

Informazioni e risorse per aiutarti nella gestione dei Servizi Mobile Dati

Help e risposte per internet mobile da telefonino

1. Come faccio a navigare con il mio telefonino in Italia?

Ricevi le configurazioni della rete mobile di BT Enà per il tuo telefono cellulare utilizzando il link “Configurazioni della rete mobile di BT Italia per il tuo telefono cellulare” nella pagina:

http://www.globalservices.bt.com/pmi/it/products/help_mobile_voce_configurazioni

2. Come posso proteggermi da un consumo non consapevole di traffico internet mobile in Italia?

Per evitare i consumi non consapevoli è prevista la notifica via SMS del superamento dell'80% e successivamente del 100% della soglia associata al servizio in abbonamento. Con i servizi a consumo e con alcuni Datapack esiste un ulteriore meccanismo di protezione. Al superamento della soglia la navigazione viene limitata in velocità e non fatturata. Con i piani ricaricabili, al raggiungimento della soglia la navigazione viene inibita fino al rinnovo dell'opzione. I dettagli sull'applicazione di questi meccanismi di protezione si trovano alla fine di questo documento nella sezione *Anti bill-shock – Come Funziona*.

3. So che esiste un meccanismo che limita o blocca la navigazione internet oltre soglia. Come funziona?

Per conoscere tutti i dettagli vai alla fine di questo documento nella sezione *Anti bill-shock – Come Funziona*.

4. Questo mese mi serve consumare di più rispetto alla soglia di consumo di traffico applicata per i miei servizi. Cosa devo fare?

Le limitazioni o i blocchi legati ai meccanismi anti bill-shock possono essere disabilitati in maniera temporanea o permanente facendone esplicita richiesta al Servizio Clienti.

5. E' disponibile un servizio di traffico internet mobile a tempo?

No, i servizi BT Enà oggi commercializzati permettono o una tariffazione a consumo (MB) o la sottoscrizione di Datapack, sempre a MB.

6. Ho ricevuto un SMS relativo ai consumi di traffico dati. Cosa significa?

E' la notifica automatica disposta per informare gli utenti ed evitare i consumi non consapevoli. La notifica avviene al superamento dell'80% e successivamente del 100% della soglia associata al servizio in abbonamento.

7. Cos'è l'anti-billing shock?

È un servizio attivo per la navigazione internet mobile che prevede l'invio di SMS informativi di notifica al raggiungimento di soglie predeterminate di consumo di traffico internet in mobilità, al fine di darne evidenza agli utenti. L'applicazione delle soglie ed il relativo invio delle notifiche è differenziato in funzione dei servizi dati attivi sulle singole SIM in abbonamento, come dettagliato alla pagina dedicata. Ad ulteriore protezione degli utenti, BT ha predisposto l'attivazione automatica, al superamento del 100% delle suddette soglie durante il mese solare, di meccanismi di limitazione o inibizione della navigazione fino allo scadere del mese stesso. Le limitazioni o i blocchi possono comunque essere disabilitati in maniera temporanea o permanente facendone esplicita richiesta via telefono al Servizio Clienti 800 977 977 o via web.

8. Ho sottoscritto il contratto per un servizio mobile, quando sarà attivo il mio servizio?

Normalmente il tempo di attivazione è di 15 gg. dalla firma del contratto, maggiori informazioni sull'attivazione dei suoi servizi al 800 977 977.

Help e risposte per internet mobile, da PC e tablet

1. Come posso proteggermi da un consumo non consapevole di traffico internet mobile in Italia?

Per evitare i consumi non consapevoli è prevista la notifica via SMS del superamento dell'80% e successivamente del 100% della soglia associata al servizio in abbonamento. Con i servizi a consumo e con alcuni Datapack esiste un ulteriore meccanismo di protezione. Al superamento della soglia la navigazione viene limitata in velocità e non fatturata. Con i piani ricaricabili, al raggiungimento della soglia la navigazione viene inibita fino al rinnovo dell'opzione. I dettagli sull'applicazione di questi meccanismi di protezione si trovano alla fine di questo documento nella sezione *Anti bill-shock – Come Funziona*.

2. So che esiste un meccanismo che limita o blocca la navigazione internet oltre soglia. Come funziona?

Per conoscere tutti i dettagli vai alla fine di questo documento nella sezione *Anti bill-shock – Come Funziona*.

3. Questo mese mi serve consumare di più rispetto alla soglia di consumo di traffico applicata per i miei servizi. Cosa devo fare?

Le limitazioni o i blocchi legati ai meccanismi anti bill-shock possono essere disabilitati in maniera temporanea o permanente facendone esplicita richiesta al Servizio Clienti.

4. E' disponibile un servizio di traffico internet mobile a tempo?

No, i servizi BT Enià oggi commercializzati permettono o una tariffazione a consumo (MB) o la sottoscrizione di datapack, sempre a MB.

