazione o esercitare il diritto di recesso ovvero privatizzare l'utenza assegnata con la portabilità del numero, senza penali e senza costi di disattivazione.

Nonostante siano trascorsi più di 4 mesi dall'avvio delle procedure di transito, duole constatare che ancora moltissime utenze sono in attesa di essere prese in carico o risultano "in lavorazione" da settimane senza che si possa avere informazioni precise sui tempi di attivazione del nuovo profilo.

Gli operatori del *call center* dedicato, la cui cortesia e professionalità sono oramai diventate proverbiali, al punto che tantissimi colleghi hanno deciso per questo motivo di disattivare o privatizzare l'utenza assegnata, dichiarano di non essere in grado di fornire alcuna informazione sulla tempistica e di non essere stati abilitati all'attivazione manuale.

Oltre al disagio, segnaliamo che questi ritardi stanno comportando anche un esborso ormai significativo di denaro a favore della società Tim S.p.A., che in attesa di una migrazione temporalmente non definita, sta continuando a fatturare i consumi secondo il vecchio profilo tariffario, il che, allo stato attuale, ha causato per la sola connessione internet una corresponsione di circa 20/30 euro in più e peraltro neanche a carico di tutto il personale in convenzione, ma soltanto di coloro che sfortunatamente non sono stati ancora toccati dalla migrazione.

Si chiede, pertanto, a codesto Ufficio di intervenire presso le sedi opportune, affinché le procedure di transito vengano completate per tutti in tempi strettissimi e certi, di cui è assolutamente opportuno che venga data adeguata pubblicità.

Inoltre, non è accettabile che per un ritardo della società erogatrice del servizio, la stessa continui a percepire delle somme non dovute: il Dipartimento di Pubblica Sicurezza deve farsi promotore di una richiesta di rimborso immediato di quanto fatturato secondo il vecchio profilo tariffario a partire dalla data del 1° agosto u.s.

Si coglie l'occasione per segnalare che il portale mobile Tim è accessibile soltanto dalla rete intranet e ciò costituisce un ulteriore grave motivo di svantaggio per il personale, che per vari motivi, anche di servizio, non può accedere alla rete intranet. Si chiede, pertanto, di aprire l'accesso al portale di gestione dell'utenza, il cui *link* di connessione è presente sulla pagina DoppiaVela dedicata alla convenzione, anche alla connessione internet, come, d'altronde, è stato fatto anche per il portale DoppiaVela per la sua quasi totalità.

Si rappresenta l'urgenza e l'importanza della questione e si resta in attesa di sollecito riscontro.