5. Ho ricevuto un SMS relativo ai consumi di traffico dati. Cosa significa?

E' la notifica automatica disposta per informare gli utenti ed evitare i consumi non consapevoli. La notifica avviene al superamento dell'80% e successivamente del 100% della soglia associata al servizio in abbonamento.

6. Cos'è l'anti-billing shock?

E' un servizio attivo per la navigazione internet mobile che prevede l'invio di SMS informativi di notifica al raggiungimento di soglie predeterminate di consumo di traffico internet in mobilità, al fine di darne evidenza agli utenti. L'applicazione delle soglie ed il relativo invio delle notifiche è differenziato in funzione dei servizi dati attivi sulle singole SIM in abbonamento, come dettagliato alla pagina dedicata. Ad ulteriore protezione degli utenti, BT ha predisposto l'attivazione automatica, al superamento del 100% delle suddette soglie durante il mese solare, di meccanismi di limitazione o inibizione della navigazione fino allo scadere del mese stesso. Le limitazioni o i blocchi possono comunque essere disabilitati in maniera temporanea o permanente facendone esplicita richiesta via telefono al Servizio Clienti 800 977 977 o via web.

7. Ho sottoscritto il contratto per un servizio mobile, quando sarà attivo il mio servizio?

Normalmente il tempo di attivazione è di 15 gg. dalla firma del contratto, maggiori informazioni sull'attivazione dei suoi servizi al 800 977 977.

Internet Mobile all'estero

1. Come faccio a navigare con il mio telefonino all'estero?

Occorre abilitare la SIM al roaming internazionale. Tale scelta viene effettuata in fase di richiesta di attivazione della SIM e può essere successivamente modificata soltanto per iscritto. Per risparmiare puoi scegliere una delle offerte Roaming per navigare da telefonino all'estero. In questo caso verrà comunque abilitato il Roaming Internazionale, se non fosse ancora attivo.

2. Quali servizi offre BT Enia per navigare in mobilità all'estero?

Con i servizi di BT Enia Mobile è possibile navigare anche all'estero sia con il telefonino sia con PC o Tablet.

3. Come si abilita/disabilita il servizio roaming dati internazionale? Quando devo farlo?

L'abilitazione del Roaming internazionale viene effettuata in fase di richiesta di attivazione della SIM e può essere successivamente modificata soltanto per iscritto. Nel caso si sottoscrivano opzioni di roaming viene abilitato il Roaming Internazionale qualora non sia già attivo.

4. Sto per partire per l'estero. Cosa devo fare per essere certo di poter navigare?

E' necessario che la SIM sia abilitata al Roaming Internazionale. Puoi verificarlo chiamando il 800 977 977.

5. Quanto costa navigare in roaming?

Per tutte le informazioni relative puoi consultare le pagina che illustrano i tuoi servizi. Ti suggeriamo anche di valutare la sottoscrizione di una delle opzioni di Roaming che abbiamo definito per permetterti di risparmiare.

6. Come posso proteggermi da un consumo non consapevole di traffico internet mobile all'estero?

Con My Data Abroad e Roaming One Shot in abbonamento è prevista sia la notifica dei consumi via SMS (un SMS al superamento della soglia dell'80% del pacchetto sottoscritto, uno al 100%) sia un ulteriore meccanismo di protezione. Questo prevede che, al superamento della soglia, la navigazione venga bloccata. Per tutti i dettagli vai alla pagina Anti bill-shock.

7. Questo mese mi serve consumare di più rispetto alla soglia di consumo di traffico applicata per i miei servizi. Cosa devo fare?

Le limitazioni o i blocchi legati ai meccanismi anti bill-shock possono essere disabilitati in maniera temporanea o permanente facendone esplicita richiesta al Servizio Clienti.

8. Ho ricevuto un SMS relativo ai consumi di traffico dati. Cosa significa?

E' la notifica automatica disposta per informare gli utenti ed evitare i consumi non consapevoli. La notifica avviene al superamento dell'80% e successivamente del 100% della soglia associata al servizio in abbonamento.

9. Cos'è l'anti-billing shock?

E' un servizio attivo per la navigazione internet mobile che prevede l'invio di SMS informativi di notifica al raggiungimento di soglie predeterminate di consumo di traffico internet in mobilità, al fine di darne evidenza agli utenti. L'applicazione delle soglie ed il relativo invio delle notifiche è differenziato in funzione dei servizi dati attivi sulle singole SIM in abbonamento, come dettagliato alla pagina dedicata. Ad ulteriore protezione degli utenti, BT ha predisposto l'attivazione automatica, al superamento del 100% delle suddette soglie durante il mese solare, di meccanismi di limitazione o inibizione della navigazione fino allo scadere del mese stesso. Le limitazioni o i blocchi possono comunque essere disabilitati in maniera temporanea o permanente facendone esplicita richiesta via telefono al Servizio Clienti 800 977 977 o via web.

10. Sono all'estero e ho problemi con la navigazione internet mobile: cosa posso fare?

Per chiamare il Servizio Clienti dall'estero il numero è + 39 0521 496681.

11. Ho problemi a navigare in Internet con il mio telefonino BT Mobile. Cosa posso fare?

Ricevi le configurazioni della rete mobile di BT Italia per il tuo telefono cellulare utilizzando il link "Configurazioni della rete mobile di BT Italia per il tuo telefono cellulare" nella pagina: http://www.globalservices.bt.com/pmi/it/products/help_mobile_voce_configurazioni

Anti Bill–Shock - Come funziona

Il servizio BT Enia prevede l'invio di SMS informativi di notifica al raggiungimento di soglie predeterminate di consumo di traffico internet in mobilità, al fine di darne evidenza agli utenti.

L'applicazione delle soglie ed il relativo invio delle notifiche è differenziato in funzione dei servizi dati attivi sulle singole SIM in abbonamento.

- **Prima** notifica SMS: al superamento dell'**80%** del valore della soglia
- **Seconda** notifica SMS: al superamento del **100%** del valore della medesima soglia.

Ad **ulteriore protezione degli utenti**, BT Enia ha predisposto l'attivazione automatica, al superamento del 100% delle soglie durante il mese solare, di meccanismi di limitazione o inibizione della navigazione fino allo scadere del mese stesso.

Le **limitazioni o i blocchi possono comunque essere disabilitati** in maniera temporanea o permanente facendone **esplicita richiesta** via telefono al Servizio Clienti 800 977 977 o via web tramite il portale Clienti nell'area Mobile.

In questo caso i meccanismi automatici di protezione non sono applicati.

Il servizio è implementato ai sensi della Delibera 326/10/CONS.

Dettagli per servizio

Soglie e meccanismi di protezione

Servizio di traffico dati a consumo

- Il valore della soglia nel caso della navigazione nazionale è di 150€ ed al suo superamento - la navigazione viene limitata.
- Il valore della soglia nel caso della navigazione all'estero è di 50€ per l'Europa e 50€ per le zone extra Europa ed al suo superamento la navigazione viene bloccata.

Le limitazioni o i blocchi potranno comunque essere disabilitati in maniera temporanea o permanente facendone esplicita richiesta al Servizio Clienti, via telefono o attraverso il Portale Clienti.

Servizi di traffico dati a pacchetto

Nel caso dei servizi a pacchetto il valore della soglia per le notifiche e per l'eventuale attivazione dei meccanismi di protezione al superamento della soglia corrisponde a quello del pacchetto acquistato per singola SIM. Le limitazioni o i blocchi potranno comunque essere disabilitati in maniera temporanea o permanente facendone esplicita richiesta al Servizio Clienti, via telefono o attraverso il Portale Clienti.

Traffico Dati Nazionale

- Per Datapack 300, Datapack 1000, Datapack 2000 e Datapack 5000, e per la componente dati dei servizi All in One, All in All e BT Be Free il meccanismo di protezione prevede che la navigazione nazionale venga limitata.
- Per Datapack BASIC e Datapack ADVANCED non è prevista alcuna limitazione di velocità alla navigazione nazionale con i bundle successivi al primo.

- Per DataPack Wallet 300 e DataPack Wallet 1000 non è prevista alcuna limitazione di velocità alla navigazione nazionale con i bundle successivi al primo.
- In presenza di limitazione alla velocità di navigazione nazionale il relativo traffico non viene fatturato.

Traffico Dati in Roaming Internazionale

Con My Data Abroad e Roaming One Shot il meccanismo di protezione prevede che, al superamento della soglia, la navigazione venga bloccata.

Cose da sapere

Nel caso dei pacchetti Datapack BASIC, Datapack ADVANCED i plafond successivi al primo vengono normalmente fatturati al canone previsto dall'offerta; il traffico effettuato dopo il completo utilizzo di tutti i plafond disponibili nel mese solare viene fatturato secondo il listino a consumo.

Nel caso dei DataPack Wallet 300, DataPack Wallet 1000, il traffico effettuato dopo il completo utilizzo dei plafond, disponibili nel mese solare, di tutte le SIM del cliente viene fatturato secondo il listino a consumo.

Le regole previste per i pacchetti di traffico dati nazionale ed in roaming internazionale valgono anche per i vecchi pacchetti ad oggi non commercializzati.

Qualora un utente usufruisca di diversi servizi di traffico dati (ad es. bundle mensile per il traffico nazionale e consumo per il roaming internazionale) sarà soggetto alle regole previste per ciascun servizio.

Per il traffico dati a consumo il valore della soglia si intende IVA esclusa.